

拘束的企業準則に関する指針

## 目次

条		頁
<b>1.</b>	背景事情及び措置	<b>4</b>
<b>2.</b>	義務	<b>5</b>
<b>3.</b>	添付書類	<b>16</b>

## 本指針の前書き

この「拘束的企業準則に関する指針」（以下「本指針」）は、楽天のグループ会社（以下「グループ会社」）がパーソナルデータを取り扱う際に、取り扱う地域にかかわらず全世界的にパーソナルデータを保護及び管理するために行う、楽天のアプローチを定めるものです。

「パーソナルデータ」とは、（以下に定義されている）**GDPR** の定義に準じ、識別された又は識別され得る自然人に関連するあらゆるデータ（過去、現在及び将来の見込みに関連する）のことをいいます。

- (a) 楽天の従業者（各下請け業者、出向者、インターン、体験学習者、臨時代理人並びに臨時労働者及び彼らの家族／緊急連絡先）、
- (b) 顧客、
- (c) 取引先（楽天プラットフォームで販売される各種事業。取引先のパーソナルデータは取引先の従業者及び取引先のエンドユーザーを意味します）、並びに
- (d) 請負業者及び調達先（調達先人員を含みます）。

「取扱い」とは、楽天が手動か自動化された手段によるかにかかわらず、パーソナルデータについて行うあらゆる作業のことをいいます。パーソナルデータの「取得」「利用」及び「移転」は、取扱いの定義の中に全て含まれます。

「ヨーロッパ」とは、欧州経済領域の各国及びスイスのことです。

「**GDPR**」は、**European Union (EU) Regulation 2016/679**（一般データ保護規則）のことです。

「管理者」は、単独又は共同で、パーソナルデータの取扱いの目的及び手段を決定します。

「委託先」は、管理者の代理でパーソナルデータを取扱います。

## 本指針は何を含んでいますか？

本指針は、楽天が行う一切のパーソナルデータの取扱いに適用され、これには、以下も含まれます。

- (a) 顧客及び取引先<sup>1</sup>を管理する過程で取り扱われるもの、及び
- (b) 楽天の従業者、ベンダー、調達先に関するもの

特に、本指針に基づき取り扱われるパーソナルデータは下記のものを含みますが、これに限定されるものではありません。

- 楽天の従業者に関するパーソナルデータは以下のものを含みます。  
氏名、従業員 ID（会社番号、識別子情報及びシステム ID）、雇用形態、雇用日、給料の等級、誕生日、パスワード、業務連絡先情報、従業者用車両登録、給与口座情報（銀行情報）、ネットワーク接続情報、電子渡航認証に関連する情報、クレジットカード情報を含む経費報告／会計情報、厚生データ、車両割り当てデータ、技能審査、被扶養者データ、懲戒処分データ、教育データ、緊急連絡先データ、従業者プロフィールデータ、雇用データ、人事監査データ、個人の育成データ、国際サービスデータ、管理職位、組織データ、支払いデータ、業績データ、ポジションに関するデータ、評価データ、セキュリティデータ、技能データ、後継者選りデータ、税金データ、トレーニングデータ、調査情報及び回答、CCTV 記録、アクセス制御情報、画像、
- 顧客に関するパーソナルデータは以下のものを含みます。  
氏名、連絡先情報、誕生日、関心、職業／雇用、ソーシャルメディア属性、分布情報、マーケティング嗜好、購入された又は個人が見込み顧客となる商品及びサービスの詳細、販売に関連する情報、調査情報及び回答、画像、
- 取引先の従業者に関するパーソナルデータは以下のものを含みます。  
氏名、楽天により割り当てられた ID 及びパスワード、性別、誕生日、業務連絡先情報、マネージャー／主任のタイトル、販売及び取引の関連情報、楽天のトレーニング情報、CCTV 記録、画像、
- 調達先に関する、パーソナルデータは以下のものを含みます。  
氏名、連絡先情報、提供される商品及びサービスの詳細、トレーニング情報、識別子情報、CCTV 記録、アクセス管理情報、画像、バックグラウンド チェック情報、身元調査情報。

楽天は、サービス提供及び契約履行の促進、マーケティング活動、調達先の管理、人事管理及びデータ分析などの目的のためにパーソナルデータを移転します。

---

<sup>1</sup> 「取引先」には、取引先の従業者及び取引先のエンドユーザーも含まれます。

誰が本指針を遵守しなければならないですか？

グループ会社は、自らの目的のためにパーソナルデータを取り扱う際には、本指針を遵守し尊重しなければなりません。

本指針は、ある事業領域又は機能を遂行するにあたり要求され得るデータ保護に関する要件がある場合であっても、何らこれを代替するものではありません。

本指針及びパーソナルデータの移転行われうる国を示すグループ会社一覧は下記のウェブサイトで公開されています。

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

## 1. 背景事情及び措置

### 1.1 データ保護法とは何か？

データ保護法制は、パーソナルデータがどのように利用されるべきかを規定するものです。楽天による、顧客、従業者、取引先、ベンダー及び調達先のパーソナルデータの取扱いには、データ保護法制が適用され、規律されています。楽天が事業を行う国のうち多数の国がデータ保護法令を定めていますが、楽天は、本指針を、欧州経済領域（以下「EEA」）のデータ保護に関する法令に基づいて作成しています。

### 1.2 データ保護法が楽天の国際的な活動にどのように影響するか？

一部の法域のデータ保護法においては、パーソナルデータ保護のための適切な安全管理措置が講じられていない限り、パーソナルデータを当該法域外に移転することが認められません。例えば、ヨーロッパのデータ保護法は、「適切」なレベルのデータ保護を担保していない国への移転を認めていません。楽天が事業を行う国の中には、ヨーロッパの監督機関から個人のデータプライバシーに関する権利の保護について適切なレベルであると認められていない国があります。

他の国でも、当該国の法令により、パーソナルデータについて同様の国外移転規制が定められている場合があります。

### 1.3 楽天はどのように対処しているか？

楽天は、適切な方法を踏み、複数の国をまたぐパーソナルデータの利用が安全になされることで、適法であることを確保することとしています。そのため、本指針は、楽天が適用ある当該各国法の要件を満たす枠組みを定め、グループ会社間で利用、取得及び移転される全てのパーソナルデータについて、適切なレベルで保護することを目的としています。

本指針は、手動か自動化された手段によるかにかかわらず、グループ会社が顧客、従業者及び取引先に関連するパーソナルデータを取り扱う場合に、当該全てのグループ会社に適用されます。

本指針は、世界中の全てのグループ会社及びその従業者に適用されるとともに、パーソナルデータを取得、利用又は移転するグループ会社が、本指針の第 2 条に定める規則及び本指針の第 3 条の添付書類に定める指針及び手続きを遵守することを要求します。

## 1.4 追加情報

本指針の条項、本指針における自己の権利又はその他のデータ保護に関する問題について質問がある場合には、以下のアドレスにより楽天のグローバル プライバシー マネージャー (Global Privacy Manager) に連絡することができます。グローバル プライバシー マネージャーは、当該問題を、直接又は楽天内の適切な担当者又は部署に転送して、処理します。

