

プライバシーポリシー

制定日：2017年4月3日

最終改定日：2025年3月13日

株式会社レクストカスタマーサービス（以下「当社」といいます。）は、コールセンター業務を主軸として、様々なアウトソーシングサービスの提供を行っております。

当社が、上記事業を遂行するために取り扱う個人情報、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」といいます。）については、お客様が当社に対する信頼のもと、特定の利用目的のために預託した経緯に鑑み、その取扱いに関する個人情報保護方針を定めます。当社役員一同は、この方針を遵守し、お客様の個人情報と特定個人情報等の保護に万全を尽くすことをお約束いたします。

I 個人情報保護方針

- 1 当社は、適切な個人情報の取得・利用及び提供を行い、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いを行いません。また、そのための措置を講じます。
- 2 当社は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守いたします。
- 3 当社は、個人情報の漏えい、滅失、き損などのリスクに対しては、合理的な安全対策を講じて防止すべく、事業の実情に合致した経営資源を注入し、個人情報のセキュリティ体制を継続的に向上させていきます。また、万一の際には速やかに是正措置を講じます。
- 4 当社は、個人情報取扱いに関する苦情及び相談に対しては、迅速かつ誠実に対応いたします。
- 5 個人情報保護マネジメントシステムは、当社を取り巻く環境の変化と実情を踏まえ、適時・適切に見直して継続的に改善をはかります。

株式会社レクストカスタマーサービス
代表取締役 富田 考宏

【個人情報保護方針に関するお問い合わせ先 兼 個人情報に関する苦情・相談窓口】

〒541-0052 大阪府大阪市中央区安土町 3-5-13 本町ガーデンシティテラス 8階

窓口：コンプライアンス関連部門

TEL：06-4400-1876（受付時間 平日 10:00～18:00）

Email: privacy-rcs@rext-cs.jp

II 個人情報の取り扱いについて

1 個人情報取扱事業者（個人情報保護法第2条第5項）：株式会社レクストカスタマーサービス

個人情報保護管理者： コンプライアンス関連部門 部門長

連絡先：〒541-0052 大阪府大阪市中央区安土町 3-5-13 本町ガーデンシティテラス 8 階

TEL：06-4400-1876（受付時間 平日 10:00～18:00）

Email: privacy-rcs@rext-cs.jp

2 直接書面により取得した個人情報の利用目的（個人情報保護法第18条第2項）及び保有個人データの利用目的（個人情報保護法第27条第1項第2号）

(1) お客様の個人情報

≪利用目的≫

- ・お客様本人確認、販売時の発送、アンケート調査、バックグラウンド調査、広告戦略の策定及び経営管理業務のため

なお、当社は、お客様の個人情報を共同利用いたします。詳しくは「4 当社での個人データの共同利用について」をご参照ください。

(2) お取引先様などの情報

≪利用目的≫

- ・当社との間の取引内容の履行、諸事項の連絡及び経営管理業務のため

(3) 資料、事業、製品などの請求、アンケート調査、キャンペーン実施、新商品のご案内などでお預かりした情報

≪利用目的≫

- ・当該請求の対応、アンケート調査、キャンペーン実施、新商品のご案内及び経営管理業務のため

・当社の親会社であるレクストホールディングス株式会社及びその子会社（当社を含み、以下まとめて「グループ会社」と総称します。）の事業活動に関するご案内のため

(4) 応募者の個人情報

≪利用目的≫

- ・採用業務及び経営管理業務のため

(5) 従業者の情報

≪利用目的≫

・人事・労務・社会保険及び税務・納税などの事務処理、健康管理、セキュリティ管理並びに経営管理業務のため

(6) お問い合わせにおける個人情報

≪利用目的≫

- ・該当するお問合せ対応、広告戦略の策定及び経営管理業務のため

(7) セミナー申し込みにおける個人情報

≪利用目的≫

- ・該当セミナーの各種ご連絡、事務処理及び経営管理業務のため

(8) お問い合わせフォームからいただいた個人情報

≪利用目的≫

- ・当社が管理するお客様の個人情報を、広告配信等の目的で、第三者（当社と契約を締結した広告配信サービス等を提供する提携会社）に提供するため（下記例を閲覧ください。）

