

プライバシー・ポリシー

株式会社ドコモ・ファイナンス債権回収（以下、当社といいます）は、個人の皆さまに金融サービスをご提供することを主目的とした事業を行っており、より質の高いサービスのご提供を行うために、日々研鑽を続けていくことを企業目標としております。また、様々なステイクホルダーの皆さま（以下、皆さまといいます）の多様な要請に対し、質の高いサービスをご提供し、皆さまとの強い信頼関係を確立することを目指しています。

そのためにも、当社は、皆さまの個人情報については、極めて重要な情報資産として、「個人情報の保護に関する法律」（以下、個人情報保護法といいます）に基づき、適法かつ公正な方法で収集を行うとともに、以下にしたがい、適切に利用、管理、保護します。

このプライバシー・ポリシー（以下、本ポリシーといいます）は、当社が個人情報を取り扱うにあたって、その利用目的を公表し、その取扱い等についてご説明するものです。

1. 法令の遵守および取組方針

当社は、個人情報を保護し、その安全性を実現するためには、すべての役職員に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に加えて、本ポリシーに定めた事項を周知・遵守させることが必要であることを認識し、その徹底をはかります。また、皆さまの個人情報の適切な保護と利用に努めるとともに、情報化の進展に適切に対応するため、当社における個人情報保護の管理体制およびその取組みについて、定期的に見直し、継続してその改善をはかります。

2. 適用範囲

本ポリシーは、当社が事業を行う全ての地域において、当社が取り扱う全ての個人情報に適用されます。なお、Cookie の取扱いについては、当社サイトポリシーをご確認ください。

3. 個人情報の種類

当社は、皆さまに関する以下の個人情報を収集、処理いたします。

1. 債権管理回収業に係る債権の債務者又は保証人（以下、債務者等といいます）の氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、Eメールアドレス、勤務先、家族構成、住居状況等、債務者等の属性に関する情報（これらの情報に変更が生じた場合、変更後の情報を含む）本人確認書類、収入証明書等、法令等に基づき取得が義務付けられ、また債務者等が承諾して当社に提出した書類の記載事項
2. 契約に関する債務者等の支払能力を調査するため、債務者等が申告した債務者等の資産、負債、収入、支出
3. サービスのご利用内容、お問い合わせ内容
4. 位置情報やネットワーク上での行動：IP アドレス（端末に割り振られた番号）、携帯端末の位置情報、ホームページへのアクセス情報、デバイス設定、ログ情報、使用時間、ブラウザのバージョン情

報、オペレーティングシステム、Web サイト等の閲覧履歴、ユーザーの ID、閲覧した情報の種類、Cookie 情報等

5. 音声情報または映像情報：当社にお問い合わせいただいた際の通話内容、当社ご来訪の際の防犯カメラの映像
6. 官報や電話帳等により一般に公開されている情報
7. その他、皆さまによる本サービスの使用に関連して、皆さまが当社に直接提供することを選択したあらゆる情報

4. 個人情報の取得方法

当社は、利用目的の達成に必要な範囲で、適正かつ適法な手段により、皆さまの個人情報を以下の方法で取得いたします。

1. 皆さまから提供される情報：対面、電話、郵送および E メールによる取得、申込書、契約書、オンラインフォームやアンケートへの記入を通じての取得
2. 他者から提供される情報：当社の親会社、個人信用情報機関、業務委託先、業務提携先等を通じての取得
3. サービス利用中に取得される技術情報
4. 合併その他の事由による事業の承継に伴って取得される情報

5. 取扱いの根拠

当社は、以下のいずれかに該当する場合に、皆さまの個人情報を取り扱います。

1. 皆さまの同意がある場合
2. 皆さまとの契約を履行する上で必要な場合
3. 当社が法令上の義務を履行する上で必要な場合
4. 人命を保護するために必要な場合
5. 当社または第三者の正当な利益のために必要な場合。ただし、その利益よりも、皆さまの利益ならびに基本的な権利および自由のほうが優先する場合は、皆さまの個人情報は取り扱いません。正当な利益の詳細は、「6. 個人情報の利用目的」をご確認ください。