名 宛:	グローバル プライバシー マネージャー
E メール:	<a href="mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com">rakuten-privacy@mail.rakuten.com</a>
住 所:	〒158-0094 東京都世田谷区玉川一丁目 14 番 1 号 楽天クリムゾンハウス

グローバル プライバシー マネージャーは、本指針の変更があった場合、当該変更がグループ会社に対して及び楽天がそのパーソナルデータを取り扱う個人に対して通知されるよう確保する責任を負います。

自己のパーソナルデータについて楽天による利用方法に不服がある場合には、楽天には、パート 3 の、添付書類 4 に別途定める苦情処理手続があります。

## 2. 義務

本指針は、グループ会社がパーソナルデータを取得し、利用し及び移転する一切の場合に適用されます。

本指針第 2 条は、3 つのセクションに分かれています。

- セクション A では、グループ会社がパーソナルデータを取得し、利用し及び移転する場合に遵守しなければならない基本的な原則が記載されています。
- セクション B では、楽天が本指針に関して監督機関に対し約束していることを取り扱います。
- セクション C では、楽天が本指針第 2 条に基づいて個人に付与する、第三受益者権について説明します。

### セクション A：基本原則

ルール 1－各国法の遵守及びデータの取り扱いに関する法的根拠

ルール **1A** — 楽天は、何よりもまず、自らが存する場所に適用ある法を遵守します。

楽天は、一つの組織として、グループ会社が存在する場所にかかわらず、パーソナルデータに関して適用のある法令（例：ヨーロッパでは、**GDPR** 及び随時改正され置き換えられる **GDPR** を実施する各国法、シンガポールにおいては **Personal Data Protection Act 2012**）を遵守することを企図しており、パーソナルデータが取得及び利用される場合、当該取得及び利用が当該適用のある法令に従ってなされることを確保します。現地法が存在しない場合、又は現地法が本指針のルールに定める水準に満たない場合には、楽天は、本指針のルールに従ってパーソナルデータを取り扱うものとします。

ルール **1B** — 楽天は、必要とされる場合、パーソナルデータの取扱いに法的根拠があることを確保します。

楽天は、必要とされる場合、パーソナルデータの取扱いに法的根拠があることを確保します。例えば、パーソナルデータがヨーロッパのデータ保護法又は本指針の対象である場合、ヨーロッパ又は欧州連合加盟国の法令の条項に応じ、楽天は、以下の場合にのみ当該データを取扱います。

- 楽天が、取り扱いの同意を得て、当該同意が **GDPR** で要求される水準に合う場合、
- 個人が当事者である契約の履行、又は、契約締結前に個人の要求への措置を講じるために取扱いが必要である場合、
- 楽天が対象となる法的義務を遵守するために取扱いが必要な場合であって、その法的義務がヨーロッパ又は欧州連合加盟国の法令に由来する場合、
- 個人の重大な利益を保護するために取扱いが必要な場合、
- 取扱いが、楽天に帰属する公益又は職権の行使において、職務の遂行に必要な場合であって、楽天が従うヨーロッパの法令又は欧州連合加盟国の法令のいずれかに定められている場合、又は
- 取扱いが楽天、又は第三者により追及される正当な利益のために必要である場合、ただし、当該利益が、取扱いに関連する個人の利益又は基本的な権利及び自由により優先される場合を除きます。

ルール **2** — 透明性及び目的の限定の確保

ルール **2A** — 楽天は、個人に対し、当該個人のパーソナルデータを取得する際に、当該パーソナルデータがどのように利用されるかを説明します。 また、パーソナルデー



タを、当該個人に知らされた目的、又は当該個人の想定範囲内で且つ楽天に関連する目的のためにのみ利用します。

楽天は、個人が、自己のパーソナルデータがどのように取り扱われるかについて、明確かつ理解可能な方法（通常、適正に記された取扱いに関するステートメントを用意）で、いつでも案内されているよう確保します。適用あるデータ保護法に従い、提供されるべき情報には、以下のものが含まれます。

- データ管理者の名称及びその連絡先の詳細、
- データ保護オフィサーの連絡先詳細、
- パーソナルデータのアクセス、訂正、削除、取扱いの制限、取扱いに異議を唱える個人の権利に関する情報、及び懸念を伝える方法、データポータビリティに関する権利を行使する方法、監督機関に不服を申し立てる権利についての情報、
- 取扱いの法的根拠についての情報及び管理者により追及される正当な利益についての情報、
- パーソナルデータの取扱いが同意に基づく場合、同意を撤回する個人の権利、
- パーソナルデータの情報源、及び、必要な場合、一般に公表されている情報源か否かについて、
- パーソナルデータの提供が法定若しくは契約の要件又は契約を締結するために必要な要件か否か及び個人がそのパーソナルデータを提供する義務があるか否か、及び、かかるパーソナルデータを提供しないことによる結果、
- パーソナルデータを用いてなされた利用及び開示（情報の二次的な利用及び開示を含みます。） 、
- パーソナルデータの受領者又は受領者のカテゴリー、
- 本指針に基づく別の法域へのパーソナルデータの移転及び本指針の写しの入手方法、
- 保管期間又は当該期間を判断する基準、並びに
- プロファイリングを含む自動化された意思決定の存在。

楽天は、パーソナルデータの移転元となった国の適用法令においてルール **2A** に従わないことに法律上の根拠がある場合（例えば、国家の安全若しくは国防の保障、犯罪の防止

若しくは捜査、税務上の目的、法的手続き、個人の保護若しくは他の者の権利及び自由の保護のために必要な場合、又は関連する法により許容されるその他の場合をいいます。)を除き、ルール **2A** に従うものとします。

ヨーロッパ域外にある楽天のグループ会社が、ヨーロッパにある楽天グループ会社から移転されたパーソナルデータについて公的機関から法的拘束力のある要請を受けた場合、楽天は、ルール **16C** に従って行動し、可能な限り全ての手段をとって自社からいかなる公的機関へのパーソナルデータの開示も、民主主義社会において必要とされる限度を超えて広範、不相当及び無分別とならないよう確保するものとします。また、必要と認められた場合には、関連するデータ保護機関に対し、本指針のもとで楽天が行った、当該要請への対処の手段・手続きを示すものとします。

楽天が、異なる又は新たな目的のために、パーソナルデータの利用を望む場合、取扱いの変更がパーソナルデータの元来の移転元であったヨーロッパの当該国の法令により許可されない場合、楽天は、データ収集の目的と矛盾する方法で当該情報を更に取り扱わないこととします。場合によっては（例えば、その取扱いが特別カテゴリーのパーソナルデータに関連する場合において、新たな取扱いについて、個人の明白な同意が必要となる場合があります。

