

約束性企業規則相關政策

內容

| 條款 | 頁碼 |
|----------|----|
| 1. 背景和措施 | 3 |
| 2. 義務 | 4 |
| 3. 附錄 | 12 |

本政策簡介

本《約束性企業規則相關政策》（「**本政策**」）設立了樂天集團成員（「**集團成員**」）在全球處理個人資料過程中採用的隱私保護及管理方式。

「**個人資料**」指符合「一般資料保護規定」（**GDPR**）（如下面所定義）對「個人資料」定義的已識別或可識別自然人相關的任何資料，而該等資料與過去、現在及將來有關：

- (a) 樂天員工（包括個人分包商、臨時借調員工、見習員工、實習學生、臨時代理及臨時工，以及他們的家庭成員或緊急聯絡人）；
- (b) 顧客；
- (c) 商戶（在樂天平台上出售貨品的公司。商戶的個人資料是商戶的僱員及終端使用者的個人資料）；及
- (d) 承辦商及供應商（包括供應商人員）。

「**處理**」指樂天對個人資料不論以人手或自動化方式所進行的任何操作。「收集」、「使用」及「轉移」個人資料皆為處理的定義中的元素。

「**歐洲**」指歐洲經濟區連同瑞士之內的國家。

「**GDPR**」指歐盟 (EU) 規定 2016/679（一般資料保護規定）。

「**控制方**」指單獨或與其他方共同決定處理個人資料的用意及方法的實體。

「**處理方**」指代表控制方處理個人資料的實體。

本政策所涵蓋的範圍

本政策適用於樂天處理的所有個人資料，包括：

- (a) 在管理客戶及商戶的過程中處理的個人資料¹；及
- (b) 與樂天員工、承辦商及供應商有關的個人資料。

具體來說，在本政策下被處理的個人資料或包括（但不限於）：

- 與**樂天員工**有關的個人資料包括：姓名；員工 ID（公司編號、識別資料及系統 ID）；僱傭類別；聘用日期；薪酬等級；出生日期；密碼；業務聯絡資料；員工車

¹ 「商戶」包括商戶的僱員及終端使用者。

輛登記；支薪存款資料（銀行資料）；網絡連接資料；與電子商務差旅有關的資料；支出報告 / 會計資料，包括信用卡資料；福利資料；車輛分配資料；能力評估；供養者資料；紀律行動資料；教育資料；緊急聯絡資料；員工檔案資料；僱傭資料；人事審計資料；個人發展計劃；國際服務資料；管理職位；組織資料；支薪資料；表現資料；職位資料；工作評估資料；保安資料；技能資料；繼任計劃資料；稅務資料；訓練資料；調查資料及回應；閉路電視錄影；出入管制資料；影像；

- 與**顧客**有關的個人資料包括：姓名；聯絡資料；出生日期；興趣；職業 / 就業；社交媒體屬性；族群資料；營銷偏好；所購買或該名人士作為潛在顧客的商品與服務詳情；與銷售有關的資料；調查資料及回應；影像；
- 與**商戶人員**有關的個人資料包括：姓名；由樂天指派的 ID 及密碼；職銜；性別；出生日期；業務聯絡資訊；經理 / 委託人職銜；與銷售和交易有關的資料；樂天訓練資料；閉路電視錄影；影像；
- 與**商戶終端使用者**有關的個人資料包括：姓名；聯絡資料；商品與服務交易詳情；終端使用者 ID 及密碼；性別，以及出生日期；營銷偏好；
- 與**供應商**有關的個人資料包括：姓名；聯絡資料；所提供的商品與服務詳情；訓練資料；識別資料；閉路電視錄影；出入管制資料；影像；背景調查資料；保安審查資料。

樂天會因為以下用意而轉移個人資料：例如為促進服務提供及合同表現、營銷活動、供應商管理、人力資源管理及數據分析。

誰必須遵守本政策？

集團成員在按照其用意處理個人資料時必須遵守並尊重本政策。

本政策並不會取代任何或適用於某個業務範圍或職能的特定資料保護要求。

本政策及標明個人資料或會被轉移到哪個國家的集團成員清單已於網站發布，並可經由此處取得：

<https://corp.rakuten.co.jp/privacy/en/bcr.html>。

1. 背景和措施

1.1 何謂個人資料保護法律

個人資料保護法律規定如何使用民眾的個人資料。樂天處理客戶、員工、商戶、分包商及供應商的個人資料，受個人資料保護法律所涵蓋並受之監管。雖然樂天所在的許多國家都具有各自的個人資料保護法律，但樂天依據了歐洲經濟區（「**EEA**」）的個人資料保護法律去制定本政策。

1.2 個人資料保護法律在國際上對樂天有何影響

據某些司法管轄區個人資料保護法律規定，除非管轄權下的個人資料受到適當的保障措施，否則個人資料不許轉移到該管轄區外。例如，歐洲的個人資料保護法律不允許轉移至不能確保「適當」隱私權保護標準的國家。樂天經營的部分業務建立在歐洲監管機構視為非適當個人隱私權保護標準的國家。

在樂天設立業務的其他國家也擁有類似的當地法律，限制個人資料的國外轉移。

1.3 樂天有何措施

樂天致力於採取妥善措施，確保其在國際上對個人資料的使用是安全並合法的。因此，本政策旨在制定一個適用於樂天業務所在國家當地法律的框架，從而為集團成員間使用、收集並轉移的所有個人資料提供適當標準的保護。