6. 個人情報の利用目的

当社は、保有する皆さまの個人情報（「3.個人情報の種類」の全て）を以下の目的で利用します。当社は、ご本人の同意を得ないで、この利用目的の達成に必要な範囲を超えて皆さまの個人情報を利用いたしません。また、このための措置を講じます。

1. 特定金銭債権の債権管理回収業務（特定金銭債権の権利行使、特定金銭債権に係る期限の利益の付与、一部債務免除などの権利の変更等）のため。
2. 集金代行業務のため。
3. 債権の売買業務のため。
4. 債権者の金銭債権に係る事務代行等業務のため。

5. 債権管理回収業、集金代行業務、その他当社の行う業務に係る統計資料等の作成、実績の分析のため。
6. 皆さまとのご契約について、当社においてそのご契約の管理、ご契約や法令等に基づく皆さまの権利の行使への対応や当社の義務の履行を適切に行うため。また、ご契約の終了後におきましても、照会への対応や法令等により必要となる管理を適切に行うため。
7. 皆さまによりよい商品、サービスを提供するための商品、サービスの開発、改善のため。
8. 当社において経営上必要な各種の管理を行うため。
9. 商品・サービスの提供に関連する各種手続き（融資・登記・行政手続等）の支援・取次を行うため。
10. 専門家（弁護士、公認会計士、税理士、不動産鑑定士、司法書士、社会保険労務士等）に助言を依頼するため。

上記にかかわらず、採用応募者の皆さまの個人情報につきましては、それぞれ以下の利用目的が適用されます。

- ① インターンシップ選考および、面接または試験等の採用選考を行うため。
- ② 当社が採用活動を行うため（採用活動にかかわるセミナー案内等各種情報の提供や連絡、及び今後の採用活動の参考のためにアンケート等に用いることを含む）。
- ③ 採用選考の結果採用となった皆さまの個人情報については、人材育成や福利厚生その他人事管理に関する一切の事項を行うため。
- ④ 採用業務のための統計、データ分析を行うため。

なお、上記以外の目的で個人情報を利用させていただく場合は、その利用目的を明確にし、事前にご本人の同意をいただきます。

7. 個人情報の保護・管理

当社では、社内規則等を定め、適切な管理を行うとともに、皆さまの個人情報に関し、情報の漏えい、滅失又はき損等の防止および是正のため、例えば、下記のような適切な安全管理措置を実施いたします。また、皆さまの個人情報を取扱う全ての役職員に対し、個人情報保護の重要性についての教育を行うとともに、皆さまの個人情報を業務委託に伴い委託先に提供する場合には、個人情報保護法に従って委託先について適切に監督いたします。

1. 組織的安全管理措置

- ① 個人データの管理責任者等の設置
- ② 就業規則等における安全管理措置の整備
- ③ 個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ④ 個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ⑤ 個人データの取扱状況の点検および監査体制の整備と実施

⑥ 漏えい等事案に対応する体制の整備

2. 人的安全管理措置

- ① 役職員との個人データの非開示契約等の締結
- ② 役職員の役割・責任等の明確化
- ③ 役職員への安全管理措置の周知徹底、教育および訓練
- ④ 役職員による個人データ管理手続の遵守状況の確認

3. 物理的安全管理措置

- ① 個人データの取扱区域等の管理
- ② 機器および電子媒体等の盗難等の防止
- ③ 電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- ④ 個人データの削除および機器、電子媒体等の廃棄

4. 技術的安全管理措置

- ① 個人データの利用者の識別および認証
- ② 個人データの管理区分の設定およびアクセス制御
- ③ 個人データへのアクセス権限の管理
- ④ 個人データの漏えい等防止策
- ⑤ 個人データへのアクセスの記録および分析
- ⑥ 個人データを取り扱う情報システムの稼働状況の記録および分析
- ⑦ 個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