#### ルール **2B**—技術を介したプライバシーの促進

楽天は、プライバシーに配慮した技術及びサービスをプライバシーバイデザイン及びプライバシーバイデフォルトの概念を介して促進します。楽天の技術は、データ保護の原則を効果的な方法で実装し必要な安全管理措置を統合するよう設計されます。更に、楽天は、適当な場合、そのサービスのプライバシーに配慮したデフォルト設定が可能な技術的ソリューションを促進します。

ルール **2C**—楽天は、ヨーロッパの法令が適用されるパーソナルデータを含む新しい取り扱い行為の影響により、個人の権利及び自由に高リスクが生じる可能性がある場合、その影響を評価します。

楽天がパーソナルデータを含む新しい取り扱い行為を開始する場合、かかる取り扱い行為は、随時改正され更新される、データ保護に関する影響評価プロセスに従って移転されたパーソナルデータの移転元であるヨーロッパの当該国のデータ保護法及び特に原則の要件に従うことを確保します。

#### ルール **3**—データの正確性、保存の限定及びデータ最小化の確保

ルール **3A**—楽天は、パーソナルデータを正確かつ最新の状態に保ちます。

楽天が保有するパーソナルデータが正確かつ最新であることを確保するため、楽天は、個人に対し、パーソナルデータに変更があったときは楽天に知らせるよう積極的に推奨します。

ルール **3B** — 楽天は、パーソナルデータを取得した目的、および、これに伴う取扱いの目的のために必要な限りにおいてのみパーソナルデータを保管します。

楽天は、書類及びデータの保管に関する楽天の社内規則及び手続（随時、改定及び更新されます。）に従います。

ルール **3C** — 楽天は、パーソナルデータ取扱いの目的に関連して適切であり、関連性があり、過剰でない範囲に限りパーソナルデータを保存します。

楽天は、パーソナルデータ取扱いの目的に関して正しく目的を達するために最低限必要なパーソナルデータを評価・特定します。

#### ルール **4** — 適切なセキュリティ対策の実施

ルール **4A** — 楽天は、常に IT セキュリティ ポリシー を遵守します。

楽天は、（特に、当該取り扱いにネットワーク上でのパーソナルデータの送信が含まれる場合、）偶発的若しくは違法な破棄若しくは偶発的な滅失、改変、無権限の開示若しくはアクセス、及びその他のあらゆる違法な態様での取扱いからパーソナルデータを保護するため、適切な技術的及び組織的対策を実施します。これを実現する方法として、楽天は、楽天内で実施されているセキュリティ ポリシー（随時、改定及び更新されます。）所定の要件、及び、事業分野又は機能ごとに関連する他のあらゆるセキュリティ上の手順を遵守します。

ルール **4B** — 楽天は、データインシデント管理及び通知ポリシーを遵守します。

楽天は、楽天が従うべき以下の取扱いを定める楽天のデータインシデント管理及び通知ポリシー（随時、改定及び更新されます）を遵守します。

- 管轄権を有する監督機関にデータインシデントを通知します。
- 個人にそのパーソナルデータを含むデータインシデントを通知します。及び、
- かかる通知が必要でないと判断しうる場合の状況を評価します。

ルール **4C** — 楽天は、楽天のサービスプロバイダも、適切かつ同等のセキュリティ対策を取り入れるよう確保します。

データ取扱いに関する委託先（本指針で規律の対象とされるパーソナルデータへのアクセスを有します。）を用いるグループ会社は、サービスプロバイダの選択に関して楽天のデューデリジェンスに従い、当該委託先がパーソナルデータの保護のために相応の技術的及び組織的セキュリティ対策を実施していることを確認するための手段を講じるものとし、また、当該委託先に対し、以下の内容を含む厳格な契約上の義務を書面によって課すものとします。

- (a) 委託先によるパーソナルデータのセキュリティに関する取組みが本指針に含まれるものと一致していることを保証する義務、
- (b) 委託先による当該情報の利用は、グループ会社に指示された範囲のみに限定する義務、
- (c) ルール 6 において規定されるような、委託先による保証が本指針のもとでグループ会社が策定した義務を反映したものになるよう担保するために必要となる義務（特に、第三国に設立された委託先へのパーソナルデータの移転に関連して、適用法令に依拠して個人のプライバシー並びに基本的権利及び自由に関する適切な保護を提供する義務）。

## ルール 5 ー 個人の権利の尊重

ルール 5A ー 楽天は、データ主体のアクセス請求手続に従い、パーソナルデータに関する個人からの問合せや請求を受け付けます。

一部の国では、個人は、当該国の法令に基づき、自己に関して保有されているパーソナルデータ（電磁的及び紙媒体の記録で保有される情報の両方を含みます。）の写しを、その他の詳細（自己のパーソナルデータに関する権利等）とともに、提供される権利を有します。これは、ヨーロッパのデータ保護法制では、データ主体のアクセス権として知られています。楽天は、個人からのパーソナルデータへのアクセス請求を取り扱う際には、「データ主体のアクセス請求手続」（添付書類 1 参照）に定める手続に従います。また、その際、データ主体のアクセス請求手続に記載された期間内（請求の受領から 1 カ月以内、又は当該データ主体のアクセス請求を管轄する国の法令により定められたところに従い適用され得る期間）に請求を処理します。

ルール 5B ー 楽天は、アクセス、削除、訂正、完成若しくは制限する旨の請求、データポータビリティに関連する請求又はパーソナルデータの取扱いの異議申し立ての請求を、データ主体のアクセス請求手続に従って処理します。

ヨーロッパ等の一部の国では、個人は、当該国の法令により、以下の権利が認められています。

- 不正確又は不完全であるとみられる自己のパーソナルデータにつき、訂正、削除、制限、又は補完を適当な方法により求める権利
- 自己のパーソナルデータの取扱いに異議を述べる権利
- 自己のパーソナルデータに関連するデータポータビリティを行使する権利

そのような場合には、楽天は、データ主体のアクセス請求手続に定める手続に従います。

#### ルール 6 – 越境移転に関する十分な保護の確保

ルール 6 – 楽天は、本指針に定める基準に従って情報の十分な保護を確保することなく、楽天以外の第三者にパーソナルデータを移転しません。

原則として、グループ会社以外の第三者に法域を超えてパーソナルデータを移転することは、本指針に定める基準に従って、適当な契約条項によって拘束する、又はデータ主体の同意を得る等の、移転するパーソナルデータを保護するための適当な手続を踏まない限り許容されません。

#### ルール 7 – 特別カテゴリーのパーソナルデータの利用に関する保護

ルール 7A – 楽天は、特別カテゴリーのパーソナルデータを、その利用が絶対に必要な場合に限り取り扱います。

特別なカテゴリーのパーソナルデータとは、個人の人種又は民族的出自、政治的見解、宗教的又は哲学的信条、労働組合への加入、健康状態、性生活、性的指向、自然人を一意に識別する目的のため取り扱われる遺伝データ又は生体データ及び刑罰に関する情報をいいます。楽天は、特別なカテゴリーのパーソナルデータが、提案された取扱いのために必要であるか、及び事業環境において絶対に必要となる場合を評価します。

