

## 個人情報保護方針・個人情報の取扱い

## 1 個人情報保護方針

株式会社 RESPECT PAYMENT SERVICE（以下「当社」といいます。）は、資金移動業その他当社が提供するサービスにおいて取り扱う個人情報及び利用者情報の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令、ガイドライン及び社内規程を遵守します。

当社は、個人情報を適法かつ公正な方法により取得し、あらかじめ特定し、公表し、又は本人に通知した利用目的の達成に必要な範囲で取り扱います。

当社は、個人情報の漏えい、滅失、毀損、不正アクセス、目的外利用その他の不適切な取扱いを防止するため、必要かつ適切な組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じます。

当社は、個人データの取扱いを第三者に委託する場合、委託先を適切に選定し、契約の締結、取扱状況の確認その他の方法により、必要かつ適切な監督を行います。

当社は、役職員に対し、個人情報保護及び情報セキュリティに関する教育を継続的に実施します。

当社は、本人からの個人情報に関する照会、相談、苦情及び開示等の請求に対し、法令及び所定の手続に従って適切に対応します。

当社は、個人情報保護に関する管理態勢を定期的に点検し、社会環境、法令、技術及び事業内容の変化を踏まえて継続的に改善します。

## 2 当社の名称

株式会社 RESPECT PAYMENT SERVICE

## 3 個人情報保護管理責任者

当社は、個人情報の適切な管理を行うため、個人情報保護管理責任者を置きます。

個人情報保護管理責任者の役職、連絡方法その他必要な事項は、当社所定の管理態勢及び問い合わせ窓口により管理します。

## 4 取得する個人情報

当社は、サービスの提供、本人確認、法令遵守及び利用者対応等のため、次に掲げる個人情報を取得することがあります。

- (1) 氏名、旧氏、通称名その他本人を識別するための情報
- (2) 生年月日、性別、国籍又は地域
- (3) 住所、電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先
- (4) 職業、勤務先、事業内容その他の属性情報
- (5) 在留資格、在留期間その他在留状況に関する情報
- (6) 本人確認書類に記載された情報及び本人確認書類の画像
- (7) 本人の容貌画像、生体認証情報その他本人確認に必要な情報
- (8) 銀行口座、入金口座、受取口座、ウォレットその他の決済又は資金移動に関する情報
- (9) 送金人、受取人、送金額、送金目的、資金原資、受取人との関係その他の取引情報

- (10) 利用履歴、送金履歴、入出金履歴、取消し、組戻し及び返金履歴
- (11) 顧客リスク評価、取引審査及び法令確認に関する情報
- (12) 問い合わせ、相談、苦情及び紛争対応に関する情報
- (13) 端末情報、IP アドレス、ログイン履歴、操作履歴、位置情報その他サービス利用に関する技術情報
- (14) 録音、電子メール、チャットその他当社との通信記録
- (15) キャンペーン、アンケートその他の申込み又は回答に関する情報
- (16) 代理人、法人の代表者、実質的支配者その他関係者に関する情報
- (17) その他当社がサービスの提供及び法令遵守のために必要とする情報

## 5 個人情報の取得方法

当社は、次に掲げる方法その他適法かつ公正な方法により個人情報を取得します。

- (1) 申込書その他の書面
- (2) 当社の Web サイト、アプリその他の電子的な方法
- (3) 本人確認書類、本人容貌の撮影その他の本人確認手続
- (4) 電話、電子メール、チャット及び対面での対応
- (5) 銀行、収納機関、送金先、海外提携先その他の関係事業者からの取得
- (6) 委託先その他の第三者から法令及び契約に従って取得する方法
- (7) サービスの利用に伴い自動的に取得するアクセス履歴、端末情報その他の技術情報

## 6 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を、次に掲げる目的のために利用します。

- (1) 当社サービスの利用申込み、登録及び契約手続のため
- (2) 本人確認、取引時確認、代理権限確認及び顧客情報の更新のため
- (3) 海外送金その他の資金移動サービスを提供するため
- (4) 入金、送金、受取、取消し、組戻し及び返金を処理するため
- (5) 送金先、金融機関、収納機関、海外提携先その他の関係先と連携するため
- (6) 送金状況、利用状況その他サービスに関する案内を行うため
- (7) 手数料、為替レート、受取予定額その他の取引条件を表示又は通知するため
- (8) 犯罪による収益の移転防止、マネー・ローンダリング、テロ資金供与及び拡散金融の防止のため
- (9) 経済制裁、外国為替及び外国貿易法その他の法令に基づく確認を行うため
- (10) 顧客リスク評価、取引モニタリング及び不審又は異常な取引の確認を行うため
- (11) 疑わしい取引の届出その他法令に基づく届出又は報告を行うため
- (12) 不正利用、なりすまし、不正送金、詐欺その他の犯罪又は不正行為を予防、検知及び調査するため
- (13) アカウント及びサービスの安全性を確保するため
- (14) 利用者からの問い合わせ、相談、苦情、補償請求及び紛争に対応するため
- (15) 事故、システム障害、情報セキュリティ事象その他の事象に対応するため