本政策適用於所有以人工及自動化方式處理與客戶、員工及商戶資料有關的個人資料的集團成員。

本政策適用於全球所有集團成員及員工，並要求收集、使用或轉移個人資料的集團成員遵守本政策第 2 條所載的規則，及本政策第 0 條所列各附錄中所載的政策與程序。

1.4 進一步資料

如您對本政策的條文、本政策下享有的權利或任何其他隱私權保護相關的疑問，可聯絡樂天全球隱私權保護經理，詳細聯絡資料如下。樂天全球隱私權保護經理會直接處理相關疑問，或將其轉交樂天適當的內部人士或部門。

收件人： 全私球隱保護經理

電郵： rakuten-privacy@mail.rakuten.com

地址： 東京都世田谷區玉川一丁目 14 番 1 號 Rakuten Crimson House，郵編：158-0094

如本政策有任何變更，全球隱私權保護經理有責任確保將該等變更通知集團成員及料受樂天處理的個人。

如您對樂天使用您的個人資料的方式有任何不滿，樂天設立了獨立的投訴處理程序，詳見第 0 條附錄 4。

2. 義務

本政策適用於集團成員收集、使用並轉移個人資料的所有情形。

本政策第 2 條分為三款：

- **A 款**為集團成員在收集、使用並轉移個人資料時須遵守的基本原則。
- **B 款**為樂天從實務角度就本政策向監管機構作出的承諾。
- **C 款**說明樂天根據本政策第 2 條給予個人的第三者受益人權利。

A 款：基本原則

規則 1——在處理時遵守當地法律及法律依據

規則 1A——樂天的首要義務是遵守所有現存的當地法律。

作為一家組織，樂天的目標是無論集團成員位於何地，其均將遵守與個人資料有關的適用法律（例如，在歐洲，應遵守 GDPR 及執行 GDPR 的當地法律不時經修訂或替換的版本，及在新加坡則應遵守《個人資料保護法 2012》(Personal Data Protection Act 2012)），並將確保根據適用的當地法律收集並使用個人資料。如果當地法律無相關規定，或當地法律未達到本政策內各規則所載的標準，則樂天的立場是按照本政策的規則處理個人資料。

規則 1B——樂天將確保在有需要的情況下，處理個人資料時會有法律依據。

樂天將確保在有需要時，處理個人資料會有法律依據。例如，當個人資料受歐洲個人資料保護法律或本政策所限，視乎歐洲或成員國法律的任何特定條文，樂天只會在以下情況處理該資料：

- 樂天已取得同意去作處理，而該同意符合 GDPR 所要求的標準；
- 為了向該名作為其中一個合約方的人士履行合約同，或在建立合同前就該名人士之要求去採取若干措拖而必需處理；
- 為了樂天需遵守的法律義務而必需處理，而該法律義務是由歐洲法律或歐洲成員國的法律所衍生；
- 為了保護若干人士的重要利益而必需處理；

- 為了執行若干基於公眾利益的任務，或行使歸於樂天的官方權力而必需處理，而該處理已載於樂天需遵守的歐洲法律或歐洲成員國法律中；或
- 為了樂天或若干第三方所尋求的合法利益而必需處理，除非該等利益被與該處理有關的若干人士的利益或基本權利及自由所凌駕。

規則 2——確保透明度及個人資料用意受限制

規則 2A——在收集個人資料的同時，樂天將向個人解釋該資料將如何被使用。樂天只會將個人資料用於個人已知悉或在其預期範圍之內，且與樂天有關的用意之上。

樂天將確保個人時刻都會收到明確而詳盡的訊息，通告其個人資料是如何被樂天處理（通常是透過一份公平處理聲明）。根據適用的個人資料保護法律，提供給個人的訊息應包括：

- 控制方的身份及其聯絡詳情；
- 個人資料保護主任的聯絡詳情；
- 該名個人查閱、修改、刪除其個人資料，限制處理其個人資料及反對處理其個人資料的權利，及其如何表達其疑慮及行使個人資料可攜帶權等資訊；向監管機構作出投訴的權利等資訊；
- 與處理的法律依據有關的資訊，以及與控制方所尋求的合法利益有關的資訊；
- 處理個人資料是基於該人士之同意，而該人士亦有權撤銷同意；
- 個人資料產生的來源，如適用，該等資料是否來自公開的來源；
- 該個人資料之提供是否一項法定或合同要求，或是建立合同所必要的要求，以及該名人士是否有義務提供該個人資料，及未能提供該個人資料的後果；
- 其個人資料的使用及披露（包括該個人資料的再用及再披露）；
- 其個人資料的各接收者或各接收者類別；
- 根據本政策將個人資料轉移至其他司法管轄區，以及取得本政策副本之方法；
- 保留期限或決定該期限的準則；及
- 存在著包括檔案剖析在內的自動化決策。

個人資料 除非轉出國家的當地法律有所防止，而形成不遵守的合法根據（例如，為保障國家安全或國防、為防範或偵察罪行、稅務用意、法律程序、保護該名人士或他人的權利和自由，或相關法律允許的其他情形），否則樂天將遵守本規則 2A。

如果歐洲境外的某樂天集團成員收到某公共機關具有法律約束力的要求，讓其提供歐洲境內樂天集團成員向其轉移的個人資料，樂天則將依照規則 16C 行事，並將採取一切可能採取的措施，確保其向任何公共機構披露的個人資料不超出民主社會的必需範圍，並且不得以大規模、不符合比例且任意的方式披露，樂天還須向相關隱私權保護機構表明，如有披露要求，其將按照本政策採取措施處理該要求。