ルール 7B – 楽天は、個人の明示的同意が得られた場合、又はパーソナルデータを取得された国における適用法令に即して明示の同意に代わる法令上の根拠がある場合限り、特別なカテゴリーのパーソナルデータを取り扱います。

原則として、楽天による特別なカテゴリーのパーソナルデータの取扱いのためには、パーソナルデータを取得された国における適用法令に即して楽天が他の法令上の根拠を有する場合を除き、個人が明示的に同意しなければなりません。楽天による特別なカテゴ

リーのパーソナルデータの利用に対する承諾は、真正かつ当該国の同意の要件に合致したものでなければなりません。

#### ルール 8 – ダイレクト マーケティングの正当化

ルール 8A – 楽天は、個人がマーケティング情報の受信からオプトアウトすることを認めます。

全ての個人は、ダイレクト マーケティングのために自己のパーソナルデータが利用されることに対していつでも無料で異議を述べるデータ保護に関する権利を有します。楽天は、そのような異議の全てを尊重します。ヨーロッパ等のような一部の国では、これは、かかるマーケティングに関連する範囲でプロファイリングに異議を述べる権利を含みます（及びこの文脈において、「プロファイリング」は、個人の経済状況、個人の嗜好、関心又は位置などの個人の特定の側面を分析又は予測するためパーソナルデータの自動化された取扱いのことをいいます）。

#### ルール 9 – プロファイリングを含む自動化された個人にかかる判断

ルール 9 – 楽天は、個人に対しパーソナルデータの自動化された取扱いのみに基づいて判断しません。

楽天は、個人に関する評価又は判断で個人に法的効果が生じ、又は、重大な影響を及ぼすものが、パーソナルデータの（ルール 8A に定義されるプロファイリングを含む）自動化された処理のみに基づいてなされることがないようにします。ただし、以下の場合、この限りではありません。

- 取扱いがヨーロッパのデータ保護法に従って行われる場合、及び
- 楽天が、個人の正当な利益（かかる取り扱いの存在の通知、かかる取り扱いのロジック、意義及び結果についての情報の提供、判断への人的な介在、並びに当該個人の見解の表明及び判断への異議など）に対して安全管理措置を講じる場合。

楽天は、特別なカテゴリーのパーソナルデータに基いて、ルール 9 に記載されている判断を行うことはありません。

#### セクション B：実務上の取組み

#### ルール 10 – コンプライアンス

ルール 10 – 楽天は、ビジネス全体を通じてプライバシーに関するコンプライアンスを確保し監督するため、適切なスタッフ及びサポートを備えるものとします。

楽天は、そのグローバル プライバシー マネージャーを、トレーニングのモニタリング及び苦情処理を含む本指針の遵守を監督し確保する者として任命しています。ローカルのプライバシー担当者（**Local Privacy Contacts**）及びリージョナル プライバシー オフィサー（**Regional Privacy Officers**）は、グローバル プライバシー マネージャーをサポートします。当該国のプライバシー担当者及びリージョナル プライバシー オフィサーは、リージョナル プライバシー オフィサーは、グループ会社の監督を割り当てられ、グローバル プライバシー マネージャーに報告を行います。また、リージョナル プライバシー オフィサーは、定常的に、本指針の遵守を監督し、その遵守を可能にする責任を負います。

リージョナル プライバシー オフィサーがヨーロッパに本拠を置く場合、又は楽天がヨーロッパにおいてデータ保護オフィサーを指名した場合、楽天は、本指針及びヨーロッパ法に定める義務を遂行するため、かかる役員の独立性を確保します。

#### ルール 11 – トレーニング

ルール 11 – 楽天は、パーソナルデータに恒常的又は定期的にアクセスする従業者、パーソナルデータの取得に関わる従業者、又はパーソナルデータの取扱いに用いられるツールの開発に関わる従業者に、添付書類 2 のプライバシー トレーニングのための要件に従って適切な教育を行います。

#### ルール 12 – 監査

ルール 12 – 楽天は、添付書類 3に定める監査プロトコルを遵守します。

#### ルール 13 – 苦情処理

ルール 13 – 楽天は、添付書類 4に定める苦情処理手続を遵守します。

#### ルール 14 – 監督機関への協力

ルール 14 – 楽天は、添付書類 5に定める協力手続を遵守します。

#### ルール 15 – ルールの更新

ルール 15 – 楽天は、添付書類 6に定める、データ保護に関する拘束的企業準則に関する指針の更新手続を遵守します。

ルール 16 – 国の法律により本指針を遵守できない場合にとるべき措置

ルール **16A** – 楽天は、適用される法令によれば本指針又はかかる法令に定める義務を遂行することができない、又は法令が本指針の遵守の可否に重大な影響を与えると判断する場合は、法令により禁じられている場合を除き、速やかにグローバル プライバシー マネージャーに確実に知らせるようします。

ルール **16B** – 楽天は、適用がある法令と本指針に抵触がある場合、とるべき措置をグローバル プライバシー マネージャーに合理的に決定させ、疑義がある場合には管轄権を有する監督機関に相談するようにします。

ルール **16C** – 楽天は、本指針に基づいてヨーロッパから移転されたパーソナルデータを開示するよう公的機関から法的に拘束力のある要請を受けた場合、執行機関により禁じられていない限り、当該要求を留保し、当該パーソナルデータを移転したグループ会社に対して速やかに通知するものとします。禁止される場合とは、例えば、法の執行のための調査の機密性を保護するため刑事法により禁止される場合などであり、この場合、楽天は、可能な限り多くの情報を可能な限り早く移転元のグループ会社に連絡できるよう、この禁止の免除を受ける最大限の努力をするものとし、また、そのようにしたことを証明できるようにします。

上記の場合に、最大限の努力にも拘らず、当該グループ会社が、パーソナルデータを移転したグループ会社に対して通知できる立場になかった場合には、当該グループ会社は、**CNPD** に対して年に一度、受領した要求に関する一般的な情報を提供するものとします。なお、いかなる場合であっても、パーソナルデータを受領したグループ会社は、公的機関へのパーソナルデータの開示が、民主主義社会において必要とされる限度を超えて広範、不相当及び無分別とならないよう確保するため、可能な限り全ての手段をとるものとします。

#### セクション C：第三受益者権

ヨーロッパのデータ保護法制においては、あるグループ会社（以下「域外移転者」）によりヨーロッパにおいて取り扱われる顧客、従業員、取引先のパーソナルデータが、ヨーロッパ域外のグループ会社（以下「情報受領者」）に移転される場合に、それらの者が本指針の履行を請求する権利を、以下に定めるとおり有する旨を定めています。

- 苦情：個人は、苦情処理手続に従って、**Rakuten Europe S.a.r.l.** 及び/又は域外移転者の法域にあるヨーロッパの監督機関に対し、苦情を申し立てることができます。
- 裁判手続：個人は、**Rakuten Europe S.a.r.l.** を相手取って直接、裁判手続をとることができます。