(例) 当社が管理する広告識別子、メールアドレス、電話番号等の個人情報を、お客様に対する広告配信目的で当該第三者に提供し、当該第三者が管理する広告識別子等及びその他の個人情報または個人関連情報と突合・分析することで、よりお客様にカスタマイズした広告配信が行えるようになります。

当社は、Google 拡張コンバージョン API や Facebook (Meta) ピクセル、Facebook コンバージョン API などのデータ共有ツールを使用しています。

なお、お客様は、各第三者配信事業者ウェブサイトにあるオプトアウトページにアクセスしてこれらの使用を無効にすることができます。

Google : <https://www.google.com/settings/ads>

Facebook : <https://www.facebook.com/privacy/policy>

3 直接書面により取得した個人情報以外の方法で取得した個人情報の利用目的（個人情報保護法第18条第1項）

(1) お取引先様などの情報

≪利用目的≫

- ・当社との間の取引内容の履行、諸事項の連絡、バックグラウンド調査及び経営管理業務のため

(2) 店頭での監視カメラの映像

≪利用目的≫

- ・社内の安全管理対策のため

(3) 就職斡旋サイト等からの応募者の個人情報

≪利用目的≫

- ・採用業務及び経営管理業務のため

(4) 会話録音データ

≪利用目的≫

- ・お客様対応の品質向上及び会話内容確認のため

4 当社での個人データの共同利用について（個人情報保護法第23条第5項第3号）

当社は、お客様の個人情報を利用目的の範囲内で共同利用いたします。

共同利用する個人情報の項目

当社が保有する個人の氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、メールアドレスその他申込書等に記載された契約内容およびその他の下記利用目的達成のために必要な個人情報に関する情報

共同利用会社の範囲

- ・株式会社 BuySell Technologies
- ・レクストホールディングス株式会社
- ・株式会社 REGATE
- ・株式会社日晃堂
- ・株式会社レクストロジスティクス
- ・株式会社レクストカスタマーサービス
- ・株式会社 IZA
- ・株式会社レクストシェアードサービス
- ・株式会社レクストラボ

共同利用の利用目的

- ・経営管理、各種リスク管理及びこれらに付帯する業務
- ・各種取引の開始・維持管理
- ・共同利用会社の事業に関する共同利用会社間での情報提供・運営管理、商品・サービス品質向上のための分析
- ・共同利用会社の事業におけるお客様への各種商品・サービスのご案内、提供
- ・グループ会社の従業員の人事労務管理
- ・グループ会社の採用活動における採用応募者の選考及びそれに関するご連絡
- ・その他上記に関連・付随する業務

共同利用する個人データ管理責任者

名称：レクストホールディングス株式会社

住所：大阪府大阪市中央区安土町 3-5-13

代表者：代表取締役 堀田 信弘

個人情報保護管理者：管理部門長

Email：info_rext@rext.co.jp

共同利用する個人情報の取得方法

共同利用する個人情報は、グループ会社又はグループ会社が業務を委託する企業によって書面・口頭又はウェブサイト・電子メール等を介した電子的方法で取得しています。

5 当社は、個人情報を取得する際に同意を得た利用目的の範囲内において、取得した個人情報の全部もしくは一部を他の事業者へ委託する場合があります。その際当社は委託先を選定評価し、個人情報保護に関する契約を締結します。

6 保有個人データ又は第三者提供記録に関する開示等の請求（以下「開示等請求」といいます。）についてのご案内

(1) 開示等請求ができる方の範囲

- ・お客様ご本人
- ・お客様ご本人が委任した代理人
- ・お客様が未成年者または成年被後見人の場合はお客様の法定代理人

(2) 開示等請求の手数料

利用目的の通知又は開示の請求の場合にのみ、1回あたりのご請求につき、手数料1500円（税込）を申し受けます。（※郵便局で上記手数料相当額の郵便定額小為替をお買い求めください。）