如果樂天希望將個人資料用於一項不同或新的用意，樂天將不會以與該收集目的不相容的方式進一步處理該資料，除非該處理上之改變被轉出個人資料的歐洲國家的法律所允許。

在某些情況下，例如，當相關處理牽涉到特殊類別的個人資料，則可能需要取得該名人士對該新處理的同意。

規則 2B——透過科技推廣隱私權

樂天將透過「設計及預設保有隱私權」的概念，推廣不侵犯隱私權的科技及服務。樂天的科技將被設計為能夠有效地履行個人資料保護原則，並將必要的保障措施融入其中。此外，樂天將推廣讓其服務在適當的情況下可預設為不侵犯隱私權的技術解決方案。

規則 2C——樂天將評估任何歐洲法律適用而涉及個人資料的新處理活動所帶來的影響，而該影響有可能對個人的權利與自由產生高風險。

樂天會發起涉及個人資料的新處理活動，而其亦會確保該處理活動符合轉出個人資料的歐洲國家根據其個人資料保護影響評估過程不時修訂並更新的個人資料保護法律，特別是其原則的要求。

規則 3——確保資料準確性、儲存限制及資料數量最低化

規則 3A——樂天將確保個人資料準確並反映現況。

為確保樂天所持有的個人資料是準確並反映現況，樂天積極鼓勵個人在其個人資料更改時通知樂天。

規則 3B——樂天為某用意收集及進一步處理個人資料，其僅會將該等個人資料保存一段為該用意而必需的時間。

樂天將遵守其不時修訂並更新的文件和資料保留內部政策和程序。

規則 3C——樂天將僅保存準確、相關且就其處理的用意屬於適量的個人資料。

樂天將識別出為適當地滿足處理的用意而需要的個人資料最低數量。

規則 4——採取適當保安措施

規則 4A——樂天將始終遵守其資料技術保安政策。

樂天將執行適當技術和組織措施，保護個人資料免於遭受意外或非法損毀或意外損失、篡改、未經授權披露或查閱（尤其是在處理時涉及個人資料透過網路傳輸的情況下）及任何其他非法處理。為此，樂天將遵守其內部不時修訂並更新的現有保安政策及與業務領域或職能相關的任何其他保安流程的規定。

規則 4B——樂天將堅守其個人資料事故管理及通知政策。

樂天將堅守其不時修訂並更新的個人資料事故管理及通知政策，此政策載有樂天必須依循的程序：

- 知會主管的監管機構有關個人資料事故的發生；
- 知會個人有關涉及其個人資料的個人資料事故發生；及
- 評估在該情況中，是否無需作出該等通知。

規則 4C——樂天將確保其服務供應商也採取適當及同等的保安措施。

如果受本政策約束的集團成員使用處理方，而該等處理方對本政策涵蓋的個人資料具有存取權，則集團成員將遵行樂天甄選服務供應商的盡職調查程序，採取措施以確保處理方有適當的技術和組織保安措施保障個人資料，並將對處理方書面設置嚴格的合同義務，規定：

- (a) 處理方承諾該等個人資料的保安措施與本政策所載的一致；
- (b) 處理方在使用該等資料時僅按照集團成員的指示行事。
- (c) 根據規則 6 的規定，承擔為確保處理方的承諾反映集團成員在本政策中作出的承諾而必要的其他義務，其中特別規定須作出充分保障，以保護其根據適用法律就個人資料轉移至設立在第三國的資料處理方必須尊重個人的隱私權、基本權利及自由權。

規則 5——尊重個人權利

規則 5A——樂天將遵守《當事人查閱要求程序》，並接受個人就其個人資料提出的任何詢問或要求。

在某些國家，個人根據當地法律有權獲得被持有的、關於該個人的個人資料複本（包括以電子及紙質記錄方式持有的資料）以及其他詳情（例如個人就其個人資料所享有的權利）。這在歐洲個人資料保護法律中稱為當事人查閱權。樂天在處理個人查閱其個人資料要求時將遵守《當事人查閱要求程序》（參見附錄 1）所載的步驟，並將在《當事人查閱要求程序》規定的時間內處理相關要求（通常為收到要求後一個月內，或所在國管轄當事人查閱要求的法律規定的其他適用時限）。

規則 5B——樂天將依照《當事人查閱要求程序》，為個人資料可攜帶性或反對處理個人資料而處理查閱、刪除、更正、補充完整或限制個人資料的要求。

在某些國家（例如歐洲），個人有權根據當地法律：

- 要求更正、刪除、限制或補充完整（視具體情況而定）不準確或不完整的個人資料；
- 反對其個人資料的處理；和 / 或
- 就其個人資料行使個人資料可攜帶權

在該等情形下，樂天將遵守《當事人查閱要求程序》所載的步驟。

規則 6——確保對跨境轉移作出適當保護

規則 6——樂天在不能確保資料按照本政策所載的標準得到適當保護時，不會向樂天以外的第三者轉移個人資料。

原則上，未經採取適當措施（例如以適當合同條款約束，或取得個人的同意等按照本政策所載的標準保護被轉移個人資料的措施），不允許向集團成員以外的第三者跨境轉移個人資料。

