

## AEON「客戶熱線」隱私權政策

永旺集團（以下稱「AEON」）及一般社團法人 The Global Alliance for Sustainable Supply Chain（全球永續供應鏈聯盟，以下稱「ASSC」）在「客戶熱線」（包含 ASSC 所提供用於客戶熱線的智慧手機應用程式 Genba-Wise（以下稱「Genba-Wise」））中建立下述有關個人資料處理的方針。

同時，本政策內用詞的定義基於個人資料保護相關法律（以下稱《個資保護法》）及有關的法規。

### 1 相關法令、指導方針等的遵守

AEON 及 ASSC 將遵守個資保護法及相關法令、個資保護委員會制定的指導方針、EU 一般資料保護規則（GDPR）以及其他適用的相關法律、本隱私權政策（以下稱「本政策」），合法地適當處理個人資料。本政策的依據為適用的法律，因此可能會隨之變更。

### 2 個人資料的取得

AEON 及 ASSC 將會在雙方執行的事業範圍內，以正當合法的手段取得用戶主動提供給 ASSC 的個人資料。

當用戶利用客戶熱線時，AEON 及 ASSC 可能會請用戶提供下列資料。

#### (1) 用戶主動提供資料

· 年齡或出生年月日

- 姓名
- 電子郵件地址
- 認證帳戶訪問者身分所需的密碼等其他資訊
- AEON 或 ASSC 在 Genba-Wise 或網頁上取得並確認的資訊
- 其他 AEON 或 ASSC 所指定的用戶相關資訊

## (2) 裝置資訊

用戶在各裝置或手機裝置上使用客戶熱線時，AEON 或 ASSC 可能會獲取裝置識別碼、手機裝置識別碼及 IP 地址。此外，AEON 或 ASSC 也可能獲取用戶選擇提供的連接設備的名稱、設備種類、電話號碼、國籍及用戶名稱、或是電子郵件地址等。

## (3) 位置訊息

用戶在各裝置或手機裝置上使用客戶熱線，並同意提供位置訊息時，AEON 或 ASSC 即能獲取用戶目前所在地的相關資訊。

## (4) 用戶操作的相關訊息

用戶使用 AEON 或 ASSC 的服務時，AEON 或 ASSC 可直接從用戶提供給 AEON 或 ASSC 的資訊、以及透過提供客戶熱線的第三方服務供應商來獲取並管理資訊，也會取得用戶對客戶熱線的使用情況、與其他使用者的交流等相關資訊。

## (5) 通訊功能

用戶在客戶熱線上參加某些活動時，若與其他用戶通訊共享資訊（包含文字、使用者檔

案、訊息、照片、圖案、聲音、影片、APP 上其他資訊內容 )，AEON 或 ASSC 將記錄並保留此等通訊資料的存檔。

#### (6) 使用 cookie 取得資訊

進入客戶熱線時，AEON 或 ASSC 將取得下述的特定技術資訊。AEON 和 ASSC 及其代理服務提供商會使用日誌檔及追蹤技術來取得並分析下述資料，包含 cookie、IP 地址、設備類型、手機裝置識別碼、瀏覽器類型、瀏覽器語言、參考頁面和退出頁面、平台類型、點擊次數、域名、登陸頁面、頁面瀏覽數和頁面瀏覽順序、各頁面的 URL、特定頁面的瀏覽時間、APP 或網站的狀態、在 ASSC 應用程式或網站上的活動時間、以及其他資訊。基於內部使用目的，也會將此等資訊與用戶的使用者 ID 號碼建立連結。此外，ASSC 根據(i)確認是否瀏覽特定網頁或者是否開啟信件的網路信標、(ii)從特定促銷訊息中排除現有用戶，鎖定新來源或向其他網站上的用戶投放廣告，來使用包含追蹤像素在內的技術，更加有效地投放廣告。

#### (7) 與外部服務合作取得資訊

透過用戶於外部服務所使用的 ID 及其隱私權設定，取得用戶在合作服務時同意公開的資訊。

### 3 個人資料的使用目的

AEON 和 ASSC 將在以下使用目的範圍內或從取得狀況時已明確使用目的範圍內，使用用戶提供給 AEON 或 ASSC 的個人資料，在取得用戶同意下，除非 APP 使用條款中另有規

