

お客様個人情報の取扱いについて

2014年12月

株式会社 シュテルン三重(以下「当社」といいます)はお客様第一主義を掲げ、高品質・高性能を誇るメルセデス・ベンツ製品にふさわしい卓越したサービスをご提供しております。このポリシーは、お客様個人情報の取得や取り扱い方法および保護においても一貫しており、真摯に取り組んでおります。当社は、ここに当社としてのプライバシー・ステートメントを公表し、お客様の信頼とご理解をいただくため、以下の原則に基づき、お客様個人情報の適正な取り扱いに努めます。

1. 法令遵守

当社は、法令およびその他の規範を遵守のうえお客様個人情報を取り扱います。

2. お客様個人情報の利用目的について

当社では、お預かりしたお客様個人情報または保有しているお客様個人データ（以下、総称として「お客様個人情報」といいます）を以下の目的以外には利用いたしません。お客様から直接書面等でお客様個人情報をご記入いただく場合は、書面でそれぞれの利用目的をお伝えいたします。

- (1) 当社において取り扱う商品、サービスなど、あるいは各種イベント、キャンペーンなどの開催についての、郵便、電話、電子メール、面談などの方法によるご案内
- (2) 商品開発あるいは顧客満足度向上策検討のための、郵便、電話、電子メール、面談などの方法によるアンケート調査の実施
- (3) 定期点検、車検および保険満期のご案内などを提供するための、郵便、電話、電子メール、面談などの方法によるお知らせ
- (4) サービス情報の4に掲げる要領での共同利用によるお客様車両に対する的確なサービスの提供、査定・代替時等の的確なアドバイス
- (5) 資料請求、試乗申し込み、懸賞応募などお寄せいただいたご要望、ご応募に対応したサービスの提供
- (6) 緊急時の路上サービス等、メルセデス・ベンツまたはスマートツーリングサポートの提供
- (7) 与信・審査およびご契約期間中の信用調査・管理
- (8) 市場調査および流通分析、統計など
- (9) 以下のお客様個人情報を書面または電子媒体により3に掲げる第三者に提供すること。
提供する項目：

住所・氏名・生年月日・電話番号・メールアドレス・職業・お客様とのお取引に関する情報およびアンケートや当社ウェブサイトでお預かりした情報

3. お客様個人情報の第三者提供について

当社は、お客様個人情報を、以下の例外を除き、お客様の同意なく第三者に提供いたしません。また、当社がお客様個人情報の取り扱いを含む業務を委託する場合、その業務委託の目的の範囲内でお客様個人情報を当該委託先に預託いたします。

- (1) メルセデス・ベンツ日本株式会社、メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社および契約損害保険会社への提供など、書面等であらかじめ明示、同意をいただいた場合
- (2) 法令に基づく場合、その他適用ある法令により第三者への提供が許される場合
- (3) 4で掲げるサービス情報を共同して利用する場合

4. お客様車両サービス情報の共同利用について

お客様保有の車両に対し当社が実施したサービス内容を以下のとおり共同利用いたします。

- (1) 共同して利用するお客様個人情報の項目；
当該車両の車台番号および車台番号に基づく修理およびメンテナンスに要した作業コード、部品番号、作業内容、作業日、距離計表示の走行距離など
- (2) 共同利用者の範囲；
メルセデス・ベンツ日本株式会社、メルセデス・ベンツ日本株式会社と正規ディーラー契約を締結したメルセデス・ベンツ正規ディーラーネットワーク

- (3) 利用する者の利用目的；
当該車両の入庫時における的確なサービス提供、当該車両査定・代替等に関する的確なアドバイスなど
- (4) 共同して利用する当社お客様個人情報の管理についての責任を有する者；
当社が責任を持って管理いたします。（苦情等につきましては7に掲げる当社お客様個人情報の取り扱いに関する窓口までお問い合わせください）

5. お客様個人情報の適正な管理

当社は、お客様個人情報への不正アクセス、お客様個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏えいを防止するための組織体制を整備、システム面等の安全管理措置を実行します。業務委託先についても、同様の指針でお客様個人情報を厳正に管理することを指導して参ります。

6. お預かりしているお客様個人情報の取り扱いに関して

当社は、当社が管理、保有しているお客様個人情報に関しては、お客様の事前の同意がない限り、2に記載した目的以外には利用しません。なお、お客様がご本人様の個人情報の開示、訂正などを希望される場合は書面にてご請求いただき、当社は合理的な範囲で速やかに応じます。開示請求書など当社の定める書面の入手方法やその他、お客様情報に関するお問い合わせ等は以下のお客様個人情報の取り扱いに関する窓口までお寄せください。
なお、個人情報の開示にあたりまして、1項目あたり500円（郵送料、消費税別）の手数料および郵送料をお支払いいただきます。

7. お客様個人情報の取り扱いに関する窓口、保有個人データ開示請求書などの送付先

〒510-0885 三重県四日市市日永4丁目1-5 4
株式会社 シュテルン三重 お客様相談室
Tel:059-340-6500 Fax:059-340-6501 info@stern-mie.co.jp

8. 教育

お客様個人情報の保護に関する教育を全役職員に対して継続的に行います。

9. コンプライアンス・プログラムの改善

当社は保有するお客様個人情報を保護するための方針、組織、計画、実施、監査および見直しを含むマネジメント・システム（コンプライアンス・プログラム）を継続的に見直し、改善を図ります。

株式会社 シュテルン三重