8. 個人情報の第三者への提供

皆さまの個人情報は、特定の状況において以下の第三者と共有される場合があります。

1. 当社の関係会社各社

当社は当社の親会社との間で本ポリシー記載の個人情報の利用目的のために、本ポリシー記載の個人情報を共有することがあります。

2. 業務委託先、専門家

当社に代わってサービスを提供するために、または当社が皆さまにサービスを提供することを支援するために、当社は他の会社、代理人または請負業者を使用し、皆さまの個人情報を共有することがあります。

3. 業務提携先

当社が他社と共同してサービスを提供するために、または契約に基づき皆さまにサービスを提供するために、当社は当該業務提携先と皆さまの個人情報を共有することがあります。

4. 個人信用情報機関

信用情報機関にご本人の同意に基づき、個人情報を提供することがあります。詳細は、当社のホームページ「皆さまの個人情報の取扱いについて」に掲載しております。

5. 事業譲渡先

当社は、事業再編に伴い、事業の一部を他社に売却することがあります。それに伴い、当該売却する事業に関連して保有する皆さまの個人情報を、第三者に移転、売却、譲渡することがあります。

当社のウェブサイトには、随時、当社の取引先等のウェブサイトへのリンクおよび当該ウェブサイトからのリンクが含まれていることがあります。これらのウェブサイトは、それぞれ独自のプライバシー・ポリシーを有しており、当該取引先等が皆さまの個人情報をどのように利用するかについては、当社は一切管理していません。皆さまは個人情報を当社の取引先等に提供する前に、これらの第三者のウェブサイトのプライバシー・ポリシーを確認する必要があります。

9. 第三国への移転

皆さまの個人情報は、当社または「8. 個人情報の第三者への提供」に列挙する第三者によって、「6. 個人情報の利用目的」に定める目的の範囲内で、皆さまが所在する国以外の国・地域に移転され、処理されることがあります。その中には、皆さまの所在する国において適用されるデータ保護基準とは異なる基準を有している国を含みます。当社は、皆さまの個人情報が、安全に、かつ本ポリシーおよび適用されるデータ保護法に準拠して取り扱われることを保証するため、適切な契約の締結等、適用法令により求められる合理的に必要なすべての措置を講じます。

10. 皆さまの権利

皆さまが居住する国・地域の法令で定められている範囲内において、皆さまは、以下の権利を行使することが可能です。

1. 個人情報の利用目的の通知

皆さまは、当社に対して当社が保有する皆さまの個人情報の利用目的を皆さまに通知するよう求めることができます。皆さまからご自身に関する個人情報の利用目的の通知を求められた場合、当社は法令に基づき遅滞なく適切に対応します。

2. 個人情報へのアクセス

皆さまは、当社に対して皆さまに関する個人情報が処理されているか否かについて当社に確認する権利を有し、当社が当該個人情報を処理している場合、当社が有している皆さまご自身の個人情報へのアクセスを請求する権利を有します。また皆さまは、当社が処理する個人情報の写しを取得する権利も有します。皆さまからご自身に関する個人情報の開示を請求された場合、当社は法令に基づき遅滞なく適切に対応します。

3. 個人情報の訂正等

皆さまは、当社が保有する皆さまの個人情報が不正確、または不完全な場合は、当社に対して当該個人情報の訂正または追加（以下訂正等といいます）を請求する権利を有します。皆さまからご自身に関する個人情報の訂正等を請求された場合、当社は法令に基づき遅滞なく適切に対応します。

4. 個人情報の消去

皆さまは、当社が皆さまに関して処理する個人情報を削除するよう要求する権利を有します。ただし、当社が、法的義務を遵守するために、または法的主張、権利行使もしくは防御するために当該個人情報を保持する必要がある場合は、当社はかかる対応をとる義務を負いません。

5. 個人情報の処理の制限

皆さまは、当社が保有する皆さまの個人情報が不正確である場合、当社の処理が違法である場合、

または当社が特定の目的のために当該個人情報を処理する必要がなくなった場合、当社に対して皆さまの個人情報の処理を制限する権利を有します。ただし、当社が法律上もしくはその他の義務により皆さまの個人情報を削除できない場合、または皆さまが当社による個人情報の削除を希望しない場合は、当社はかかる対応をとる義務を負いません。