規則 7——對特殊類別的個人資料使用提供保障

規則 7A——樂天只有在絕對必要時方會處理特殊類別的個人資料。

特殊類別的個人資料指關於個人的種族或族裔血統、政治觀點、宗教或其他哲學信仰、工會會員身份、健康、性生活或性取向、為獨特識別某位自然人而處理的基因數據或生物統計數據及刑事定罪的資料。樂天將評定擬定用途是否需要涉及特殊類別的個人資料，及在業務上何為絕對必要處理特殊類別的個人資料的情況。

規則 7B——樂天將僅在取得個人明確同意的情況下方會處理特殊類別的個人資料，除非根據收集個人資料的適用法律規定下，樂天另有其他合法根據。

原則上，個人必須明確同意樂天處理其特殊類別的個人資料，除非根據收集個人資料的適用法律規定下，樂天另有其他合法根據。對樂天使用特殊類別的個人資料的許可必屬真實且符合當地有關同意的要求。

規則 8——直銷合法化

規則 8A——樂天將允許個人選擇不接受營銷資料。

所有個人均享有隱私權保護權利，隨時拒絕將其個人資料用於直銷用意，並無需承擔費用。樂天將尊重所有該等選擇不接受的要求。在某些國家（例如歐洲），這包括在與該等直銷

有關的程度下反對檔案剖析的權利（而在這情況中，「檔案剖析」指對個人資料的自動化處理，以分析或預測一名人士的某個層面，例如其經濟狀況、個人偏好、興趣或位置）。

規則 9——自動化決定（包括檔案剖析）

規則 9——樂天將不會單憑個人的個人資料自動化處理而作出與其相關的決定

所有會對個人產生法律效應或類似程度顯著影響的評估或與其相關的決定，均不會單憑個人的個人資料自動化處理（包括在規則 8A 中定義的資料剖析）為基礎，除非：

- 該處理依照歐洲個人資料保護法律而進行；及
- 樂天有採取措施去保障個人的合法利益（例如個人被知會存在著有關該等處理、獲提供當中所涉及邏輯的資訊、該處理的重要性及後果、在決定中取得人為干預，以及反映其觀點及質疑該決定的權利）。

樂天將不會基於特殊類別的個人資料而作出本規則 9 所描述的任何決定。

B 款：實際承諾

規則 10——合規

規則 10——樂天將安排適當員工及支持確保並監督整個業務符合隱私權方面的規定。

樂天已指定其全球隱私權保護經理監督並確保本政策獲得遵守，包括監察培訓及處理投訴。全球隱私權保護經理由地區隱私權保護聯絡人支援，地區隱私權保護主任受指派監管各集團成員並向全球隱私權保護經理匯報。地區隱私權保護主任負責監督並促進本政策的日常合規事宜。

如果地區隱私權保護主任常駐歐洲，或樂天在歐洲指派了隱私權保護主任，則樂天確保該等主任獨立履行本政策及當地法律項下的任務。

規則 11——培訓

規則 11——樂天將按照附錄 2 的《隱私培訓需求》向對個人資料具有永久或定期查閱權、涉及個人資料收集或個人資料處理工具開發的員工提供適當培訓。

規則 12——審計

規則 12——樂天將遵守附錄 3 所載的《審計規程》。

規則 13——投訴處理

規則 13——樂天將遵守附錄 4 所載的《投訴處理程序》。

規則 14——與監管機構合作

規則 14——樂天將遵守附錄 5 所載的《合作程序》。

規則 15——規則更新

規則 15——樂天將遵守附錄 6 所載的個人資料保護約束性企業規則相關政策《更新程序》。

規則 16——在當地法律阻止遵守本政策情況下須予採取的行動

規則 16A——樂天將確保，在其認為適用於其的法律阻止其履行本政策項下的義務或該等法律對其遵守本政策的能力有實質性影響的情況下，其及時通知全球隱私權保護經理，除非法律禁止其如此行事。

規則 16B——樂天將確保，如果適用於其的法律和本政策之間存在任何衝突之處，則全球隱私權保護經理將對應予採取的行動作出負責任的決定，並且如有疑問，則應諮詢主管的監管機構。

規則 16C——樂天將確保，如果收到公共機關具有法律約束力的要求，需要披露根據本政策從歐洲轉出的個人資料，除非執法機構禁止，否則樂天將暫時擱置要求，及時通知轉出該個人資料的集團成員，但是另有禁令（例如刑法項下關於執法調查保密的禁令）的情況除外，在此等情況下，樂天將盡其最大努力取得豁免該禁令的權利，從而盡快在最大程度上傳達資料，並能證明其做到了這一點。

如果在上例中，儘管集團成員盡了其最大努力，但依然無法通知到轉出個人資料的集團成員，則將就其收到的要求向盧森堡的國家個人資料保護委員會 **Commission Nationale pour la Protection des Données**（「CNPD」）按年提供一般性資料。在任何情況下，接收轉入個人資料的集團成員將採取一切可能採取的措施，確保其向任何公共機關披露的個人資料不會超出民主社會的必需範圍，且並非以大規模、不符合比例及任意的方式披露。

C 款：第三方受益權歐洲個人資料保護法律規定，個人資料由集團成員（「轉出實體」）在歐洲境內處理並轉移至歐洲境外的集團成員（「轉入實體」）的客戶、員工及商戶，須能夠從執行本政策的某些權利中獲益，具體如下：