- 責任：個人は、情報受領者による本指針違反の是正を含む **Rakuten Europe S.a.r.l.** からの適当な救済を求めることができ、また、適当な場合には、裁判所又はその他の管轄を有する当局の決定に従って、グループ会社による本指針違反の結果として被った損害について **Rakuten Europe S.a.r.l.** から賠償を受けることができます。
- 個人はまた、本指針、及び、楽天が本指針に関連して締結したグループ間契約の写しを取得する権利を有します。

個人が損害を被ったと主張し、当該個人が、当該損害が本指針の違反に起因して生じたものであると推定されることを立証できた場合、**Rakuten Europe S.a.r.l.** は、情報受領者が違反について責任がない、又はそのような違反がなかったことを **Rakuten Europe S.a.r.l.** が立証しなければならないことに同意します。

3. 添付書類

添付書類 1

データ主体のアクセス請求手続

## 楽天における、拘束的企業準則に関する指針

### データ主体のアクセス請求手続

#### 1. はじめに

- 1.1 一部の法域におけるデータ保護法では、個人に、自己に関するパーソナルデータがある組織によって取り扱われているかを知る権利が認められています。これは、ヨーロッパでは、「データ主体のアクセス権 (right of subject access)」として知られています。この「データ主体のアクセス請求手続」(以下「本手続」)は、楽天がかかる請求にどのように対応するかを定めるものです。
- 1.2 本手続は、さらに個人がヨーロッパの法令及び他の法域の法令に基づくパーソナルデータに関連するその他の権利並びに楽天がかかる権利を行使する請求をどのように取り扱うか定めています。これらの権利は、訂正の権利、削除権、データポータビリティの権利、取扱い制限の権利及びパーソナルデータの取扱いへの異議を唱える権利のことで
- 1.3 本手続に関連する全ての問い合わせは、グローバル プライバシー オフィス宛て又は可能であるならば、各国のプライバシー担当者に送られるものとします。

#### 2. ヨーロッパの法令の対象となるパーソナルデータ

- 2.1 自己のパーソナルデータが楽天によりヨーロッパで取得及び/又は利用され、楽天のグループ会社(以下「グループ会社」)間で移転される場合、個人は、前述の権利を享受し、また、かかる請求は、本手続の定めるところに従って取り扱われます。但し、適用あるヨーロッパのデータ保護法が本手続と異なる場合にはこの限りではなく、その場合、当該現国のデータ保護法が優先されます。

#### 3. ヨーロッパの法令範囲外のパーソナルデータ

- 3.1 ヨーロッパ以外のグループ会社の所在する地域の法令が前述のアクセス権を認めている限度において、それらのグループ会社もまた、かかる請求を本手続に従って対応します。但し、本手続が適用あるデータ保護法と異なる場合にはこの限りではなく、その場合、当該国データ保護法が優先されます。

#### 4. データ主体のアクセス権

- 4.1 楽天に対して上記第 2 条又は第 3 条のデータ主体のアクセス請求を行う個人は、以下の権利を有します。

- (a) 楽天が当該個人のパーソナルデータを保有し、取扱っているかを知る権利、
- (b) 保有されているパーソナルデータの Kategorii の詳細及び、パーソナルデータが保有され取扱われている目的を知る権利、
- (c) 楽天がパーソナルデータを開示し又は開示し得る従業者又はその Kategorii 及びその所在地に関し知る権利、
- (d) 保管期間又は本期間を判断する基準について知る権利
- (e) 管轄権を有する監督機関に苦情申し立てを行う権利
- (f) プロファイリングを含む、自動化された意思決定の存在の有無を知る権利
- (g) 当該データが個人から取得されない場合、その取得元に関して入手可能な情報を知る権利
- (h) パーソナルデータの訂正、削除、取扱い制限の権利及びかかる取扱いに異議を唱える権利の存在を知る権利
- (i) データが第三国に移転する場合、当該移転に関する安全管理措置としての拘束的企業準則の利用について通知される権利
- (j) 楽天が保有する自己のパーソナルデータに関して、及びこの写しが請求される場合、わかりやすい形式で連絡を取る権利

4.2 データ主体のアクセス請求は、E メール又は他の電子手段を含む書面によってなされなければなりません<sup>2</sup>。

4.3 楽天は、データ主体のアクセス請求を、当該請求を受けてから 1 カ月以内（又はパーソナルデータが取得される国の法令により定められる期間内）に対応しなければなりません。当該期間は、請求の複雑性及び件数を考慮し、適用ある法令により許可される場合、必要に応じて更に 2 カ月延長されることが可能です。

## 5. 対応手順

### 5.1 本手続に基づいてなされるデータ主体のアクセス請求の受理

---

<sup>2</sup> 当該国のデータ保護法が口頭で請求できる旨定めている場合を除きます。この場合、楽天は当該請求を書面化し、対応を開始する前に、請求を行った個人にそのコピーを提供します。

- (a) 楽天が個人から当該パーソナルデータに関する請求を受けた場合、その請求は受領後直ちに、受領日及びその他グローバル プライバシーオフィスが請求に対応するにあたって有用となる情報を示して、グローバル プライバシー オフィスに転送しなければなりません。
- (b) 当該請求がデータ主体のアクセス請求として認められるためには、正式なものである必要はなく、データ保護法に言及する必要はありません。

## 5.2 当初の手続

- (a) グローバル プライバシーオフィスは、請求についてまず評価を行い、当該請求が本手続の適用されるデータ主体のアクセス請求であるか、及び、本人確認又はその他の追加の情報が必要であるかを決定します。
- (b) 次に、グローバル プライバシーオフィスは、個人に対し、書面によってデータ主体のアクセス請求の受領を確認した旨の連絡を行い、必要な場合には本人確認若しくは追加の情報を求め、又は、データ主体のアクセスにかかる例外事由に当たる場合には請求を拒否します。

## 6. データ主体のアクセス権の適用除外

### 6.1 データ主体のアクセス請求は、次の理由により拒否されることがあります。

- (a) データ主体のアクセス請求がヨーロッパのグループ会社に対してなされ、それが当該グループ会社によるパーソナルデータの利用若しくは取得に関するものである場合であっても、情報開示を拒否することが当該グループ会社の所在する法域のデータ保護法に合致するとき、
- (b) データ主体のアクセス請求がヨーロッパのグループ会社により利用若しくは取得されたパーソナルデータに関するものの、パーソナルデータの移転先であるヨーロッパ域外のグループ会社に対して請求がなされたためにセクション 6.1(a)に該当しない場合で、かかるパーソナルデータの不開示の根拠が、パーソナルデータの移転元である法域のデータ保護法に合致するとき、
- (c) パーソナルデータが楽天により自動化されていない形式で保有され、かつ、当該パーソナルデータがデータベースを構成するものではなく、今後もその一部とならないとき、

- (d) パーソナルデータがヨーロッパにおいて生成されたものではなく、（適用法令の条項に従って）パーソナルデータを開示するために楽天が不相当な努力をしなければならないとき、又は、
- (e) データ主体のアクセス請求が、第 3.1 条が適用される状況においてヨーロッパ域外のグループ会社に対してなされた場合で、情報の提供を拒むことが、当該パーソナルデータを取得し移転したグループ会社に適用される法令に合致するとき。