6. データポータビリティ

皆さまは、個人情報が（1）皆さまが当社に提供した個人情報であり、かつ（2）当社が、皆さまの同意に基づいて、または皆さまとの間の契約を履行するために当該個人情報を処理している場合には、当社が皆さまに関して保有する個人情報を、構造化された電子フォーマットで取得し、当該個人情報を別のデータ管理者に送信する権利を有します。また、技術的に実行可能な場合には、当社から別の管理者へと直接に個人情報を移行させる権利を有します。

7. 同意の撤回

皆さまが皆さまの個人情報の処理に同意した後、皆さまは、いつでも、無償でご自身の同意を撤回する権利を有します。ただし、当社が法令等を遵守するために必要な範囲での個人情報の処理については、この限りではありません。

8. 異議申立

皆さまは、当社が行う皆さまの個人情報の処理に異議を申し立てる権利を有します。

上記の権利行使を希望される場合のお手続きの詳細は、当社のホームページ「皆さまの個人情報の取扱いについて」に掲載しておりますほか、「14. 苦情および相談への対応について」に記載のお問い合わせ先までご連絡ください。皆さまのご請求に応じるため、また皆さまご自身のプライバシーおよびセキュリティのために、当社は、皆さまの本人確認のため必要な情報のご提供をお願いします。皆さまからご提供いただく情報と当社が保有する情報では皆さまの本人確認ができないときには、さらに追加情報の提供をお願いすることがあります。当社は、適用法令に従い、皆さまからご請求された権利行使への対応に努めます。

皆さまは、当社が適用される個人情報保護法令を遵守していないとお考えの場合、適用法令に従い、個人情報保護規制当局に苦情を申し立てる権利を有します。

11. 個人情報の保存期間

当社は、一般的に、個人情報を収集した特定の事業目的のために合理的に必要なとされる期間にわたり個人情報を保持します。場合によっては、当社の事業に適用される法律または規則に基づいて、個人情報をそれ以上長い期間にわたり保持することが求められることがあります。個人情報が不要になった場合は、速やかに削除します。

12. 個人情報の管理について責任を有する者

株式会社ドコモ・ファイナンス債権回収

〒107-0052 東京都港区赤坂一丁目8番1号 赤坂インターシティ AIR

代表取締役社長 川田 隆行

13. 個人関連情報の取扱い

当社は個人関連情報取扱事業者から提供を受けた以下の個人関連情報を、皆さまの個人データとして取得し、「6. 個人情報の利用目的」の範囲内で取り扱います。

- ・皆さまの電話接続状況履歴（全国の固定電話及び携帯電話の接続状況調査の履歴で調査年月日、電話接続状況、移転先電話番号が含まれています。）
- ・皆さまの携帯端末、デバイスその他の利用端末のブラウザに記録される Cookie 情報等
- ・皆さまの携帯端末、デバイスその他の利用端末の IP アドレス

14. 苦情および相談への対応について

当社は、個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきまして適切かつ迅速に対応いたします。当社の個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望・お問い合わせ、また、苦情につきましては、以下の窓口にお申し出下さい。

お問い合わせ・相談窓口

株式会社ドコモ・ファイナンス債権回収 お客様お問合せ窓口

〒190-0012 東京都立川市曙町二丁目 22 番 20 号 立川センタービル

電話番号 042-528-5583

制定日年月日

本ポリシーの更新について

本ポリシーは、更新する場合があります。最終更新日をご確認ください。

最終更新日：2025 年 4 月 1 日

皆さまの個人情報の取扱いについて

1. 個人データの正確性の確保について

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データが正確かつ最新の内容に保たれるよう努めます。お届け事項に変更があったときは、以下窓口にお申し出下さい。

