

◆ お客さま個人情報の取扱いについて◆ 【プライバシーポリシー】

小田原ガス株式会社

1. 個人情報取扱事業者の名称

小田原ガス株式会社

2. お客さま情報の保護についての考え方

当社は、当社の業務を円滑に行うため、お客さまの氏名、住所、電話番号、Eメールアドレス等の情報を収集・利用させていただいております。当社は、これらのお客さまの個人情報（以下「お客さま情報」といいます。）の適正な保護を重大な責務と認識し、この責務を果たすために、次の方針の下でお客さま情報を取り扱います。

- ①お客さま情報に適用される個人情報の保護に関する法律その他の関係法令を遵守し、適切に取り扱います。また、適宜取扱いの改善に努めます。
- ②お客さま情報の取扱いに関する規程を明確にし、従業員に周知徹底します。また、取引先等に対しても適切にお客さま情報を取り扱うように要請します。
- ③お客さま情報の収集に際しては、利用目的を特定して通知または公表し、その利用目的にしたがってお客さま情報を取り扱います。
- ④お客さま情報の漏洩、紛失、改ざん等を防止するために必要な対策を講じて適切な管理を行います。
- ⑤保有するお客さま情報について、お客さま本人からの開示、訂正、削除、利用停止の依頼を所定の窓口でお受けして、誠意をもって対応いたします。

具体的には、以下の内容に従ってお客さま情報の取り扱いをいたします。

3. お客さま情報の利用目的

当社は、お客さまにガス・電気・熱等の各種のエネルギー、および住宅・通信・生活サポートの各種サービスをご利用いただくにあたり、各種の申込みの受付、保安点検、機器販売、各種工事等の機会に、当社が直接または業務委託先等を通じて、または電話帳・住宅地図等の刊行物等により、お客さまの個人情報（お客さまのお名前、ご住所、電話番号等）を取得いたしますが、これらの個人情報は下記の目的に利用させていただきます。

記

- ①エネルギー供給およびその普及拡大
- ②エネルギー供給設備工事
- ③エネルギー供給設備・消費機器（厨房、給湯、空調等）の保安
- ④漏洩・火災自動通報、供給の遠隔遮断等のエネルギー供給事業に関連するサービスの提供
- ⑤エネルギー消費機器・警報器等の機器・住宅設備の販売（リース・レンタル等を含む）、設置、修理・点検、商品開発、アフターサービス
- ⑥上記各種事業に関するサービス・製品のお知らせ・PR、調査・データ集積、研究開発
- ⑦当社は東京ガス株式会社（小売電気事業者登録番号A0064）との取次委託契約を締結し、東京ガス株式会社が供給する電気を販売いたします。これにより、当社の電気販売に係るお客さまからの問合せ、お申込みにつきまして、当社から東京ガス株式会社に必要な範囲で個人情報を提供します。
- ⑧当社は湘南電力株式会社（小売電気事業者登録番号A0177）との業務委託契約を締結し、湘南電力株式会社が供給する電気の電気需給契約の代理業務をいたします。これにより、当社が代理した電気需給契約に係るお客さまからの問合せ、お申込みにつきまして、当社から湘南電力株式会社に必要な範囲で個人情報を提供します。

⑨その他上記①から⑧に附随する業務の実施

なお、当社は、上記の業務を円滑に進めるため、口座振替先の金融機関、クレジットカード会社、コンビニエンスストア、情報処理会社、協力会社（サービス店、工事会社等）等に業務の一部を委託することがあります。その際、当社からこれらの業務委託先に必要な範囲で個人情報を提供することがあります。その場合、当社は、業務委託先との間で取扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。

4. お客さま情報の第三者への開示・提供

当社は、3. 利用目的に記載した場合および以下のいずれかに該当する場合を除き、お客さま情報を第三者へ開示または提供いたしません。

- ①ご本人の同意がある場合
- ②法令に基づき開示・提供を求められた場合
- ③人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、お客さまの同意を得ることが困難である場合
- ④公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、お客さまの同意を得ることが困難である場合
- ⑤国または地方公共団体等が公的な事務を実施する上で、協力する必要がある場合であって、お客さまの同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- ⑥次項5. に掲げる者に対して提供する場合

5. お客さま情報の共同利用

①当社は、ガス小売事業において、下記の会社との間でお客さま情報を共同利用いたします。

共同して利用するお客さま情報の項目	お客さまの氏名、住所、電話番号、保有ガス機器、（付帯設備を含む）、警報器（以下「ガス機器等」と言います）に関する販売（リース・レンタル等を含む）情報、施工情報、および保有ガス機器に関する修理履歴（修理内容・結果、故障原因）
共同して利用する者の範囲	・西湘ガス産業株式会社 ・当社協力会社
利用する者の利用目的	ガス機器等の安全性および品質の向上のための情報収集、販売（リース・レンタル等を含む）保証期間内修理、その他の機器修理業務および保安活動を円滑に遂行するため
お客さま情報の管理について責任を有する者	小田原ガス株式会社