- **投訴**：個人可按照《投訴處理程序》向 Rakuten Europe S.à r.l.和 / 或向在轉出實體具有管轄權的歐洲監管機構投訴。
- **法律程序**：個人可直接對 Rakuten Europe S.à r.l.提出法律程序。
- **責任**：個人可向 Rakuten Europe S.à r.l.尋求適當的補償，其中包括對任何轉入實體違反本政策的補償，並在適當時按照法院或主管機關的裁決取得 Rakuten Europe S.à r.l.對因某集團成員違反本政策而產生的任何損害的賠償。

- 個人還應有權取得本政策的複本及樂天就本政策而簽訂的集團間協議。

如有個人因遭受損害而提出申索並且能證明損害可能是因為違反本政策所致，則 **Rakuten Europe S. à r.l.**同意，證明轉入實體對該違規行為不負有責任或該違規行為並未發生的舉證責任在於 **Rakuten Europe S.à r.l.**。

3. 附錄

附錄 1

當事人查閱要求程序

樂天約束性企業規則相關政策

當事人查閱要求程序

1. 簡介

1.1 某些司法管轄區的個人資料保護法律給予個人獲悉其個人資料是否正受組織處理的權利，這在歐洲稱作「當事人查閱權」。本《當事人查閱要求程序》（「本程序」）載明樂天如何處理該等要求。

1.2 本程序亦載明個人就其個人資料在歐洲法律及其他司法管轄區的法律下所擁有的其他權利，以及樂天如何處理要求行使該等權利的要求。此等權利為更正權、刪除權、個人資料可攜帶權、限制處理權及反對處理個人資料權。

1.3 所有與本程序有關的詢問可向全球隱私權保護所或在可行的情況下向地區隱私權保護聯絡人提出。

2. 受歐洲法律所限的個人資料

2.1 個人資料由樂天在歐洲境內收集和 / 或使用並在樂天集團成員（「集團成員」）間轉移的個人享有上述權利，且相關要求將按照本程序的條款處理，除非適用的歐洲個人資料保護法律不同於本程序，在該情況下，以當地個人資料保護法律為準。

3. 在歐洲法律範圍以外的個人資料

3.1 如果非歐洲集團成員所在國家或地區的當地法律含有類似上述權利，該集團成員將按照本程序處理相關要求，除非本程序不同於適用個人資料保護法律，在該情況下，以當地個人資料保護法律為準。

4. 個人的當事人查閱權

4.1 向樂天提出上文第 2 或 3 條所涵蓋的當事人查閱要求的個人有權：

- (a) 獲悉樂天是否持有並在處理其個人資料；
- (b) 獲得個人資料類別描述和持有及處理的用意；
- (c) 樂天披露或可能披露資料的接收對象或接收對象類別及其位置；
- (d) 保留期限或決定該期限的準則；
- (e) 向主管的監管機構投訴的權利；
- (f) 存在著包括檔案剖析在內的自動化決策；

- (g) 若個人資料並非從個人處收集，則任何作為來源的可用資料；
- (h) 存在著更正、刪除、限制處理個人資料及反對該等處理的權利；
- (i) 若個人資料被轉移至第三國，則有被知會有關使用約束性企業規則作為轉移保障的權利；及
- (j) 以清楚易明的形式就樂天持有的其個人資料進行溝通，及從該處要求取得複本。

4.2 要求必須以書面形式提出，其中可包括電子郵件或其他電子方式。²

4.3 樂天須在收到當事人查閱要求後一個月內（或在收集個人資料的所在國家的法律可能規定的其他時限內），處理當事人查閱要求。考慮到該要求的複雜性及數量，在適用法律允許的情況下，如有需要，該期限或可額外延長兩個月。

5. 步驟

5.1 收悉本程序所涵蓋的當事人查閱要求。

- (a) 如果樂天收到任何個人對其個人資料的相關要求，則須在接收後立刻交予全球隱私權保護所，說明接收日期及任何可能有助於全球隱私權保護所處理要求的其他資料。
- (b) 一項要求無需是正式的或者提及個人資料保護法律方被視為當事人查閱要求。

5.2 初步措施

- (a) 全球隱私權保護所將對要求進行初步評估，以決定是否屬於本程序範圍內的當事人查閱要求及是否需要確認身份或任何進一步資料。
- (b) 然後，全球隱私權保護所將書面聯絡個人，確認收悉當事人查閱要求，尋求身份確認或取得進一步資料（如需要），或者，如果任何當事人查閱豁免情況適用，則拒絕相關要求。

6. 當事人查閱豁免情況

6.1 當事人查閱要求可以下列理由拒絕：

- (a) 在當事人查閱要求是向歐洲集團成員作出並與該集團成員使用或收集個人資料有關的情況下，拒絕提供資料符合該集團成員所在的司法管轄區的個人資料保護法律；
或

² 除非當地資料保護法律規定可作口頭要求，在該情況下，樂天將書面記錄相關要求並在處理要求前向提出要求的個人提供一份複本。

- (b) 在當事人查閱要求涉及某歐洲集團成員使用或收集的個人資料，但由於要求是向接收被轉移個人資料的非歐洲集團成員提出而不屬於第 6.1(a)條的範疇之情況下，拒絕提供該個人資料的理由符合轉出資料的司法管轄區的個人資料保護法律；或
- (c) 個人資料由樂天以非自動化形式持有，且現在及將來均不會成為檔案系統的一部分；或
- (d) 個人資料並非源自歐洲並且（在遵守當地適用法律規定的前提下）提供個人資料需要樂天採取不符合比例的努力；或
- (e) 當事人查閱要求是在第 3.1 條適用的情況下向非歐洲集團成員提出，拒絕提供資料符合適用於收集並轉移個人資料的集團成員的法律。

