

個人情報の取り扱い及び第三者提供について

Q.ENESTホールディングス株式会社及びその子会社（以下、これらを総じて「当社」といいます。）は、個人情報を適正に取り扱い、その保護を図ることが重要な社会的責務であると考え、この責務を果たすために、個人情報を以下の方針に従って適切に取り扱ってまいります。

1. 個人情報保護に関する法令および規律の遵守

当社は、個人情報の取り扱いについて定められた法令、関係省庁のガイドライン、社内規程等を遵守し、個人情報を適正に取り扱います。

2. 個人情報の取得および利用

個人情報の取得にあたっては、適法かつ公正な手段および手続きによることとし、取得した個人情報は、当社の業務を適切かつ円滑に運営するために必要な範囲内において利用いたします。なお、当社とのご契約にあたっては、当該方針にご同意いただく必要がございます。また、電話での各種お問い合わせに際して、応対品質の向上のため、通話内容を録音させていただく場合があります。

3. 個人情報の利用目的

当社が直接または業務委託先等を通じて、お客様から取得し保有するお客様の氏名、電子メールアドレス、郵便番号、住所、電話番号、年齢、誕生日、性別、職業、勤務先、家族構成に関する情報、契約内容、支払に関する情報、電気の利用状況、供給（受電）地点特定番号、お客さま番号、引込柱番号等の情報（以下「個人情報」といいます。）について、当社は、小売電気事業およびこれに附帯関連する事業（当社が営む他の事業や当社がお客様に紹介する提携先企業等の事業を含みます。）および電力買取事業において、契約の締結・履行、アフターサービス、設備等の設置・保守・保全、料金の計算・請求・回収、アンケートの実施、商品・サービスの改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘・販売、関係法令により必要とされている業務その他これらに付随する業務を行うため

に必要な範囲内で利用させていただきます。また、本人から同意を得た場合または法律等に基づく場合には、上記利用目的の範囲を超えて個人情報を利用することがあります。

4.個人情報の共同利用

当社は以下のとおり個人情報を共同して利用させていただくことがあります。

(1) 小売電力事業に関する利用

①共同利用する者の範囲

当社は、以下の者との間でお客さまの個人情報を共同で利用することがあります^{※1}

- 小売電気事業者^{※2}
- 一般送配電事業者^{※3}
- 電力広域的運営推進機関
- 需要抑制契約者^{※4}
- 当社の関係会社^{※5}
- 経済産業省やその他の行政機関
- 当社および当社の関係会社の業務委託先、代理店等

②共同利用の目的

当社は、上記①の「共同利用する者」との間で、以下の各号の目的でお客さまの個人情報を共同利用いたします。

イ) 託送供給契約または電力量調整供給契約（以下「託送供給等契約」といいます。）

の締結、変更または解約のため

ロ) 小売供給契約（離島供給および最終保障供給に関する契約を含む。）または電気受給契約（以下「小売供給等契約」といいます。）の廃止取次^{※6}のため

ハ) 供給（受電）地点に関する情報の確認のため

ニ) 電力量の検針、設備の保守・点検・交換、停電時・災害時等の設備の調査その他の託送供給等契約に基づく一般送配電事業者の業務遂行のため

ホ) ネガワット取引に関する業務遂行のため

へ) アンケートの実施、商品・サービスの改善・開発、商品・サービスに関する広告・
宣伝物の送付・勧誘・販売

③共同利用する情報項目

当社は、上記①「共同利用する者」との間で、以下の各号の情報を共同利用いたします。

イ) 基本情報：氏名、電子メールアドレス、郵便番号、住所、電話番号、および小売供給等契約の契約番号

ロ) 供給（受電）地点に関する情報：託送供給等契約を締結する一般送配電事業者の供給区域、離島供給約款対象、供給（受電）地点特定番号、託送契約高情報、電流上限値、接続送電サービスメニュー、力率、供給方式、託送契約決定方法、計器情報、引込柱番号、系統連系設備有無、託送契約異動年月日、検針日、契約状態、廃止措置方法

ハ) ネガワット取引に関する情報：発電販売量、需要調達量、需要抑制量、ベースライン

④共同利用者の管理責任者

共同利用するお客さまの個人情報の管理責任者は、以下のとおりです。

イ) 基本情報：小売供給等契約を締結している小売電気事業者（ただし、離島供給または最終保障供給を受けている需要者に関する基本情報については、一般送配電事業者）

ロ) 供給（受電）地点に関する情報：供給（受電）地点を供給区域とする一般送配電事業者

ハ) ネガワット取引に関する情報：需要抑制契約者

(2) 発電側課金制度に関する利用

①共同利用する者の範囲

当社は、以下の者との間でお客さまの個人情報を共同で利用することがあります※1

- 一般送配電事業者^{※3}
- 電力広域的運営推進機関
- 発電契約者^{※7}
- 発電者^{※8}
- 発電事業者^{※9}
- 当社の関係会社^{※5}
- 経済産業省やその他の行政機関
- 当社および当社の関係会社の業務委託先、代理店等

②共同利用の目的

当社は、上記①の「共同利用する者」との間で、以下の各号の目的でお客様の個人情報を利用いたします。

- イ) 系統連系受電サービス料金（発電側課金）における算定情報の通知・請求のため
- ロ) アンケートの実施、商品・サービスの改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘・販売