## 7. 楽天の調査及び回答

- 7.1 グループ プライバシーオフィスは、関連する全ての電磁的及び紙媒体のデータベースの検索を手配します。
- 7.2 グローバル プライバシーオフィスは、複雑な案件、とりわけ、当該請求に第三者の情報が含まれる場合や、パーソナルデータの開示が営業秘密又は法的手続を阻害する場合には、チーフ コンプライアンス オフィサーに照会しアドバイスを求めることができます。
- 7.3 請求された情報は、グローバル プライバシーオフィスによって十分わかりやすいフォーマットに置換されます（パーソナルデータに対応する、楽天で用いられている社内コードや ID 番号は、開示前に変換しなければなりません。）。グローバル プライバシーオフィスは、データ主体のアクセス請求の回答として提供が求められる情報を記載したカバーレターを作成するものとします。
- 7.4 永続的な形式で情報を提供することが不可能、又は、そのために不相当な努力を要する場合、情報のコピーを永続的に提供する義務はありません。そのような場合には、個人は情報を閲覧する機会、又は他の形式で情報を受領する機会を提供されることがあります。

## 8. パーソナルデータの制限、削除、変更又は取扱いへの異議申立ての請求

- 8.1 ある個人からパーソナルデータの制限、削除、変更又は取扱いの異議申立ての請求を受領した場合、かかる請求はグローバル プライバシーオフィスにより、適切な方法で検討され対応されなければなりません。請求は、適用ある当該国の法令に従って拒否される場合があります。
- 8.2 ある個人のパーソナルデータの訂正を知らせる請求を受領した場合、かかる情報は、楽天が訂正を行うことにつき法律上の根拠があると認めた場合には、請求内容に従って訂正され又は更新されなければなりません。

8.3 楽天は、パーソナルデータを削除、匿名化、訂正若しくは取扱いの制限をする場合、又は取扱いに対する異議の申立請求を受け入れるする場合、他のグループ会社又はパーソナルデータが開示された再委託先に対し、それらの者も記録を更新できるように、その旨通知するものとします。

8.4 楽天に対してなされた請求が、楽天の利用により当該個人の権利及び自由が害されていることを理由として、又は他の強制力のある法律上の根拠に基づいて、個人のパーソナルデータの取扱いの異議申立てを求めるものであった場合、当該事項は、評価検討を行うためにグローバル プライバシーオフィスに照会されるものとします。楽天による取扱いが法令によって要請されるものである場合、当該請求は有効なものとはみなされません。

## 9. データポータビリティに関する請求

9.1 ヨーロッパのデータ保護法において、個人は、楽天に対し、自らが楽天に提供したパーソナルデータについて、構造化され、一般的に利用され機械可読な形式で受け取る権利があり、この情報が、技術的に可能であるならば、楽天により他の管理者に転送されるよう請求する権利があります。これは、ヨーロッパのデータ保護法に基づきデータポータビリティの権利と称されています。

9.2 データポータビリティの権利は以下の場合のみ適用されます。

(a) 個人が楽天に提供したパーソナルデータ（個人により提供されたデータの分析結果（例、アルゴリズムの結果）として、楽天により作成される推定データ、又は派生データ）を対象とし、

(b) パーソナルデータの取扱いが個人の同意に基づく（例、特別なカテゴリーのパーソナルデータの取扱いの場合）又は契約の履行に関する場合、かつ

(c) 取扱いが自動化された手段（すなわち、IT システムを介するもので、ハードコピー／紙による記録でないもの）で行われる場合。

9.3 請求には 1 カ月以内に回答するものとします。当該請求が複雑な場合又は楽天が多数の請求を受領する場合 2 カ月まで延長可能です。

9.4 楽天は、上記 9.1 及び 9.2 に定められた要件を満たす請求者についてのパーソナルデータをコンパイルします。楽天は、ヨーロッパのデータ保護法又は適用ある当該国の法令により許容される根拠に基づき、データポータビリティの請求を拒否することがあります。この評価は、グローバル プライバシー オフィスにより行われます。

添付書類 2

プライバシー トレーニングの要件



## 楽天における、拘束的企業準則に関する指針

### プライバシートレーニングの要件

#### 1. 背景

- 1.1 楽天における「拘束的企業準則に関する指針」（以下「本指針」）は、楽天グループのメンバー（以下「グループ会社」）間におけるパーソナルデータの移転の枠組みを提供するものです。本「プライバシートレーニング要件」は、本指針が要求する事項に関して、楽天による自社のスタッフ（以下「従業員」）の教育方法について概要を示すことを目的とするものです。
- 1.2 楽天の IT セキュリティ ガバナンス部のグローバル プライバシー オフィスは、楽天内のプライバシー関連のコンプライアンス トレーニング全体について責任を負います。これには、楽天のプライバシー トレーニング要領の遂行及び監督も含まれます。本指針に基づくトレーニングは、グローバル プライバシー マネージャー及びグローバル プライバシー オフィスによって統括されます。
- 1.3 楽天の従業員は全員、定期的にプライバシー及びデータ保護に関するトレーニング（以下「ジェネラル プライバシー トレーニング」）及び情報セキュリティに関するトレーニングを受けます。
- 1.4 従業員のうち、パーソナルデータに常時又は定期的にアクセスする者、パーソナルデータの取得に関わる者、又はパーソナルデータの取扱いに用いられるツールの開発に関わる者は、追加的に、個々に適切な、本指針に関するトレーニング（以下「**BCR** トレーニング」）及び、自身の役割と所在地に応じたデータ保護上の重要点に関するトレーニングを受けます。このトレーニングは以下に説明するとおり、定期的実施されます。
- 1.5 ジェネラルプライバシー トレーニング及び **BCR** トレーニングは、本書において「プライバシー及びコンプライアンス トレーニング プログラム」と総称されます。

#### 2. 楽天におけるトレーニングの概要

- 2.1 楽天の全ての従業員は、**[2]**年に **1** 回、ジェネラル プライバシー トレーニングへの参加を求められます。当該プログラムを、「データプライバシー及びセキュリティ トレーニング プログラム」といいます。
- 2.2 ジェネラル プライバシー トレーニングは、データプライバシー、データ漏えい、並びに楽天のプライバシー及び情報セキュリティ指針及び手順を含む、幅広い題材を扱います。

2.3 セクション 2.1 及び 2.2 記載のトレーニングに加え、楽天は、セクション 4 に記載する本指針に関する特別のトレーニングを提供します。

### 3. 楽天におけるプライバシー及びコンプライアンストレーニングプログラムの目的

3.1 楽天におけるプライバシー及びコンプライアンス トレーニング プログラムは、以下のような環境を作り上げ、維持することを目的としています。

- (a) 従業員が、データ プライバシー、機密性及び情報セキュリティの基本原則について理解していること
- (b) 従業員が、楽天のプライバシー及び情報セキュリティ指針及び手続を理解していること、並びに
- (c) 従業員のうち、パーソナルデータに常時又は定期的にアクセスする者、パーソナルデータの取得に関わる者、又はパーソナルデータの取扱いに用いられるツールの開発に関わる者が、本指針に従ってパーソナルデータを取扱うことができるよう、セクション 4 に定めるとおり、適切なトレーニングを受けること。

