

ライフ・エイズ・プロジェクト
代表 清水茂徳様

謹啓 時下ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、NTTドコモ商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

また、「ハーティ割引(ふれあい割引)利用者に関する情報収集等」につきまして、貴重なご意見をいただきましたこと、あわせて、お礼申し上げます。ご質問をいただいている件につきましてご回答申し上げます。

1. 新規ご契約時の本人確認について

現在、NTTドコモの携帯電話サービスの新規ご契約時には、「ハーティ割引(ふれあい割引)」のお申込みに関わらず、ご本人様である確認のため、確認書類(運転免許証、日本国パスポート等)をご提示いただいております。

その際、後日、お申込みの事実をお客様から否認された場合等の事実確認を行うために、確認書類の種類と証明書の番号(番号のある確認書類の場合)を、記録させていただくとともに、お客様のご了解を得た上で、確認書類をコピーさせていただいております。(ご了解いただけない場合には、コピーは行わず、記録のみ実施させていただいております。)

確認書類として、「身体障害者手帳」、「療育手帳」、「精神障害者保健福祉手帳」のいずれかを
ご提示いただいた場合も、他の確認書類と同様に、手帳の種類、手帳の番号、発行元自治体名を
記録させていただくとともに、お客様のご了解を得た上で、手帳をコピーさせていただいております。
(ご了解いただけない場合には、コピーは行わず、記録のみ実施させていただいております。)

なお、手帳をコピーさせていただく場合は、障害名、等級等のお申込みに必要な項目に関しては、マスクをする等、お客様がご安心いただけるよう、ご配慮させていただいております。

マスクの方法につきましては、手帳の様式が発行自治体により異なるため、付箋紙等を該当箇所
に貼った上で、コピーを行う等、随時工夫して行っております。

また、確認書類のコピーにつきましては、一定期間後破棄を行い、記録した情報につきましても、
弊社携帯電話サービスご解約の一定期間後に、消去させていただいております。

2. 「ハーティ割引(ふれあい割引)」のお申込み確認について

「ハーティ割引(ふれあい割引)」を、お申込みいただいた場合の確認方法につきましては、



コピーは行わず、手帳の目視確認のみ行っておりますが、手帳を特定する情報として、手帳の種類、手帳番号、発行自治体名を、記録させていただいております。

なお、記録した情報につきましては、弊社携帯電話サービスご解約の一定期間後に、消去させていただきます。

また、郵送申込みの際、ご送付いただいた手帳のコピーにつきましては、受付処理後、破棄させていただきます。

3. 弊社のプライバシーポリシーについて

弊社におけるお客様情報管理につきましては、第一種電気通信事業者として、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底をはかるため、電気通信事業法及び「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」、その他の法令を遵守するとともに、プライバシーポリシーとして「別紙」内容を公開し、取り組んでいるところでございます。

4. 苦情受付担当窓口について

弊社、ドコモショップ、および弊社取扱店の取扱い等におきまして、お気づきの点がございました場合は、弊社お客様相談室（連絡先:03-5156-3030）まで、ご連絡いただければ、幸いです。

今後も、お客様の貴重なご意見を、より良いサービスのご提供に反映していく所存でございますので、引き続き、NTTドコモをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

謹白

株式会社 NTTドコモ

お客様相談室

室長 青木 一 

〒100-6150

東京都千代田区永田町2-11-1

山王パークタワー32階

TEL 03-5156-3030

（午前9時～午後5時 土・日・祝日除く）

FAX 03-5156-0208

担当：お客様相談室 花房

プライバシーポリシーについて

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（以下、「ドコモ」という。）は、第一種電気通信事業者として、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底をはかるため、電気通信事業法その他の法令を遵守するとともに、このプライバシーポリシーを公開し、これに従うことを宣言します。

【個人情報の収集】

ドコモが個人情報を収集するのは、サービスの提供、料金請求などに必要な場合に限り、収集に当たっては適法かつ公正な手段を用います。

【個人情報の利用】

ドコモが収集した個人情報の利用又は提供は、収集目的の達成に必要な範囲に限ります。ただし、法令の規定に基づくとき、情報主体の同意があるとき、ドコモからのお知らせの発送などドコモの内部で利用するとき、その他個人情報を利用又は提供することについて正当な理由があるときには、収集目的以外の目的のために利用又は提供することがあります。

【個人情報の管理方法】

ドコモは、ドコモが管理する個人情報への不正なアクセスや当該情報の紛失、破壊、改ざん、漏えいの防止その他の個人情報の適切な管理のために、セキュリティシステムの維持、社内管理体制の整備、社員教育の徹底等の必要な措置を講じます。

【個人情報の開示及び訂正等】

ドコモは、情報主体から自己に関する個人情報の開示の請求があったときは、原則として遅滞なく開示します。

ドコモは、情報主体から自己に関する個人情報の訂正等の申出があったときは、遅滞なく調査を行い、個人情報に関して誤りがあることその他の訂正等を必要とする事由があると認めるときは、遅滞なく訂正等を行います。