定或法規允許，否則不會用於任何其他目的。

(1) 與在工廠、商店、辦公室和其他地方就職的人士的相關個人資料之使用目的

- 調查、研究、分析工作場所的工作環境
- 蒐集工作場所的勞動環境資訊
- 確保工作場所的安全
- 提供資訊分析結果
- 與員工行為相關的建議
- 與用戶進行適當順暢的溝通

(2) 與用戶所屬團體（以下稱「所屬團體」、其客戶（以下稱「客戶」）以及同業公司（以下稱「同業公司」）相關的個人資料之使用目的

- 調查、研究、分析用戶工作場所的勞動環境
- 蒐集用戶工作場所的勞動環境資訊
- 確保用戶工作場所的安全
- 提供資訊分析結果
- 與客戶行動相關的建議
- 向政府機構及附屬機構提出的通知、報告
- 進行適當順暢的溝通
- 向雜誌、網站的投稿

#### 4 委託

AEON 及 ASSC 可能會委託合作公司處理個人資料，但委託的個人資料僅限於執行委託業務所需的最低限度資訊。

#### 5 第三方提供

除非事先取得用戶同意或符合法規，否則 AEON 及 ASSC 不會向第三方（委託公司除外）提供個人資料。

#### 6 共同使用

要與特定方共享個人資料時，AEON 及 ASSC 將事先通知用戶，或是讓用戶處於知情的狀態下。

#### 7 資料轉移

(1) AEON 及 ASSC 會從日本以外的其他國家將個人資料轉移到 ASSC 的日本國內事務所。從歐盟及英國範圍內的國家、地區的工廠、商店、辦公室和其他場所將個人資料轉移到 ASSC 的日本事務所時，將在日本取得資料的充分證明。

(2) AEON 及 ASSC 在歐盟或英國範圍內取得基於充分證明後提供的個人資料，並提供給外國的第三方時，除非符合下列①~③的情況，否則會先提供讓本人判斷是否同意的轉移處必要相關資訊，事先取得本人同意後提供個人資料給外國第三方單位。

- ① 該第三方單位在個人權利利益的保護上，將其地處的國家所訂定的個資保護制度的法規視為與日本水準相同。
- ② 個人資料管理商與接收個人數據的第三方之間，在第三方處理個人資料的方面，以適當合理的方法（合約或其他有約束效力的形式，或企業集團裡有約束力的措施）合作執行與個資保護法有同等效力的個資保護相關處置。
- ③ 符合個資保護法第 23 條第 1 項各款

## 8 管理個人資料

### (1) 確保資料內容的正確性

AEON 及 ASSC 在達成使用目的的必要範圍內，盡力維持正確最新的個人資料內容，並在不需要使用時刪除該項個人資料。

### (2) 安全管理措施

AEON 及 ASSC 會採取防止個人數據外流、遺失、毀損以及其他安全管理上必要適當的措施。

### (3) 員工的監督

AEON 及 ASSC 讓員工處理個人數據時，將提供適當的教育清楚告知員工如何正確處理個人資料，並進行必要適當的監督。

### (4) 委託公司的監督

AEON 及 ASSC 委外處理個人數據時，會選擇實行適當安全管理措施的合作公司作

為委託公司，並對委託公司進行必要適當的監督。

## 9 處理的依據

AEON 及 ASSC 僅在下列情況下，會蒐集並使用個人數據。法律依據如下：

- (1) 用戶授權處理其個人數據。
- (2) 提供客戶熱線服務，為達成使用目的而需做出處置的情況。
- (3) AEON 或 ASSC 為遵守應盡的法律義務而需做出處置的情況。
- (4) AEON、ASSC 或第三方為追求正當利益而需做出處置的情況。所謂「正當利益」，是指使用個人數據執行第三條的使用目的，或是蒐集資訊後改善使用目的。但若保護用戶（特別是若兒童為資料主體）個人資料的基本權利及自由優先於該權利，則不適用此項。
- (5) 出於公眾利益或授予 AEON、ASSC 公眾權限，以順利推行業務而需做出處置的情況。