7. 樂天檢索和回應

- 7.1 全球隱私權保護所將安排在所有相關電子及紙質檔案系統進行檢索。
- 7.2 全球隱私權保護所可就任何複雜案件尋求法律部門行政總監的建議，尤其是在相關要求涉及第三者資料或個人資料的發布可能影響到商業秘密的保密性或法律程序的情況下。
- 7.3 所要求的資料將由全球隱私權保護所整理成現成可理解的格式（樂天使用與個人資料相對應的內部編碼或識別號須在披露前轉換）。全球隱私權保護所將製備一封附函，其中包含按照當事人查閱要求需予提供的資料。
- 7.4 如果無法提供永久格式的資料，或提供永久格式的資料涉及到不符合比例的努力，則沒有義務提供資料的永久複本。在該情形下，個人將有機會以視察方式查閱資料或以其他方式接收資料。

8. 限制、刪除、更正或反對處理個人資料要求

- 8.1 如收到限制、刪除、更正或反對處理某個人的個人資料之要求，該要求須由全球隱私權保護所妥善考量並處理。一項要求或會依照適用的當地法律而遭拒絕。
- 8.2 如收到變更某個人的個人資料之要求，且樂天認為有如此行事的合法根據，則該資料須作相應更正或更新。
- 8.3 樂天在刪除、匿名處理、更正、限制處理或執行反對處理個人資料的要求時，將通知已獲披露個人資料的其他集團成員或任何子資料處理方以便他們也更新記錄。
- 8.4 如果樂天收到反對處理個人資料的要求，原因是該處理影響到相關個人的權利和自由或有其他具說服力的合法根據，則相關要求應提交全球隱私權保護所評估。如果樂天進行的處理是法律規定須進行的，該要求將視為無效。

9. 對個人資料可攜帶性的要求

- 9.1 在歐洲個人資料保護法律下，個人有權以條理清楚、受廣泛使用及電腦可讀的格式收到其向樂天提供的個人資料，亦有權要求樂天在技術上可行的情況下將此等資料傳送給另一個控制方。此權利在歐洲個人資料保護法律下被稱為個人資料可攜帶權。
- 9.2 個人資料可攜帶權只適用於：
- (a) 個人向樂天提供的個人資料（並非由樂天因分析由個人提供的資料（如演算結果）而創建的推斷或衍生資料）；
 - (b) 該等個人資料的處理是基於個人的同意或為履行合同而進行（例如為處理特殊類別的個人資料）；及
 - (c) 該等處理以自動化方式進行（即透過資訊科技系統，而非硬複本/紙本紀錄）。
- 9.3 該要求應於一個月內獲得回覆。若該要求較為複雜或樂天收到多項要求，則該期限可延長至兩個月。
- 9.4 樂天將以符合上述 9.1 及 9.2 條所載要求的方式編製與該要求者有關的個人資料。樂天或會基於歐洲個人資料保護法律或適用的當地法律允許的理由而拒絕有關個人資料可攜帶性的要求。該評估將由全球隱私權保護所作出。

附錄 2

隱私培訓需求

樂天約束性企業規則相關政策

隱私培訓需求

1. 背景

- 1.1 《樂天約束性企業規則相關政策》(「《政策》」)對樂天集團成員(「集團成員」)間的個人資料轉移制定了框架。《隱私培訓需求》旨在概述說明樂天如何向其員工(「員工」)提供《政策》要求方面的培訓。
- 1.2 樂天資料技術保安管治部的全球隱私權保護所總體負責樂天內部隱私合規培訓，包括交付並監督樂天各項隱私培訓計劃。《政策》培訓由全球隱私權保護經理和全球隱私權保護所監督。
- 1.3 所有樂天員工定期接受隱私和個人資料保護培訓(「常規隱私培訓」)及資料保安培訓。
- 1.4 對個人資料具有永久或定期查閱權、涉及個人資料收集或個人資料處理工具開發的員工，會受到與其職務和所在地點相關的額外、專項的政策培訓(「BCR 政策培訓」)及具體個人資料保護事宜方面的培訓。培訓定期進行，具體詳情見下文。
- 1.5 常規隱私培訓和 BCR 政策培訓在本文中統稱為「隱私及合規培訓計劃」。

2. 樂天培訓概述

- 2.1 樂天所有員工須每【兩】年參加一次名為「個人資料隱私及保安培訓計劃」的常規隱私培訓計劃。
- 2.2 常規隱私培訓涵蓋各種主題，其中包括個人資料隱私、資料洩露事件及樂天的隱私及資料保安政策與程序。
- 2.3 除第 **Error! Reference source not found.**和 **Error! Reference source not found.**條所述的培訓外，樂天還提供《政策》具體培訓，詳見下文第 **Error! Reference source not found.**條。

3. 樂天隱私及合規培訓計劃目標

- 3.1 樂天**隱私及合規培訓計劃**的目標是協助建立並維持以下環境：
 - (a) 員工瞭解個人資料隱私、保密及資料保安的基本原則；
 - (b) 員工瞭解樂天隱私及資料保安政策和程序；以及

- (c) 對個人資料具有永久或定期查閱權、涉及個人資料收集或個人資料處理工具開發的員工，接受第 **Error! Reference source not found.** 條所述的適當培訓，以便能夠按照《政策》處理個人資料。