(3) 開示等請求に必要な書類及び手数料

個人情報の開示等請求については、郵送でのみ承っております。つきましては、以下の書面及び手数料をご同封ください。

なお、「開示等請求書」は当社で所定の書式を用意しておりますので、当社に対してご請求ください。

- ① 「開示等請求書」（ご本人が自筆で記入、印鑑を押印）
- ② 手数料相当額の郵便定額小為替

③ 以下の確認書類

(ア) お客様ご本人請求時の確認書類

- ・免許証、パスポート等の顔写真があり公的機関が発行した証書の写し 1 点
 - ・健康保険証、年金手帳等の、顔写真がなく公的機関が発行した証書の写し 2 点
- (※いずれも有効期限内、または現在有効なもののみ)

(イ) お客様ご本人が委任した代理人請求時の確認書類

・ (ア) の本人確認書類

- ・委任状 (※ご本人が自筆で記入し、実印を押印)
- ・当該実印の印鑑登録証明書 (発行日より 3 ヶ月以内のもの)
- ・代理人が弁護士である場合は所属单位会発行の身分証明書 (発行日より 3 ヶ月以内のもの)

(ウ) お客様が未成年被後見人又は成年被後見人の場合はお客様の法定代理人請求時の確認書類

- ・ (ア) の本人確認書類・未成年被後見人の戸籍謄本 (発行日より 3 ヶ月以内のもの)
- ・裁判所の選任決定書の写し (発行日より 3 ヶ月以内のもの)
- ・後見登記の登記事項証明書 (発行日より 3 ヶ月以内のもの)

7 認定個人情報保護団体の名称及び、苦情の解決の申出先

認定個人情報保護団体の名称：一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 (JUAS)

苦情の解決の申出先：認定個人情報保護団体事務局 苦情相談室

住所：〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町 2-4-3 日本橋堀留町 2 丁目ビル 8 階

電話番号：03-3249-4104

Email：sec-nintei@juas.or.jp

受付時間：10:00～16:00 (土、日、祝日休み、年末年始を除く)

※上記は当社の商品・サービスに関する問合せ先ではございませんのでご注意ください。

※当社の個人情報の管理が適切でないと判断した時は、まず当社に苦情を申し立ていただきたいと存じますが、当社の対応が満足できない場合、お客様は上記の「認定個人情報保護団体」へ苦情を申し立てることができます。

本内容に関するご質問および苦情・開示等に関するご相談は、下記の「個人情報保護の開示等請求及び苦情に関する当社ご相談窓口」をお願いいたします。

8 個人情報保護の開示等請求及び苦情に関する当社ご相談窓口

〒541-0052 大阪府大阪市中央区安土町 3-5-13 本町ガーデンシティテラス 8 階

窓口：コンプライアンス関連部門

TEL : 06-4400-1876 (受付時間 平日 10:00~18:00)

Email: privacy-rcs@rext-cs.jp

9 提供の任意性

個人情報の提供はお客様の任意であり、義務ではありません。しかし、業務上必要となる情報をご提供いただけなかった場合、お客様のご希望どおりに各種サービスの提供ができない場合があります。

10 保有個人データの安全管理のために講じた措置

当社は保有個人データに関し、当社の定めた規程に基づき次のような組織的、人的、物理的、技術的安全管理措置を講じています。

(1) 基本方針の策定

- ・個人情報の取扱いに関して方針を定め、個人情報保護方針として、社内に周知徹底するとともに、一般の方も入手できるようにウェブページで公開しています。

(2) 個人データの取扱いに係る規律の整備

- ・取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者及びその任務等について個人情報の取扱い手順を定め、規程文書としてまとめ、社内に周知しています。