### 3.2 入社者のための、一般データ保護及びプライバシー トレーニング

- (a) 入社者は、楽天に入社後すぐに、ジェネラル プライバシー トレーニング及び必要な場合には BCR 指針 トレーニングを修了しなければなりません。

### 3.3 全ての従業員のための、一般データ保護及びプライバシー トレーニング

- (a) 全世界の従業員は、ジェネラル プライバシー トレーニングを受けます。このトレーニングは、本指針の要件に沿って、基本的なデータ プライバシーに関する権利及び原則、並びにデータセキュリティをカバーしています。同トレーニングは、有益な情報を提供し、かつ、受講者にわかりやすく、また、トピックに対する興味を生じさせるものとなるよう構成されています。コースの修了は、楽天のグローバル プライバシー オフィスによりモニターされ実施されます。グローバル プライバシー オフィスは、毎年、求められる全ての従業員が **100%**修了するよう推進するものとし、チーフ コンプライアンス オフィサーに対して説明責任を負います。
- (b) 全ての従業員は、E メールや楽天のイントラネットのページ上の通知メッセージによる、都度都度のコミュニケーションからも、楽天に関係のある情報セキュリティやデータ保護の問題（例えば、ソーシャル ネットワーキング、リモートワー

ク、データ取扱受託者の関与、機密情報の保護等が含まれます。)の重要性について理解を深めることができます。

#### 4. BCR 指針トレーニング

4.1 本指針に関する楽天のトレーニングは、次の重要な分野をカバーし、従業員は楽天における職務と責任に適したトレーニングを受けます。

(a) 背景及び原理について：

- (i) データ保護法とは何か？
- (ii) データ保護法が国際的にどのように楽天に影響するか？
- (iii) 本指針の適用範囲
- (iv) 用語と概念

(b) 本指針について：

- (i) 本指針の説明
- (ii) 実務上の参考例
- (iii) 本指針に基づく個人の権利

(c) 個々の従業員の職務に関連がある場合、トレーニングでは、以下の本指針上の手続も扱います。

- (i) データ主体のアクセス請求手続
- (ii) 監査プロトコル
- (iii) 更新手続
- (iv) 協力手続
- (v) 苦情処理手続

#### 5. 追加情報

本指針に基づくトレーニングについての問合せは、以下のアドレス宛にグローバル プライバシー オフィスに連絡して下さい。 [rakuten-privacy@mail.rakuten.com](mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com)

添付書類**3**

監査プロトコル

## 楽天における、拘束的企業準則に関する指針

### 監査プロトコル

#### 1. 背景

- 1.1 楽天における、拘束的企業準則に関する指針（以下「本指針」）は、楽天グループのメンバー（以下「グループ会社」）間で移転されるパーソナルデータを適切に保護することを目的とします。
- 1.2 パーソナルデータの移転元となるヨーロッパ諸国においては、及び、他の国であっても現地のデータ保護法によって要求される場合には、本指針は、データ保護機関の承諾を必要とします。一部のデータ保護機関は、承諾の要件として、楽天が本指針の遵守状況を監査し、そのための一定の条件を満たすことを求めることがあります。本書は、楽天がそのような要求事項にどのように対応するかを説明するものです。
- 1.3 日本にある楽天のグループ本社に所属するグローバル プライバシー マネージャー及びグローバル プライバシー オフィスの役割は、本指針に従ったパーソナルデータの取得及び利用について指導をし、また、プライバシー関連の潜在的なリスクを発見するためにグループ会社によるパーソナルデータの取得及び利用を評価することにあります。そのため、パーソナルデータの取得及び利用は、継続的に、詳しく検討され評価されます。これに対応して、監査プロトコルでは楽天がデータ保護機関の要求に従って本指針の遵守を確保するために採用する定式の評価プロセスについて説明していますが、これは、楽天が、本指針の規定が遵守され必要に応じて是正措置がとられていることを確保するための一手段にすぎません。

#### 2. アプローチ

##### 2.1 監査の概要

- (a) 本指針の遵守状況は、グローバル プライバシー オフィスにより日常的に監督されます。
- (b) 内部監査部（資格のある監査人が所属します）は、本指針の遵守について独立した監査を遂行及び/又は監督する責任を負い、また、かかる監査が本指針の全ての側面に向けられるよう確保します。内部監査部は、あらゆるコンプライアンス違反の問題や事実がグローバル プライバシー マネージャーに報告されること、及び合理的な期間内にコンプライアンス確保のための是正措置がとられることを確保する責任を負います。

## 2.2 監査の時期及び範囲

- (a) 本指針の監査は、以下の時期に行われます。
- (i) 楽天の年間監査計画に従って、
  - (ii) グローバル プライバシー マネージャーの要請があれば、それ以上の頻度
  - (iii) グローバル プライバシー マネージャーが必要と判断したとき
- (b) 監査を行う範囲は、内部監査部により、リスク分析に基づいて決定されます。当該リスク分析においては、関連する基準（例えば、現在の規制の関心分野、適用がある場合には業界特有の要件、ビジネスにおける特別な又は新しいリスク分野、コンプライアンス違反の分野、情報保護に用いられるシステム又はプロセスに変更があった分野、従前の監査による発見事項又は苦情があった分野、直近の検査からの期間、並びに、取り扱われるパーソナルデータの性質、方法及び所在地）が考慮されます。

## 2.3 監査人

本指針における取組みを実効化するために実施される手続及び対策は、楽天の内部監査部によって監査されますが、楽天は、楽天が決定する、資格のある他の内部/外部の監査人を用いることができます。

## 2.4 報告

監査が完了し次第、報告及び発見事項はグローバル プライバシー マネージャー及び楽天株式会社に提出されます。発見事項の概要は、行われなければならない全ての是正措置の詳細、行われるべき是正措置についての勧告及び対応期間とともに取締役会に提出されます。

楽天は、要求があった場合、適用法令並びに提供される情報の秘密保持及び営業秘密の尊重のもとで、本指針の監査の結果の写しを、管轄権を有するデータ保護機関に提供することに同意しています。

楽天のグローバル プライバシー マネージャーは、上述した情報提供のために、管轄権を有するデータ保護機関と連携する責任を負います。

さらに、楽天は、添付書類 5 の協力手続の条件に従った本指針の遵守状況を調査確認するために、管轄権を有するデータ保護機関がグループ会社を監査できることに同意しています。

添付書類**4**

苦情処理手続



## 楽天における、拘束的企業準則に関する指針

### 苦情処理手続

#### 1. はじめに

- 1.1 「拘束的企業準則に関する指針」（以下「本指針」）は、楽天グループのメンバー（以下「グループ 会社」）間で移転されるパーソナルデータを適切に保護するものです。この「苦情処理手続」は、本指針のもとで楽天が取扱うパーソナルデータの主体である個人から苦情が申し立てられた場合、楽天がその苦情にどのように対応するかを説明することを目的としています。