③共同利用する情報項目

当社は、上記①「共同利用する者」との間で、以下の各号の情報を共同利用いたします。

- イ) 発電側課金制度に関する基本情報：発電者名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、再エネ特措法に規定される調達・交付期間の開始年月および終了年月
- ロ) 発電側課金制度の受電地点に関する情報：受電地点特定番号、託送契約高情報、請求金額、割引区分、検針日、契約変更有無、計器情報、受電電圧
- ハ) 発電側課金制度の供給地点に関する情報：供給地点特定番号、託送契約高情報

④共同利用者の管理責任者

共同利用するお客様の個人情報の管理責任者は、以下のとおりです。

- イ) 基本情報：発電者と電力購入契約を締結している発電契約者

ロ) 受電地点に関する情報：当社

ハ) 供給地点に関する情報：当社

※1. 当社は、共同利用の目的のために必要な範囲の事業者に限定してお客さまの個人情報を共同利用するものであり、必ずしも全ての小売電気事業者、需要抑制事業者および一般送配電事業者との間でお客さまの個人情報を共同利用するものではありません。

※2. 「小売電気事業者」とは、電気事業法（昭和39年7月11日法律第170号）第2条の5第1項に規定する登録拒否事由に該当せず、小売電気事業者として経済産業大臣の登録を受けた事業者（電気事業法等の一部を改正する法律（平成26年法律第72号）の附則により、小売電気事業者の登録を受けたとみなされた事業者を含みます。）をいいます（事業者の名称、所在地等につきましては、資源エネルギー庁のホームページをご参照ください）。

※3. 「一般送配電事業者」とは、北海道電力株式会社、東北電力株式会社、東京電力パワーグリッド株式会社、中部電力株式会社、北陸電力株式会社、関西電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社、九州電力株式会社および沖縄電力株式会社をいいます。

※4. 「需要抑制契約者」とは、一般送配電事業者たる会員との間で需要抑制量調整供給契約を締結している事業者（契約締結前に事業者コードを取得している事業者を含みます）をいいます（事業者の名称、所在地等については、電力広域的運営推進機関のホームページをご参照ください）。

※5. 「関係会社」とは、財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和三十八年大蔵省令第五十九号）第8条8項に規定されるものをいいます。

※6. 「小売供給等契約の廃止取次」とは、お客さまから新たに小売供給等契約のお申し込みを受けた事業者が、お客さまを代行して、既存の事業者に対して、小売供給等契約の解約のお申し込みを行うことをいいます。

※7. 「発電契約者」とは、一般送配電事業者と発電量調整供給契約を締結している小売電気事業者をいいます。

※8.「発電者」とは、一般送配電事業者が定める託送供給等約款による発電者をさします。なお、発電者の共同利用の範囲は、発電場所と同一の需要場所における供給地点の情報に限ります。

※9.「発電事業者」とは、電気事業法第2条1項15号に定めるものをいいます。

5. 個人情報の第三者への開示および提供

当社は、「個人情報の利用目的」のために利用する場合、「個人情報の共同利用」のために利用する場合、および以下の各号のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示および提供いたしません。

- ① ご本人の同意がある場合
- ② 人の生命・身体または財産の保護のために必要な場合であって、緊急を要するなど、ご本人の同意を得ることが困難である場合
- ③ 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- ④ 事業の承継に伴って個人情報を提供する場合
- ⑤ 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務委託先に開示または提供する場合。
なお、この場合は、個人情報の取扱いに関する契約の締結等により、当該業務委託先において個人情報の適切な取扱いが確保されるよう必要かつ適切な監督を行います。
- ⑥ その他法令等に基づき第三者に対する開示または提供が認められる場合

6. 個人情報の管理

当社は、個人情報の漏えい、滅失、き損または不正アクセス等を防止するために必要な措置を講じ、個人情報の適切な管理を行います。

また、利用目的の達成に必要な範囲内において、当社の保有する個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

7. 個人情報の開示・訂正・利用停止・消去

個人情報について開示を希望される場合には、当社は、ご本人からのお申し出であることを確認したうえで、法令等に従って対応します。

詳しくは、以下の「個人情報開示請求等手続きについて」をご確認ください。

- [個人情報開示請求等手続きについて](#)

8. 個人情報の取扱いに関する変更

個人情報の保護に関する取り組みを継続的に見直し、改善・向上に努める過程で、必要に応じて本ポリシーを改定することがあります。当社が個人情報の取り扱いについて、本ポリシーの内容を改定する場合には、その内容を本サイトに掲載することにより公表します。

当社が保有する個人情報に関するお問い合わせ又は苦情のお申し出等につきましては、下記のお問い合わせ窓口までお願いいたします。

付則

【当社窓口に関して】

Q.ENESTホールディングス株式会社

- ・ Webでのお問い合わせ：<https://form.run/@qehdcontact>

Q.ENESTでんき株式会社

◎低圧小売事業サービスについて

Q.ENESTでんきカスタマーケア

- ・ Webでのお問い合わせ：<https://qenest-denki.com/contact>
- ・ メールでのお問い合わせ：customercare@qenest-denki.com

◎「エネまかせ」サービスについて

エネまかせカスタマーケア

- ・ Webでのお問い合わせ：<https://form.run/@enemakase-qna>
- ・ メールでのお問い合わせ：customercare@ene-makase.com

◎ 「エネブリッジ」 サービスについて

エネブリッジカスタマーケア

- Webでのお問い合わせ : <https://www.ene-bridge.com/hvcontact/inquiry>
- メールでのお問い合わせ : hv.contact@ene-bridge.com