お届け窓口

株式会社ドコモ・ファイナンス債権回収 お客様お問合せ窓口

〒190-0012 東京都立川市曙町二丁目 22 番 20 号 立川センタービル

電話番号 042-528-5583

2. 開示等の措置について

当社は、個人情報保護法に基づく開示請求等手続きにつきまして、ご本人またはその代理人からのご依頼により、以下の要領で対応いたします。

(1) 開示請求等の受付窓口

〒190-0012 東京都立川市曙町二丁目 22 番 20 号 立川センタービル

株式会社ドコモ・ファイナンス債権回収 お客様お問合せ窓口

電話番号 042-528-5583

※郵送でご依頼いただく場合は、上記窓口宛に、所定の依頼書に必要書類を添付の上、ご郵送下さい。

(2) 利用目的の通知について

利用目的については、当社プライバシー・ポリシーにてご案内しておりますが、利用目的の通知をご希望される場合は、受付窓口にお申し出下さい。

(3) 開示請求について

①開示請求の対象となる保有個人データの項目

氏名、住所、電話番号、生年月日、勤務先（勤務先名または職業・電話番号）、取引残高、取引の履歴に関する情報等

②ご提出いただくもの

ア. 個人情報開示申請書

イ. 本人確認のための書類（運転免許証やパスポート等の写し）

ウ. 代理人による開示請求等の場合は、上記イ.に加え代理権があることを確認するための書類

③手数料

手数料のお支払いをお願いすることもございます。手数料については、上記受付窓口までお問い合わせください。

④回答方法

ご本人よりお届けいただいたメールアドレスに送信する方法、ご依頼いただいた当社窓口でお渡しする方法、または、ご本人よりお届けいただいた住所宛に郵送する方法のいずれかご希望の方法により、遅滞なく回答いたします。なお、代理人によるご依頼の場合であっても、ご本人に直接回答することがございますので、予めご了承ください。

⑤開示請求等手続に関して取得した個人情報の利用目的

開示請求等手続により当社が取得した個人情報は、当該手続のための調査、ご本人ならびに代理人の本人確認および当該開示請求等に対する回答に利用いたします。

⑥開示しない場合のお取扱いについて

次に定める場合は、開示いたしかねますので、あらかじめご了承ください。開示しないことを決定した場合は、その旨理由を付して通知申し上げます。

ア. ご本人の確認ができない場合

イ. 代理人によるご依頼に際して、代理権が確認できない場合

ウ. 所定の依頼書類に不備があった場合

エ. ご依頼のあった情報項目が保有個人データに該当しない場合

オ. 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

カ. 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

キ. 他の法令等に違反することとなる場合

(4) 訂正等、利用の停止等について

ご本人の個人情報に誤りがあり、事実ではないという理由によって、訂正等（訂正・追加または削除）を求められた場合、または目的制限・適正取得・適正利用もしくは第三者提供制限に反する、ご本人の個人情報を利用する必要がなくなった、個人情報保護委員会への報告対象となる漏えい等事案が生じた、またはご本人の権利もしくは正当な利益が害されるおそれがあるという理由によって、利用の停止等（利用停止・第三者への提供の停止または削除）を求められた場合で、その求めに正当な理由があることが判明した場合は、遅滞なく訂正等・利用の停止等に応じます。

但し、個人情報保護法により認められた場合につきましては、この限りではありません。

お問い合わせは、上記(1)記載の受付窓口にご連絡ください。

3. センシティブ情報の取扱い

当社は、要配慮個人情報（人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいいます。）ならびに労働組合への加盟、門地および本籍地、性生活に関する情報（以下、センシティブ情報といいます。）については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

①法令等に基づく場合

②人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合

③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合

④国の機関もしくは地方公共団体また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

⑤保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、ご本人の同意に基づき政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

⑥相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、ご本人の同意に基づきセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

⑦保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、ご本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

⑧当該センシティブ情報が、本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、個人情報保護法第五十七条第一項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合

4. 個人番号および特定個人情報の取扱い

当社は、個人番号および特定個人情報について、取得・利用・第三者提供を行いません。

5. 個人情報保護管理者について

当社の個人情報保護管理者は、総務部の管掌役員がその任にあたります。

個人情報保護についてのお問い合わせは、上記 1. に記載の窓口にご連絡ください。