#### 2. 個人が苦情を申し立てることができる方法

- 2.1 本指針に基づいてなされる苦情は全て、Rakuten Europe S.à.r.l. に置かれる楽天のグローバル プライバシー オフィスに対し、[rakuten-privacy@mail.rakuten.com](mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com) 宛に書面によって申し立てることができます。

#### 3. 誰が苦情を処理するか？

- 3.1 本指針のもとで生じる全ての苦情は、楽天のグローバル プライバシー オフィス又は適当な場合、当該国のプライバシー担当者が処理します。楽天のグローバル プライバシー オフィスは、当該苦情について調査するため、関連するビジネス ユニットと連携します。グローバル プライバシー オフィスが回答を調整します。

#### 4. 回答までの時間は？

- 4.1 楽天のグローバル プライバシー オフィスは、申し立てをした個人に対し、5 営業日以内に苦情の受領確認の連絡を行い、2 カ月以内に調査及び実質ある回答を行います。もし、苦情が複雑であることにより、当該期間内に実質ある回答ができない場合は、楽天のグローバル プライバシー オフィスは、苦情の申立人に対しその旨を連絡し、回答がなされるまでの期間について合理的な目安（6 カ月は超えないものとします。）を伝えます。

#### 5. 苦情の申立人が調査結果を争う場合

- 5.1 苦情の申立人がグローバル プライバシー オフィス（又は、当該苦情を処理する楽天内の個人又は部署）の回答又は調査結果の内容を争い、その旨を楽天に通知した場合には、当該事案はチーフ コンプライアンス オフィサーに照会されるものとし、チーフ コンプライアンス オフィサーは事案を検討のうえ、当初の調査結果を維持するか、新たな調査結果に差替えるかの決定を苦情の申立人に連絡します。チーフ コンプライアンス オフィサ

ーは、照会を受けてから 6 カ月以内に申立人に対し回答するものとします。苦情が解決されない場合、チーフ コンプライアンス オフィサーは、結果として必要となる措置を手配します。

- 5.2** 楽天は、一部のデータ保護法（本指針のセクション C に反映されるヨーロッパのデータ保護法等）においては、個人が、楽天に苦情を申し出たかの有無を問わず、データ保護機関若しくは管轄する他の機関に苦情を述べる権利及び/又は管轄権を有する裁判所に請求を行う権利を有している場合があることを認識しています。

添付書類**5**

協力手続

## 楽天における、拘束的企業準則に関する指針

### 協力手続

#### 1. はじめに

この「協力手続」は、楽天が、拘束的企業準則に関する指針（以下「本指針」）について、管轄権を有するデータ保護機関と協力する方法を定めるものです。

#### 2. 協力手続

2.1 要請があった場合、楽天は、本指針について管轄権を有するデータ保護機関との協議のため、必要な人員を対応させます。

2.2 楽天は、以下について積極的に確認し考慮します。

(a) データ保護法の問題について関連するデータ保護機関が下した決定で、本指針で言及するパーソナルデータの取扱いに影響を与え得るもの、並びに

(b) （適用がある場合）拘束的企業準則に関して公表されたガイダンスに示される、第 29 条作業部会（Article 29 Working Party）の見解

2.3 要請された場合には、楽天は、適用法令並びに提供する情報の機密性及び営業秘密の尊重のもとで、管轄権を有するデータ保護機関に対し、本指針の監査の結果の写しを提出します。

2.4 楽天は、以下の事項に同意します。

(a) 楽天のグループ会社（以下「グループ会社」）がヨーロッパに拠点を置くデータ保護機関の管轄内にある場合、楽天は、そのデータ保護機関が、当該グループ会社が所在する国の適用法令に従って、本指針の遵守状況を調査するために、グループ会社を監査することができることに同意します。

(b) ヨーロッパ域外にあるグループ会社の場合、楽天は、管轄権を有するデータ保護機関が、本指針に基づくパーソナルデータの移転元である国の適用法令に従って、本指針の遵守状況を調査するために、合理的な予告期間をもって事前の通知を行った上で営業時間内に、取得される情報の機密性及び楽天の営業秘密を十分尊重した上で（かかる要件が現地の適用法令に抵触する場合は除きます。）、グループ会社を監査することができることに同意します。

- 2.5 楽天は、本指針又はその一部の解釈及び適用に関する問題点について、何らの不服申立ての権利を行使しない場合、データ保護機関の正式決定に従うことに同意します。

添付書類**6**

更新手続

## 楽天における、拘束的企業準則に関する指針

### 更新手続

#### 1. はじめに

この拘束的企業準則「更新手続」は、楽天が、拘束的企業準則に関する指針（以下「本指針」）の変更を、本指針について管轄権を有するデータ保護機関、データ主体、顧客、業者、及び本指針に拘束される楽天のグループ会社（以下「グループ会社」）に対し、連絡する方法を定めるものです。

#### 2. 本指針の重要な変更

- 2.1 楽天は、本指針に重要な変更があった場合には、合理的にみて実務上可能な限り早く、ルクセンブルクのデータ保護機関（**National Commission for Data Protection**。以下「**CNPD**」）及び本指針につき管轄権を有する他の関連するデータ保護機関に対し、当該データ保護機関の定める要件に従って連絡します。

#### 3. 本指針の運用上の変更

- 3.1 楽天は、本指針の変更で、その性質が運用上のもの（グループ会社一覧の変更を含みます。）又は関連する国のデータ保護法の変更（立法、司法、又は行政上の、いかなる機関の手続きによるものかを問いません。）に伴う変更について、**CNPD** 及び本指針に管轄権を有する他の関連するデータ保護機関に対して、少なくとも1年に1回以上知らせるものとします。また、楽天は、**CNPD** 及び他の関連するデータ保護機関に対し、通知する本指針の変更の理由について簡潔な説明を付すものとします。

#### 4. 本指針変更の連絡及び記録

- 4.1 本指針には、変更履歴が付されるものとし、本指針の改定日及び改定の内容を記載するものとします。楽天のグローバル プライバシー マネージャーは、本指針になされた変更記録について維持・管理し、更新するものとします。

- 4.2 楽天は、本指針への一切の変更を、その性質において、運用上のものであるか重要なものであるかを問わず、以下の者に連絡します。

- (a) 本指針に拘束されるグループ会社、及び
- (b) 本指針によって利益を受けるデータ主体（適切に公開される一般向けの通知によって連絡します。）

4.3 楽天のグローバル プライバシー マネージャーは、本指針に拘束されるグループ会社の一  
覧を保管し、更新します。楽天は、この情報を、請求に応じて、提供します。

## 5. 新規のグループ会社

楽天のグローバル プライバシー マネージャーは、新規のグループ会社にパーソナルデー  
タが移転される前に、全ての新規グループ メンバーが確実に本指針に拘束されるよう  
にします。