

ICONA

プライバシーポリシー

Acty アプリ

**Release 1.0**



# 個人情報のお取り扱いについてのご案内

EU 一般データ保護規則： Art. 13 of Legislative Decree No 196 of 30.6.2003、及び Art. 13 of Regulation (EU) 679/2016 に基づき下記の通り記す。

このプライバシーポリシーは、2003年6月30日制定の Legislative Decree 第196号第13条（以下「プライバシーコード」という）および、Art. 13 of Regulation (EU) No. 2016/679 ("GDPR") に基づいて作成されています。

本プライバシーポリシーは、データ管理者が「ACTY」モバイルアプリケーション（以下、「APP」という）を介して行う個人データ処理を規定し、APPをダウンロード、インストール、使用するユーザーの個人データ処理の目的と手順を説明するものとする。

このプライバシーポリシーは、APP および Icona が実施・管理するデータのみを対象に作成され、ICONA Srl の顧客である第三者が行うサポート業務などを通じたデータは非対称とする。各顧客は各々のプライバシーポリシーを作成・提示し、運用するものとする。

APP をインストールするためには、各ユーザーは本プライバシーポリシーのすべての内容を読み、理解し、同意しなければならない。

このプライバシーポリシーは、事前の告知なしに更新される場合がある。ユーザーは、既にAPPがダウンロード済みでも、ダウンロード・インストール・使用することで、更新があった場合にも自動的に承諾したものとみなす。

## 用語定義

「データ管理者」：ICONA SRL 社（以下 ICONA という）所在地：Cinisello Balsamo (MI) in Viale Brianza 20, Tax Code 01110530191, VAT Number IT02812760961) を指す。

「ユーザー」：ICONA が開発した Android 及び iOS で展開されている Acty アプリをインストール及び使用し、主にサポートを受ける側の使用者を指す。

「契約者」：ACTY を通じてサポートを提供する側として利用する上で契約を結んだ企業、または個人を指す。

APP には二通りの使い方が存在している。

- i) 契約者が契約時に発行されたライセンス情報（ID/パスワード）をもってログインを行い、APP を通じてサポートを提供する使い方。
- ii) ユーザーがサポートを受ける使い方。ユーザーは APP を無料で利用することができる。

## ユーザーの個人情報とユーザー登録

APP をダウンロードしたユーザーは、APP 及び関連サービスを利用するために登録する必要があります。登録は無料で、成人のみが行うことができる。

ユーザーは自らの責任のもと、データ、管理者に正確なデータを提供し、それらを更新し続けなければならない。

ユーザー登録を行うことにより、利用者は登録時に入力した個人情報の処理及び利用を ICONA に許可したものとし、APP 利用の際に再登録を省く仕様になっている。

ユーザーは自分のアカウントに関する情報（ユーザーID）と APP にアクセスするためのパスワードを秘密にしておくことを約束し、自分のアカウントを使って行われるすべての活動において一部の責任を負うことを了承したものとします。

APP の利用者は、次項の手順で「登録ユーザ」としても「匿名ユーザ」としてもサービスを利用することができる。

## ユーザーの個人情報の利用用途と処理

ユーザーの個人情報はデータ管理者により以下の用途により、利用や処理される。

- a) APP を介してユーザーが行った遠隔サポートの要請を ICONA は遠隔サポートのビデオ通話を確立させるため。契約者がユーザーのサポート要請を承認することを目的に、データ管理者はユーザーのデータを契約者に伝達する。なお、ユーザーが情報伝達を拒んだ際には遠隔サポートを受けることができない。
- b) APP を通じて、契約者がユーザーに遠隔サポートを提供するため。
- c) データ管理者が上記伝達処理を行うため。  
ユーザー同士が正しくサービスを利用しているかの確認のため。  
アプリが正しく機能しているかの確認のため。
- d) 集計や統計分析を行うため。（ユーザーは匿名扱いで集計される）

e) 法律や規則の義務を履行するため。

f) 苦情などの管理やデータ管理者の権利を保護するため。

ユーザーは登録を行う際に個人情報の提供は必須ではないが、情報が不足していることで契約者は要請されている内容でサポート提供を行えない場合がある。

いかなる場合でも、ユーザーはデータ管理者宛に書面で要求を送信することで、上記に対する同意を取り消すことができる。

## 処理方法

データは、処理される目的により、必要性、関連性、全体または一部を、正確で合法的に処理される。

データ管理者は、データが収集された目的により、データの安全性と機密性を保証し、データへの不正アクセスを防止するのに適した電子的手段を用いて、必要な期間中、保管及び管理を行う。

ユーザーが登録を行う際に ICONA に提出した利用者データは、データ管理者より、最後の使用日から 5 年間、上記の利用目的及び、税務上の目的のため、その他法律などに定められる理由で利用が求められる場合のため、保管される。