- (16) サービスの維持、改善、品質管理及び新たなサービスの検討のため
- (17) 統計資料、分析資料その他個人を識別できない形に加工した資料を作成するため
- (18) 当社の規約、重要事項、方針、手数料その他の変更を通知するため
- (19) 当社の権利の行使及び義務の履行のため
- (20) 監査、会計、税務、法務、コンプライアンス及び内部管理のため
- (21) 法令、裁判所、警察、監督官庁その他の公的機関からの要請に対応するため
- (22) その他前各号に付随し、又は関連する目的のため

## 7 要配慮個人情報等の取扱い

当社は、要配慮個人情報を取得する場合、法令に定める場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ます。

本人確認書類の画像、本人の容貌画像、生体認証情報その他取扱いに特別な配慮を要する情報は、本人確認、なりすまし防止、法令遵守その他明示した目的に必要な範囲で利用します。これらの情報については、業務上必要な役職員に限ってアクセスを認め、一般の個人情報より厳格に管理します。

## 8 利用目的の変更

当社は、変更前の利用目的と合理的な関連性を有すると認められる範囲で、利用目的を変更することがあります。

利用目的を変更した場合は、変更後の利用目的を本人に通知し、又は当社の Web サイトその他適切な方法で公表します。

## 9 個人データの正確性

当社は、利用目的の達成に必要な範囲で、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

利用者は、登録情報に変更が生じた場合、当社所定の方法により変更手続を行うものとします。

## 10 個人データの保存期間

当社は、法令、監督上の要請、契約、取引の性質、本人確認及び取引記録の保存義務、苦情、紛争、事故その他の必要性を踏まえ、個人データを必要な期間保存します。

保存の必要がなくなった個人データは、法令及び社内規程に従い、安全な方法で削除又は廃棄します。

## 11 個人データの第三者提供

当社は、次に掲げる場合を除き、本人の同意を得ることなく個人データを第三者へ提供しません。

- (1) 法令に基づく場合

- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要であり、本人の同意を得ることが困難な場合
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要であり、本人の同意を得ることが困難な場合
- (4) 国の機関、地方公共団体又はその委託を受けた者が法令上の事務を遂行することに協力する必要がある、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
- (5) 学術研究機関等への提供その他法令により認められる場合
- (6) その他法令上第三者提供に該当しない場合

当社は、第三者へ個人データを提供し、又は第三者から個人データを受領する場合、法令に従い必要な確認及び記録を行います。

## 12 送金業務に伴う情報提供

当社は、利用者から依頼された海外送金の実行に必要な範囲で、送金提携先、受取金融機関その他の関係先に送金処理に必要な情報を提供することがあります。通常の送金電文に含まれる送金人及び受取人の個人識別に関する情報は、氏名及び都市名です。

- (1) 送金人の氏名及び都市名
- (2) 受取人の氏名及び都市名
- (3) 送金額、通貨、取引参照番号等の送金処理に必要な取引情報
- (4) 送金の取消し、組戻し、払出確認等に必要な取引情報
- (5) 法令に基づく照会、制裁確認又は不正利用調査等の際に、必要性和適法性を個別に確認した情報

通常の送金指図に伴って、国内で取得した本人確認書類の画像、詳細な住所、生年月日等を当然に提供するものではありません。ただし、外国への送信情報は取引電文や個別の法令照会により異なる場合があります。提供は、送金処理、法令遵守及び不正防止に必要な範囲に限定します。

## 13 外国にある第三者への提供

当社は、海外送金サービスの実行に必要な範囲で、外国にある送金提携先、金融機関、ウォレット事業者その他の関係先へ個人データを提供することがあります。

当社は、個人情報保護法第 27 条及び第 28 条その他の関係法令に従い、提供に必要な本人同意の取得又は法令上認められる措置を講じています。

- (1) 外国にある第三者への個人データ提供について、法令上必要な情報を事前に提供した上で本人の同意を取得する方法
- (2) 提供先が日本の個人情報取扱事業者に求められる措置に相当する措置を継続的に講じるために必要な体制を整備している場合に、法令で定める措置を講じる方法
- (3) その他個人情報保護法上認められる提供方法

本人同意を取得する場合は、提供先の外国の名称、当該外国の個人情報保護制度、提供先が講じる個人情報保護措置等について、法令に従って必要な情報を事前に提供します。また、相当