(3) 組織的安全管理措置

- ・個人情報の取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、他部署や外部の者による公平な立場からの内部監査を定期的実施しています。
- ・各個人情報を取扱う従業者を制限しています。

(4) 人的安全管理措置

- ・個人情報の取扱いに関する留意事項について、従業者に定期的な研修を実施しています。
- ・従業者から、秘密保持に関する誓約を得ています。

(5) 物理的安全管理措置

- ・取扱い担当者以外の従業者や他の権限を有しない者による個人情報の閲覧を防止するため、取り扱う区域を限定しています。
- ・個人情報を取扱う区域において、従業者の入退出管理を行っております。
- ・個人情報は、施錠できるキャビネットやアクセス制限を行っているサーバに保管しています。

(6) 技術的安全管理措置

- ・サーバなどへの外部からの不正アクセスを防ぐために、ファイアウォールなどを導入しています。また、コンピューターウイルスなどの不正ソフトウェアへの対策を行っています。
- ・個人情報の移送時は、以下の対策をとっております。

媒体の移送時には、配送記録が残る方法を利用するか、直接手渡しするようにしています。電子データの通信には、暗号化するなどの漏洩対策を行っています。

(7) 外的環境の把握

- ・当社が外国において個人データを取り扱う場合には、その外的環境を分析・把握し、該当国に適用される法令等を把握したうえで、必要な安全管理措置を講じるものとします。

11 Cookie の利用について

当社ウェブサイトでは、クッキー(Cookie)と呼ばれる技術を使用しております。

「Cookie」とは、お客様がウェブサイトアクセスした際に、ウェブサーバからお客様のコンピュータまたはモバイルデバイス（以下、あわせて「デバイス」と総称）のブラウザに送信され、デバイスのストレージに保存される小さなテキストファイルです。Cookie を利用することにより、ウェブサイト訪問回数や訪問したページなどの情報を取得することができます。Cookie には、ウェブサイトのページ間の移動等、ウェブサイトの機能を利用する上で必要不可欠な Cookie や、効果測定目的、広告宣伝目的の Cookie があります。

当社では、Cookie 等により収集した情報を用いて、お客様のウェブサイトの利用状況（アクセス状況、閲覧履歴、サービス利用履歴、トラフィック等）を分析し、お客様の関心やニーズに応じた情報の提供のために利用することがあります。

当社ウェブサイトアクセスすることにより、広告配信サービス提供会社へアクセス状況等の情報が送信されます。これら行動履歴情報は、それぞれの広告配信サービス提供会社のサーバに保存され、それぞれのポリシーに従って取り扱われます。

これらの Cookie をブロックするため、又はこれらの Cookie に関する警告を発するようにご自身のブラウザを設定することができますが、その場合一部のウェブサイトの機能が利用できなくなる場合や、一部のページが正しく表示されなくなる場合がありますのでご注意ください。またブラウザの変更、Cookie の削除及び新しい PC へ変更を行なった場合には再度設定が必要となることがありますので、あらかじめご了承ください。

Google Analytics 利用規約(外部サイト)

<https://marketingplatform.google.com/about/analytics/terms/jp/>

Google プライバシーポリシー(外部サイト)

<https://policies.google.com/privacy?hl=ja>

Google Analytics オプトアウトの方法

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout/>

SSL について

当社のウェブサイトにおいてお客様に個人情報をご提供いただく場合は、データ伝送を保護するため、SSL(Secure Sockets Layer)またはそれに準じる方法を使用します。

12 第三者企業が提供するツールの利用について

当社は当社が提携し第三者が運営するアフィリエイトプログラムより、当社の広告に関するアフィリエイトのサイト名、クリック日時、IPアドレス、ブラウザ情報、（電話アフィリエイトの場合）通話開始日時、通話時間等の個人関連情報を取得し、これらを当社が保持しているお客様の個人データと紐づけた上で、広告効果測定等の目的で使用いたします。ただし、当該紐づけに当たっては、法令に従って事前にご本人の同意を得るものといたします。