

個人情報に関する基本方針

トヨタ自動車株式会社（以下、当社といいます）は、個人情報保護法その他関連法令等を遵守し、当社の保有するお客様を特定できる情報（以下、個人情報といいます）を適正に取り扱うことが企業の重要な社会的責務であるとの認識に立ち、以下のとおり個人情報保護に関する基本方針を定めております。

1. 個人情報保護体制の確立

当社は、役員及び従業員等に個人情報保護の重要性を認識させるとともに、個人情報保護に係る管理体制を確立します。また、当社は個人情報の取得、利用、提供等の管理ルールを明文化し、個人情報の適正な管理を行います。

2. 個人情報の取得

当社は、個人情報を取得する際には、その利用目的を公表または通知し、利用目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によって取得いたします。当社が取得する個人情報とは、当社がお客様からご提供いただく個人情報、当社が取得しまたは第三者から提供される個人情報（音声・画像・映像等に含まれる個人情報を含みます）をいいます。

なお、お客様が当社「お客様相談センター」をご利用される場合には、お話いただきました内容を確認するために録音させていただいております。また、当社では、折り返しお客様にご連絡させていただく場合のためにナンバーディスプレイを採用いたしておりますので、あらかじめご了承ください。

3. 個人情報の取り扱い

1) 利用目的内での利用

当社は、上記 2.の定めに従って取得した個人情報を、お客様の同意なくして利用目的の範囲を超えて利用することはありません。当社は、個人情報に関するお客様の権利を尊重し、お客様により個人情報の開示・訂正・利用停止または消去を求められたときは、法令の定めに従い誠意をもって対応いたします。当社が取得した個人情報は、以下の目的に利用いたします。

- 1.当社で取り扱っている商品・サービスに関する営業上のご案内を行うこと。
- 2.商品・サービスの企画・研究開発・品質向上のほか、お客様満足度向上のためのお客様へ

のアンケート調査や、故障診断等を行うこと。

3.商品・サービスの一部として以下の個人情報を商品・サービス利用者へ提供すること。

※提供する個人情報の項目：個人が映り込んだ車載カメラの画像・映像

4.お客様からのお問合せへの対応、迅速なサービス等の実施のために必要な業務を行うこと。

5.法令の定めまたは行政当局の通達・指導等に基づく対応を行うこと。なお、トヨタ販売店を通じてお客様へご案内を行う場合は、個人情報をトヨタ販売店に提供させていただきます。

6.当社「お客様相談センター」へご相談いただいた場合、適切な対応を行うため、必要に応じて以下の個人情報をトヨタ販売店・当社提携会社へ、電話・書面・電子媒体等により提供すること。ただし、お客様のお申し出により、トヨタ販売店・当社提携会社への提供を停止させていただきます。

※提供する個人情報の項目：氏名、住所、年齢、電話番号及びお客様のご相談内容に関する情報

7.その他個人情報の取得にあたり公表または通知した利用目的。

2) 個人情報の安全管理措置

当社は、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏洩等の防止その他個人情報の安全管理のために、組織的、物理的及び技術的な安全管理措置を適切に講じます。また、個人情報を取り扱う役員及び従業員等に対して、個人情報保護のための教育・啓発活動に努める等、人的な安全管理措置を適切に講じてまいります。

3) 個人情報の第三者への提供

当社は、上記 2.の定めに従って取得した個人情報を、個人情報保護法その他関連法令により認められる場合を除き、お客様の同意を得ずに第三者に提供することはありません。

4) 個人情報を取り扱う委託先管理

当社は、上記 2.の定めに従って取得した個人情報を、公表または通知した利用目的を達成するために必要な範囲で、業務委託先に提供することがあります。この場合においても、当社は業務委託先に対し、当社が提供した個人情報の適正な取り扱いを求めるとともに適

切な管理をいたします。

4. 事故時の措置

当社は、個人情報の漏えい事故等が発生した場合には、事実関係と原因の調査、二次被害の防止策及び再発防止策等を実施し、適切に対応いたします。

5. 継続的な改善

当社は、個人情報に適正に取り扱われますよう、継続的な改善に取り組んでまいります。また、改善した内容を、この基本方針に随時反映してまいります。

6. お問い合わせ等

お客様は、当社が保有するお客様の個人情報について、当社所定の手続により開示をご請求いただくことができます。お客様の個人情報の開示を希望される場合は、下記当社「お客様相談センター」までお問い合わせください。開示に必要な手続についてご案内させていただきます。その他、お客様の個人情報の訂正・利用停止・消去をお求めになりたい場合等、個人情報に関するお問い合わせやご相談につきましても、下記「お客様相談センター」で承ります。いずれの場合におきましても、当社は、個人情報保護法の趣旨に則り、適切に対応させていただきます。

個人情報の取り扱いに関するご相談窓口

トヨタ自動車株式会社 お客様相談センター

お電話でのお問い合わせ

0800-700-7700

受付：365日 年中無休 9：00～16：00

インターネットでのお問い合わせ

<https://faq.toyota.jp/category/show/343>