措置を根拠とする場合は、継続的確認その他法令で定める措置を実施し、本人からの情報提供の求めに対応します。

主な提供先国、提供先の種類、提供情報及び目的は別表1に記載します。海外送金依頼に基づく情報伝達であっても、当該事実のみを理由として個人情報保護法第28条の適用が当然に除外されるものではありません。

#### 14 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲で、個人データの取扱いの全部又は一部を外部の事業者へ委託することがあります。

当社は、委託先を適切に選定し、契約その他の方法により、次に掲げる事項を管理します。

- (1) 秘密保持
- (2) 利用目的の範囲内での取扱い
- (3) 安全管理措置
- (4) アクセス権限
- (5) 再委託
- (6) 事故及び漏えい等の報告
- (7) 当社による確認、監督及び監査
- (8) 契約終了時の返却、削除又は廃棄
- (9) その他個人データの安全な取扱いに必要な事項

#### 15 共同利用

当社が個人データを特定の者と共同して利用する場合は、法令に従い、次に掲げる事項をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置きます。

- (1) 共同利用する旨
- (2) 共同して利用される個人データの項目
- (3) 共同して利用する者の範囲
- (4) 共同利用する者の利用目的
- (5) 共同利用する個人データの管理について責任を有する者の名称、住所及び代表者

#### 16 安全管理措置

当社は、個人データの漏えい、滅失、毀損、不正利用及び不正アクセスを防止するため、次に掲げる安全管理措置を講じます。

組織的安全管理措置

- (1) 個人情報保護管理責任者その他の責任者の設置
- (2) 個人データの取扱規程及び手順の整備
- (3) 取扱状況の確認及び記録
- (4) 事故発生時の報告及び対応体制

(5) 定期的な自己点検及び内部監査

人的安全管理措置

- (1) 役職員への秘密保持義務
- (2) 採用時及び退職時の情報管理
- (3) 定期的な教育及び訓練
- (4) 違反時の報告及び是正

物理的安全管理措置

- (1) 執務区域及び保管区域の管理
- (2) 紙資料、端末及び記録媒体の施錠管理
- (3) 機器及び媒体の盗難又は紛失防止
- (4) 個人データの安全な持出し、返却及び廃棄

技術的安全管理措置

- (1) 利用者及びアクセス権限の管理
- (2) 認証及び不正アクセス防止
- (3) 通信及び保存データの保護
- (4) ログの取得及び監視
- (5) マルウェア、脆弱性及びサイバー攻撃への対策
- (6) バックアップ及び復旧
- (7) クラウドサービスその他の外部サービスの安全管理

17 外国における個人データの取扱い

当社が外国において個人データを取り扱い、又は外国に所在する委託先若しくは外部サービスを利用する場合は、当該国又は地域の個人情報保護制度その他の外的環境を把握し、その状況を踏まえた安全管理措置を講じます。

18 個人データの漏えい等への対応

当社は、個人データの漏えい、滅失、毀損その他の事態又はそのおそれを認識した場合、速やかに次に掲げる措置を講じます。

- (1) 被害拡大の防止
- (2) 事実関係及び影響範囲の確認
- (3) 原因の調査
- (4) 再発防止策の実施
- (5) 関係機関への報告
- (6) 本人への通知
- (7) その他法令上及び利用者保護上必要な措置

個人情報保護委員会への報告及び本人への通知は、法令に定める要件、期限及び方法に従って行います。

19 保有個人データに関する事項

当社が保有する保有個人データについて、次に掲げる事項を公表します。

- (1) 個人情報取扱事業者の名称及び住所並びに代表者の氏名
- (2) 全ての保有個人データの利用目的
- (3) 利用目的の通知又は開示等の請求に応じる手続
- (4) 保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
- (5) 安全管理措置の概要

会社の住所、代表者の氏名、請求窓口その他変更の可能性がある事項は、当社 Web サイトの会社概要及び問い合わせ窓口に表示します。

## 20 開示等の請求

本人又は正当な代理人は、当社所定の手続により、次に掲げる請求を行うことができます。

- (1) 利用目的の通知
- (2) 保有個人データの開示
- (3) 第三者提供記録の開示
- (4) 内容の訂正、追加又は削除
- (5) 利用の停止又は消去
- (6) 第三者への提供の停止