3.2 新員工常規個人資料保護與隱私培訓

- (a) 新員工在加入樂天後須在短期內完成常規隱私培訓和 BCR 政策培訓（如需要）。

3.3 全體員工常規個人資料保護和隱私培訓

- (a) 世界各地的員工均接受常規隱私培訓。培訓涵蓋符合《政策》要求的基本個人資料隱私權和原則及資料保安事項，宗旨是增進知識，方便使用者，並使培訓對象對話題產生興趣。課程的完成情況由樂天全球隱私權保護所監督並執行。全球隱私權保護所要求所有有培訓要求的員工每年百分之百完成培訓，並對首席法規事務管負責。
- (b) 樂天同時會向所有員工發出特別通訊（包括電子郵件和公佈於樂天內網上的提示資料），以傳達資料保安和個人資料保護事項的重要性，員工將從中獲益。該等通訊所涉及的主題廣泛，舉例來說，包括社交網絡、遠程工作、聘用資料處理方及保密資料保護等。

4. BCR 政策培訓

4.1 樂天的《政策》培訓將涵蓋下列主要方面，員工將受到與其在樂天的職務和職責相當的培訓：

- (a) 背景和依據：
 - (i) 何為個人資料保護法律
 - (ii) 個人資料保護法律在國際上對樂天有何影響
 - (iii) 《政策》的範圍
 - (iv) 術語和概念
- (b) 《政策》：
 - (i) 《政策》說明
 - (ii) 實務方面的例子
 - (iii) 《政策》賦予資料當事人的權利

(c) 與員工職務相關培訓將涵蓋《政策》項下的下列程序：

- (i) 《當事人查閱要求程序》
- (ii) 《審計規程》
- (iii) 《更新程序》
- (iv) 《合作程序》
- (v) 《投訴處理程序》

5. 進一步資料

如對《政策》項下的培訓有任何疑問，敬請聯絡全球隱私權保護所，聯絡方式：rakuten-privacy@mail.rakuten.com。

附錄 3

審計規程

樂天約束性企業規則相關政策

審計規程

1. 背景

- 1.1 《樂天約束性企業規則相關政策》（「《政策》」）旨在對樂天集團成員（「集團成員」）間轉移的個人資料提供保障。
- 1.2 對於轉出個人資料的歐洲成員國，及當地人資料保護法律規定的其他國家（如適用），《政策》要求取得個隱私權保護主管當局的批准。某些隱私權保護主管當局要求樂天對《政策》的遵守情況進行審計，並在審計過程中滿足某些條件。本文說明樂天如何處理該等要求。
- 1.3 駐於集團日本總部的樂天全球隱私權保護經理以及全球隱私權保護所的職責如下：為受《政策》規限的個人資料收集和使用活動提供指導，並評估集團成員收集並使用個人資料的潛在隱私相關風險。因此，個人資料的收集與使用受到持續的詳細審查和評估。雖然本審計規程說明了樂天為按照隱私權保護主管當局要求確保《政策》獲得遵守所採取的正式評估程序，但這只是樂天確保《政策》的規定獲得以遵守、改正措施按規定獲得採納的一種手段而已。

2. 方法

2.1 審計概述

- (a) 《政策》的日常遵守情況由全球隱私權保護所監督。
- (b) 內部審計部（包括註冊審計師）將負責開展和 / 或監督對《政策》遵守情況的獨立審計，並將確保該等審計針對《政策》的各方面。內部審計部將負責確保將任何不遵守《政策》的問題或情況匯報全球隱私權保護經理，以及任何為確保合規而採取的改正措施在合理時間內實施。

2.2 審計時間和範圍

- (a) 《政策》審計將：
- (i) 每年按照樂天審計程序開展；並且
 - (ii) 經全球隱私權保護經理要求，以更高頻率開展；並且
 - (iii) 在全球隱私權保護經理認為有必要時開展。

- (b) 所開展審計的範圍由內部審計部在風險分析的基礎上決定，風險分析將考慮相關標準，例如，當前監管重點領域、行業具體要求（如適用）、業務具體或新風險領域、未合規領域、資料保護所採用的系統或程序發生變化的領域、之前已存在審計結果或投訴的領域、自上一次審計以來的時間階段、處理個人資料的性質、方法及地點。

2.3 審計人員

為實現《政策》中所作出的承諾而需對現有程序和管制措施開展的審計工作，將由樂天內部審計部承擔，並且樂天可自行決定使用其他註冊內部 / 外部審計師。

2.4 報告

審計完成後，全球隱私權保護經理和樂天株式會社將獲得報告和審計結果。董事會將獲得審計結果的概述，並附有任何需要採取的補救行動、對將予採取補救行動的建議及時間表等詳細內容。

經要求，並在符合適用法律且尊重所提供資料的保密性和所含商業秘密的前提下，樂天已同意向具有適當管轄權的隱私權保護主管當局提供《政策》審計結果的複本。

為提供上述資料之用意，樂天全球隱私權保護經理將負責聯絡具有適當管轄權的隱私權保護主管當局。

此外，樂天已同意，具有適當管轄權的隱私權保護主管當局為審查《政策》遵守情況的用意，可按照《樂天約束性企業規則相關政策》附錄 5 的《合作程序》條款對集團成員進行審計。

附錄 4

投訴處理程序

樂天約束性企業規則相關政策

投訴處理程序

1. 簡介

- 1.1 《約束性企業規則相關政策》（「《政策》」）對樂天集團成員（「集團成員」）間轉移的個人資料提供保障。本投訴處理程序旨在說明樂天如何處理其按照《政策》處理個人資料相關的個人所提出的投訴。

