

プライバシーポリシー(個人情報取扱規定)

一般社団法人リスタートおよびその関連会社（以下、当社といいます。）は、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日等、個人を識別できる情報（以下、「個人情報」といいます。）を適正に取り扱うことを企業の社会的責務であると深く認識し、下記の各項に基づいてお客様の個人情報を保護し、尊重することをお約束します。

1. 個人情報の取得

当社は、業務上必要な範囲で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を以下の目的の範囲内で利用します。

- (1) 当社が取り扱う商品・サービスのご提供、ご案内、ご通知のため
- (2) 商品開発、サービス向上を目的とした市場調査、分析のため
- (3) お客様からのお問合せ・ご相談・アフターサービスへの対応のため
- (4) 契約または法令等に基づく義務の履行および権利の行使その他、これに付随する諸対応のため
- (5) 採用業務管理・従業員の雇用管理・株主管理等、業務の円滑な遂行のため

3. 個人情報の第三者への提供

個人情報の第三者への提供

- (1) お客様ご本人に事前の同意をいただいた場合
- (2) 法令の定めに基づく場合
- (3) 人の生命、身体又は財産保護のために必要がある場合にあって、お客様ご本人の同意を得ることが困難である場合
- (4) 公衆衛生の向上又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、お客様ご本人の同意を得ることが困難である場合
- (5) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、お客様ご本人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恐れがある場合
- (6) 業務の委託先に対し、委託業務の遂行に必要な場合（当社が委託した業務・サービス以外に個人情報は利用させない等の契約をあらかじめ締結している場合に限る）

4. 個人情報の安全管理

当社は、個人情報を正確かつ最新の状態に保ち、個人情報への不正アクセス、および個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等を防止するための適切な安全対策を講じます。

5. グループ間の共同利用

当社では、経営管理業務の遂行並びにお客様への商品・サービス等のご案内・ご提供およびその判断のために、関連会社間で、以下の通り、個人情報を共同して利用することがあります。

(1) 個人情報の項目

当社および関連会社が保有する氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日その他申込書等に記載されたお取引に関する情報。

(2) 共同利用する関連会社の範囲

下記に定める当社および関連会社において共同利用いたします。

- ・株式会社アーラリンク
 - ・株式会社ビーリンク
- (3) 個人情報管理責任者
一般社団法人リスタート

6. 個人情報に関するお問い合わせ

当社は、お客様より、個人情報について、内容の確認、訂正等の要請を受けた場合には、ご本人であることの確認を行った上で合理的な範囲で速やかに対応いたします。

7. 個人情報保護の取り組み

当社は、個人情報の保護に関する基本方針を徹底するために社員に対する教育啓発活動を実施するほか、個人情報を取り扱う部門ごとに管理責任者を置き、個人情報の適切な管理に努めます。

8. 個人情報の法令遵守

当社は、個人情報を取り扱うにあたり、個人情報保護に関する関係法令および社内規程を遵守するとともに、本ポリシーの内容を継続的に見直し、改善に努めます。

お問い合わせ先／一般社団法人リスタート 個人情報問合せ窓口

一般社団法人リスタート

〒171-0014

東京都豊島区池袋 2-47-3 キウレイコンビル 6 階

電話 03-6633-1637

FAX 03-6774-8893

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

1. 方針作成の背景

私たち一般社団法人リスタートは、「全ての人の人生を彩るために、日本の社会課題を仕組みで解決する」というミッションのもと、携帯電話のレンタルサービスを提供しております。現在、ありがたいことに多数のお客様よりお問い合わせをいただいている一方で、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとるお客さまが、ごく僅かですが見受けられます。

社会問題としても取り上げられることの多い本件は、当社のミッションに該当するものと認識し、この度【カスタマーハラスメントへの対応に関する方針】を作成いたしました。

2. 当社が目指したい世界

当社ミッションの「全ての人の人生を彩る」という箇所には、お客様は勿論、当社従業員も含まれています。

本方針の作成により、従業員とお客様との健全な関係性を築き上げ、サービス全体の品質向上を図り、全ての人の人生を豊かに彩る世界を目指します。

3. 対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、「働き方改革実行計画」（平成 29 年 3 月 28 日働き方改革実現会議決定）において、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討を行うとされたことを踏まえ、平成 29 年 5 月から 10 回にわたり開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為です。

上記の報告書では、カスタマーハラスメントの具体的な定義は記されておらず、「顧客や取引先からの悪質な迷惑行為」という表現に留まっています。

そこで、当社としてカスタマーハラスメントとは、以下のような行為と考えました。

なお、下記は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

《弊社がハラスメントと定める内容》

- ・強要・脅し・暴言・命令
- ・業務妨害(長時間拘束)
- ・威圧的態度(説教)
- ・個の侵害(誹謗中傷)
- ・精神的な攻撃
- ・過剰または不合理な要求 等

4.該当する事象の対応

万が一、本ポリシーに該当する事象が発生してしまった場合は、当社利用規約の第9条1項⑪に基づき、誠に恐れ入りますが下記の対応を取らせていただく場合がございます。

- ・ご契約をお断り、またはご利用中のサービス提供の停止、解約
- ・警察、弁護士、その他必要とする外部機関へ連絡、通報、対応依頼
- ・その他、当社が状況に応じて必要と認める措置

5.お客様へのお願い

本方針に則り、私たち自身がハラスメント行為を起こさないよう注意し、より良いサービス提供及び社会課題の解決に尽力して参ります。

既に多くのご利用者様には本方針を遵守いただいておりますが、引き続きご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

お問い合わせ先／一般社団法人リスタート カスタマーハラスメント問合せ窓口

一般社団法人リスタート

〒171-0014 東京都豊島区池袋 2-47-3 キウレイコンビル 3階

電話 03-6633-1637

FAX 03-6774-8893