当社は、請求者の本人確認又は代理権限の確認を行った上で、法令に従って対応します。

法令により請求に応じないことが認められる場合は、請求の全部又は一部に応じないことがあります。この場合、法令上又は業務上支障がない範囲で、その理由を説明します。

## 21 開示等請求の手続

開示等を請求する場合は、当社所定の請求書及び本人確認資料その他必要な書類を、当社所定の窓口へ提出してください。

代理人による請求の場合は、本人及び代理人の本人確認資料並びに代理権限を確認できる資料の提出を求めることがあります。

開示方法、手数料、回答期間、送付方法その他の手続は、当社 Web サイト又は開示等請求の案内に表示します。

## 22 開示等に応じない場合

当社は、次に掲げる場合その他法令に定める場合、開示等の請求の全部又は一部に応じないことがあります。

- (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (3) 法令に違反することとなる場合
- (4) 本人又は代理人であることを確認できない場合
- (5) 請求対象となる保有個人データを特定できない場合
- (6) 当社が開示等の権限を有しない場合

## 23 個人情報に関する苦情及び相談

当社は、個人情報の取扱いに関する苦情及び相談を受け付け、適切かつ迅速な解決に努めます。

苦情又は相談の内容に応じて、関係部門が事実関係を確認し、必要な是正措置及び再発防止措置を講じます。

## 24 問い合わせ窓口

個人情報の取扱い、開示等請求、苦情及び相談に関する問い合わせ窓口は、当社 Web サイトその他当社所定の方法により公表します。

問い合わせ窓口には、必要に応じて次に掲げる事項を表示します。

- (1) 窓口の名称
- (2) 所在地
- (3) 電話番号
- (4) 電子メールアドレス又は問い合わせフォーム
- (5) 受付時間
- (6) その他問い合わせに必要な事項

所在地、電話番号、受付時間その他変更の可能性がある情報は、本方針本文ではなく問い合わせ窓口情報として管理します。

## 25 認定個人情報保護団体

当社が認定個人情報保護団体の対象事業者となっている場合は、当該団体の名称及び苦情解決の申出先を、当社 Web サイトその他適切な方法により公表します。

認定個人情報保護団体の窓口は、当社の商品又はサービスに関する問い合わせ窓口ではありません。

## 26 法令等の遵守

当社は、個人情報の保護に関する法律、資金決済に関する法律、犯罪による収益の移転防止に関する法律その他の関係法令、ガイドライン及び監督上の要請を遵守します。

## 27 本方針の変更

当社は、法令の改正、サービス内容の変更、取扱情報の変更その他の事情に応じて、本方針を変更することがあります。

重要な変更を行う場合は、当社 Web サイトその他適切な方法により公表します。

## 28 社内規程との関係

個人情報及び利用者情報の具体的な管理、安全管理、第三者提供、外国第三者提供、委託、開示等請求、漏えい対応及び記録管理は、6-01「情報資産・利用者情報・個人情報保護管理規程」及び6-02「情報セキュリティ・個人情報取扱実務マニュアル」に従って行います。

本方針と社内規程の内容に不整合がある場合は、法令を優先した上で、速やかに当該不整合を是正します。

## 29 旧文書の廃止

本方針の施行に伴い、次に掲げる旧文書は、本方針の施行日をもって廃止します。

- (1) 旧 20-1「個人情報の保護に関する基本方針」
- (2) 旧 20-2「個人情報のお取り扱いについて」
- 2 旧 20-3「第三者への個人情報の提供について」は、別表 1「外国にある第三者への個人データ提供に関する情報」へ移行します。
- 3 旧版は、改訂・統合記録及び新旧対応資料とともに保存します。

### 別表 1

#### 外国にある第三者への個人データ提供に関する情報

当社は、海外送金サービスの提供に必要な範囲で、外国にある送金提携先、受取金融機関又はウォレット事業者等に個人データを提供することがあります。提供先の契約条項や社内監査記録のすべてを公表するものではありませんが、法令に従い、本人同意に際して必要な情報提供及び本人からの情報提供請求への対応を行います。

提供先の主な国・地域：スリランカ、ネパール及びフィリピン。提供先の種類：送金提携先、受取銀行、ウォレット運営事業者等。目的：海外送金の実行、払出し、取引照会、取消し・組戻し、マネー・ローンダリング及び経済制裁対応、不正利用防止。通常の送金電文で提供する送金人・受取人の個人識別情報：氏名及び都市名。これに加え、送金額、通貨、取引参照番号等の取引情報を取り扱う場合があります。通常の送金指図では、国内で取得した本人確認書類画像や生年月日、詳細住所を当然に送信するものではありません。法令上の照会等による追加提供の必要性は個別に確認します。外国第三者提供については、個人情報保護法第 27 条・第 28 条に基づき必要な本人同意又は法令上認められる措置を講じ、本人からの情報提供の求めには法令に従って対応します。

制定・改訂履歴

制定 2022 年 4 月 1 日

統合改訂 2026 年 7 月 21 日