2. 個人可如何提出投訴

- 2.1 所有根據《政策》提出的投訴可採用書面形式，寄送到樂天全球隱私權保護所，電子郵件為 rakuten-privacy@mail.rakuten.com，收件人為 Rakuten Europe S.à.r.l.。

3. 由誰處理投訴

- 3.1 樂天全球隱私權保護所，或在適當的情況下地區隱私權保護聯絡人將處理《政策》項下引起的所有投訴。樂天全球隱私權保護所將聯絡相關業務部門，調查投訴。全球隱私權保護所將協調回應。

4. 回應時間

- 4.1 樂天全球隱私權保護所將在 5 個工作日內向相關個人確認收悉投訴，並在兩個月內調查並作出實質性回應。如果由於投訴過於複雜，無法在上述時限內作出實質性回應，樂天全球隱私權保護所將向投訴人發出相應通知，並告知作出回應的合理預計時間（不得超過六個月）。

5. 投訴人如對結果有異議

- 5.1 投訴人如對全球隱私權保護所（或處理投訴的樂天內部個人或部門）的回應或調查結果的任何方面有異議，則應通知樂天，相關問題將提交首席合規官，由其調查案件，並告知投訴人其接受原來調查結果或代以新調查結果的決定。首席合規官將在案件被提交後六個月內向投訴人作出回應。如果投訴屬實，首席合規官將安排採取任何必要措施。

樂天確認，某些個人資料保護法律規定個人有權向隱私權保護主管當局或其他主管機關投訴，和 / 或向具有管轄權的法院起訴，無論其是否先向樂天提出投訴（如《政策》C 款所反映的歐洲個人資料保護法律）。

附錄 5

合作程序

樂天約束性企業規則相關政策

合作程序

1. 簡介

本合作程序載明了樂天就《約束性企業規則相關政策》（「《政策》」）與具有適當管轄權的隱私權保護主管當局合作的方式。

2. 合作程序

2.1 如有規定，樂天將安排適當人員與具有適當管轄權的隱私權保護主管當局就《政策》進行對話。

2.2 樂天將積極審閱並考量：

(a) 相關隱私權保護主管當局就任何可能影響到《政策》中所提及的個人資料處理任何方面的個人資料保護法律問題所作出的任何決定；及

(b) 關於《約束性企業規則》所公佈的指南第 29 條（工作一方）的觀點（如適用）。

2.3 在受到適用法律規限並尊重所提供資料的保密性和所含商業秘密的前提下，樂天將經要求向具有適當管轄權的隱私權保護主管當局提供對《政策》的任何審計結果的複本。

2.4 樂天同意：

(a) 如有任何樂天集團成員（「集團成員」）處於歐洲某一隱私權保護主管當局的管轄範圍內，樂天同意，該隱私權保護主管當局可為審查《政策》遵守情況之用意，按照該集團成員所在國家的適用法律對該集團成員進行審計；及

(b) 如集團成員位於歐洲境外，樂天同意，具有適當管轄權的隱私權保護主管當局可為審計《政策》遵守情況之用意，依照個人資料按照《政策》轉出的國家的適用法律，在合理提前通知後在業務時間內對該集團成員進行審計，前提是必須對所取得資料的保密性及樂天的商業秘密予以充分的尊重（除非這一規定與當地適用法律相衝突）。

2.5 樂天同意，如果其不就任何與《政策》的解釋和應用相關的任何問題或其中任何部分行使上訴權，其將遵守相關隱私權保護主管當局的正式決定。

附錄 6

更新程序

樂天約束性企業規則相關政策

更新程序

1. 簡介

本《約束性企業規則更新程序》載明樂天如何向具有權限的隱私權保護主管當局、資料當事人、客戶、商戶及受《約束性企業規則相關政策》（「《政策》」）約束的樂天集團成員（「集團成員」）通告《政策》的更改訊息。

2. 對《政策》的實質性變更

- 2.1 若《政策》經過任何實質性變更，樂天需按照各主管當局按照所設的方式在合理切實可行的時間及範圍內盡快通知盧森堡的隱私權保護主管當局，Commission Nationale pour la Protection des Données（「CNPD」）等對《政策》具有權限的各隱私權保護主管當局。

3. 對《政策》的行政性變更

樂天將至少每年一次向 CNPD 及對《政策》具有權限的隱私權保護主管當局通告《政策》的任何行政性變更（包括任何集團成員名單的變更），或由於任何相關國家通過任何立法、法院或監督部門措施對適用個人資料保護法律作出變更而對《政策》產生的變更。樂天還將向 CNPD 及任何其他相關隱私權保護主管當局通知《政策》的簡短的變更理由解釋。

4. 通告並記錄《政策》變更

- 4.1 《政策》含有變更記錄冊，其中載明《政策》各修訂版本的日期及各修訂版本的詳情。樂天全球隱私權保護經理將保存一份最新的《政策》變更列表。

- 4.2 樂天將向下列方通告《政策》的所有變更，無論是行政還是實質性變更：

- (a) 受《政策》約束的集團成員；及
- (b) 受益於《政策》的資料當事人（通過公共通報通告）。

- 4.3 樂天全球隱私權保護經理將保存一份最新的受《政策》約束集團成員名單。經收要求，樂天將提供該資料。

5. 新集團成員

在向新集團成員轉移個人資料前，樂天全球隱私權保護經理將需確保該新集團成員受《政策》的約束。