サポート活動に関するデータ（「サポート履歴」）は、Acty サービスを通じてデータ管理者がクラウドベースで 2 年未満の期間保管され、統計分析のために匿名での利用が許可される。

また、上記の目的を達成するために、データ管理者はユーザーの個人データを以下のカテゴリーに属する第三者に限定的に伝達する必要がある場合がある。親会社および子会社、ICONA に代わって技術的および IT 業務を行う者、ICONA の情報システム管理のためのサービスを提供する者、カスタマーサポート業務（コールセンターなど）を行う者、ファイリングおよびデータ入力業務を行う者、コンサルタントおよびサポート関係の専門スタジオおよび会社、ICONA からの指定を受けた市場調査を行う者。上記のカテゴリーに属する者は、データ管理者によってこの目的のために特別に許可されたデータスーパーバイザーとしてユーザーのデータを取り扱うことがある。データ管理者がユーザーの個人情報を伝達する場合がある第三者のリストはデータ管理者の現地オフィス、または以下の電子メールアドレス（[legal@icona.it](mailto:legal@icona.it)）に問い合わせることにより開示が可能。

## 契約者による処理されるデータ

ユーザーは、APP のダウンロード、インストール、利用を行う上で、ACTY ソフトウェアのライセンスを購入した ICONA との契約者が APP を通じて提供する遠隔サポートを目的とした場合のみ、モバイル端末のカメラ、音声、メディア（画像や映像など）の利用を明示的に承諾するものとする。

この場合、オペレーターはユーザーが要求したメンテナンスサポートサービスなどの遠隔サポートを提供する目的で必要な期間のみカメラやメディアにアクセスすることができ、ユーザーが所有するモバイル端末の他の機能やコンテンツにアクセスすることができないものとする。

また、ユーザーから明示的にモバイル端末上のフォトギャラリーへのアクセスを承諾した場合のみ、契約者やオペレーターはフォトギャラリーへのアクセスが可能となる。

ユーザーは、APP のダウンロード、インストール、利用を行う上で、契約者を通じて ICONA へ APP を通じて記録された動画や画像を Acty サービスに管理されているクラウドストレージ（Acty Cloud）への保存を承諾したものとする。

ICONA は Acty Cloud に保存されたデータをアーカイブ管理や問題確認のためのみに活用されることがある。この場合、Acty Cloud へのアクセスは、ICONA が管理するハードウェアアクセスキーを持つ ICONA の従業員のみ限定される。

上記の個人情報の処理用途や手段、データの保管期間などについては EU 一般データ保護規則： Art. 13 of Legislative Decree No 196 of 30.6.2003、及び Art. 13 of Regulation (EU) 679/2016 に基づき、契約者がユーザーへプライバシーポリシーを提示する必要がある。

## データなどの権利について

ユーザーはデータ管理者への問い合わせにより、GDPR によって付与された下記すべての権利を行使することができる。

- a) 自分の個人情報にアクセスする権利、データ管理者の管理下にある個人情報の存在を確認する権利、データの出所や処理の目的や手順を知る権利。
- b) データ管理者、データ監督者、データ保護責任者が担当しているデータ種類を知る権利。

- c) 個人データが伝達された当事者または当事者カテゴリーを知る権利。
- d) 不正確なデータの修正や不完全なデータの補完を求める権利、個人データの削除（GDPR 第 17 条第 1 項に規定されている条件のいずれかが発生し、同条第 3 章に規定された例外に従う場合）を求める権利、自分の個人情報の処理範囲を限定する権利（GDPR 第 18 条第 1 項に示された仮説のいずれかに依拠する前提）。
- e) 合法的にデータ管理者に個人情報データを請求する権利。この場合、データ管理者から提供されるデータは、データ処理システム向けに構造化され、読みやすい形であることを前提とする。  
また、これらのデータを他のデータ管理者に伝達するために、データ管理者から取得する権利（個人データのポータビリティの権利）。
- f) 正当な理由による自分のデータの処理に異議を唱える権利。
- g) リクエストは ICONA SRL 社（Viale Brianza, 20 20092 Cinisello Balsamo (MI)）への書面による送付のみ受け付けられる。

## クッキー

クッキーとは、利用者がウェブサイトを訪れた際に利用者のブラウザに送信される小さなテキストファイルを指し、一時的に記憶されるものである。

www.acty.com サイトで ICONA SRL 社が使用しているクッキーの種類などについての追加情報は、[https://www.acty.com/it/docs/Cookie\\_sito\\_EN.pdf](https://www.acty.com/it/docs/Cookie_sito_EN.pdf) のクッキーポリシーにて見ることができる。