②当社は、ガス小売託送供給事業において、下記の会社との間でお客さま情報を共同利用いたします。

共同して利用するお客さま情報の項目	お客さまの氏名、住所、電話番号、小売供給契約の契約番号、供給地点特定番号、計器情報、負荷計測器有無、メーターガス栓位置、検針情報、使用量情報、供給圧力、託送契約異動情報、建物情報、供給地点に関する消費機器等の保安に関する情報（ガス事業法第159条第4項に規定する通知に関する情報）
共同して利用する者の範囲	当社導管部門 ガス小売事業者 一般ガス導管事業者
利用する者の利用目的	・託送供給契約の締結、変更または解約のため ・小売供給契約（最終保障供給に関する契約を含む）の廃止取次および供給者切替に伴う消費機器等の保安に関する情報の提供

	<p>のため</p> <ul style="list-style-type: none"> ・供給地点に関する情報の確認のため ・ガス使用量の検針、設備の保守・点検・交換、ガス漏れ等の緊急時対応その他の託送供給契約に基づく一般ガス導管事業者の業務遂行のため ・消費機器調査の結果の通知のため
お客さま情報の管理について責任を有する者	小田原ガス株式会社

③当社は、東京ガス株式会社（小売電気事業者登録番号A0064）との取次委託契約を締結し、東京ガス株式会社が生産する電気を販売いたします。これにより、当社の電気販売に係るお客さま情報を、東京ガス株式会社および当社が手続き代行委託をする西湘ガス産業株式会社と共同利用することで、電気販売業務を円滑に遂行いたします。

④当社は、湘南電力株式会社（小売電気事業者登録番号A0177）と業務委託契約を締結し、湘南電力株式会社が供給する電気の電気需給契約の代理業務をいたします。これにより、湘南電力株式会社との電気販売契約に係るお客さま情報を、湘南電力株式会社および湘南電力と代理店契約を締結しているそのほかの代理店と共同利用することで、電気販売業務を円滑に遂行いたします。

6. お客さま情報の開示

当社が保有するお客さま情報に関して、お客さまご自身の情報の開示をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、合理的な期間および範囲で回答いたします。

7. お客さま情報の訂正等

当社が保有するお客さま情報に関して、お客さまご自身の情報の内容について訂正、追加または削除をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、事実と異なる内容がある場合には、合理的な期間および範囲で情報内容の訂正、追加または削除をいたします。

8. お客さま情報の利用停止・消去

当社が保有するお客さま情報に関して、お客さまご自身の情報の利用停止または消去をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、合理的な期間および範囲で利用停止または消去をいたします。

これらの情報等の一部または全部を利用停止または消去した場合、不本意ながらご要望にそったサービスの提供ができなくなることがありますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。（なお、関係法令に基づき保有しております情報については、利用停止または消去のお申し出には応じられない場合があります。）

9. お客さま情報の開示等の受付方法・窓口

当社が保有するお客さま情報に関する開示等（上記6. 7. 8.）のお申し出は、以下の方法にて、受け付けいたします。

なお、この受付方法によらない開示等の求めには応じられない場合がございますので、ご了承ください。

①受付手続き

下記の窓口へ直接お越しいただくか、下記の宛先に電話、FAXまたは郵送でお申込みください。受付手続きについての詳細は、お申し出いただいた際にご案内申し上げますが、下記の方法によりご本人（または代理人）であることの確認をしたうえで、書面の交付その他の方法により、回答いたします。また、お申し出内容によっては、当社所定の申込書面をご提出いただく場合がございます。

《受付の窓口》

住 所：神奈川県小田原市扇町1-30-13
 部 署 名：総務部 総務グループ 総務チーム
 電 話：0465-34-6101
 F A X：0465-34-7945

なお、受付時間は平日の午前9時から午後5時30分までとなります

《ご本人または代理人の確認》

ご本人からお申込みの場合は、ご本人であることを運転免許証・写真付き住民基本台帳カード・パスポート・健康保険の被保険者証・印鑑証明書等の証明書類の確認、当社ご登録電話番号へのコールバック、氏名・住所・電話番号・お客さま番号および料金支払のための振替口座番号・クレジットカード番号等の当社ご登録情報の確認等により確認させていただきます。

代理人からお申込みの場合は、代理人であることを委任状および委任状に押印された印鑑の印鑑証明書の確認、ご本人への電話等により確認させていただきます。

②手数料

開示等の求めに対し、書面の交付により回答した場合は、1件につき300円を手数料として、現金その他の方法でお支払いただきます。

10. 法人等のお客さまの情報について

当社は、法人等のお客さまの情報につきましても、利用目的、情報の公知性等を考慮し、関係法令に準拠して上記に準じ適切に取り扱います。

以上