## 10 內存個人資料的相關受理

- (1) 當用戶或其代理人要求通知內存個人資料的使用目的時，除以下情況外，將迅速進行通知。
  - A 能識別用戶的內存個人資料的使用目的已相當明確時
  - B 可能危害到用戶或第三方生命、身體、財產及其他權利利益時

C 可能危害到 AEON 或 ASSC 的權利或正當利益時

D 當有必要協助國家機關或地方公共團體順利執行法令規定事務，而提供通知可能會對推行該事務造成阻礙時。

(2) 當用戶或其代理人要求公開內存個人資料時，除以下情況外，將迅速進行通知。

A 可能危害到用戶或第三方生命、身體、財產及其他權利利益時

B 可能嚴重妨礙 AEON 或 ASSC 正當執行業務時

C 違反法令時

(3) 當用戶或其代理人要求修正、追加、刪除內存個人資料時，會立刻進行調查，並根據結果做出適當因應，同時聯絡用戶。

(4) 當用戶或其代理人要求停止使用或刪除內存個人資料時，一旦確認到該要求的理由，即會做出適當因應。

(5) 當用戶或其代理人要求限制內存個人資料的處理時，會做出適當因應。

(6) 當用戶或其代理人要求將內存個人資料結構化、做一般性使用、或轉為能以機器讀取的格式接收時，會做出適當因應。此外，當用戶或其代理人在不妨害 AEON 或 ASSC 的情況下，有權利將該資料轉移給其他管理者。

(7) 當 AEON、ASSC 或第三方為了追求合法利益做必要處理，而用戶或其代理人對自己個人資料的處置方式有異議時，會做出適當因應。

(8) 若對用戶產生法律問題或重大影響的分析項目等是僅基於自動化處理後的決定，用戶



擁有不遵守的權利。

- (9) 若有上述八項的要求，請聯繫記載於第 13 項的本公司聯繫窗口。用戶所提供的個人資料將用於回應用戶的要求，並實施嚴格保管。要求文件及附件將不寄還，敬請見諒。

## 11 關於匿名處理的訊息

基於法規經適當方式加工後無法辨識個人或復原個人資料的匿名處理訊息，AEON 及 ASSC 在取得後會用於分析、解析、調查等項目，在業務的必要範圍內明確顯示該資訊為匿名處理訊息，並持續提供給第三方。在歐盟或英國範圍內取得充分認證後所提供的個人資料，ASSC 在刪除加工方法等資訊（指用於建立匿名處理訊息而從個人資料中刪除的描述資料、個人識別碼以及相關處理方式的資訊（僅限使用該資訊便能復原個人資料的部分））後，任何人都無法再辨識出被隱匿的身分資料。所提供的匿名處理訊息，其包含的個人相關資料項目及匿名處理訊息的提供方式如下：

### (1) 建立的匿名處理訊息

性別、年齡等資料

與諮商內容相關的資料

### (2) 提供給第三方的匿名處理訊息

#### (i) 提供給第三方的匿名處理訊息內所含的個人相關資料項目

性別、年齡等資料

與諮商內容相關的資料

(ii) 匿名處理訊息的提供方法

透過適當管理管道的伺服器、個別電子郵件、郵寄或宅配提供

12 個人資料的保留期限

只要用戶保留帳號，AEON 或 ASSC 即持有用戶的個人資料。AEON 或 ASSC 接受用戶委託刪除帳號之後，為了安全上或防止違法等事由，可能會視需要保留特定用戶的數據。

13 相關諮詢和投訴處理窗口

一般社團法人 The Global Alliance for Sustainable Supply Chain

AEON 客戶熱線 事務局

〒：211-0006

神奈川縣川崎市中原區丸子通 1 丁目 653 番地 7 藤和 City co-op 新丸子 202 號室

TEL：0120-916-429 (代表號)

電話受理時間：9:00 ~ 17:00

(星期六、日及國定假日、本公司公休日除外。)

E-mail：voice\_aeon@g-assc.org

14 關於隱私權政策的修改

AEON 和 ASSC 可能會酌情審查本政策的內容，在必要時進行修改。於此情況下，修訂後的隱私權政策將從修訂版本發布之日起生效。

制訂日期：2020年12月15日