

プライバシーに関するお知らせ

DHL エクスプレスはお客様のプライバシーを大切にしています。

当社は、「Excellence, Simply Delivered」を使命とし、お客様を保護します。このプライバシーに関するお知らせは、当社及び DPDHL グループ会社が、当社とお客様による様々なやり取りを通じて収集するデータ、その使用理由、使用方法、保管期間、収集場所、収集方法、提供先及びお客様の権利について記載するものです。



プライバシーに関するお知らせの範囲

このお知らせは、ユーザーが別のプライバシーに関するお知らせの適用を受けない場合及び範囲において、世界中の当社のサービス、ウェブサイト、アプリケーション、機能又はその他のサービスのすべてのユーザーに適用されます。

このお知らせは以下の者に適用されます。

- 荷送人: 荷送人(その従業員を含む)又は貨物を発送する個人
- 貨物受取人: 貨物を受領する個人
- 当社及び当社のサービスに関心を示す者又は当社のサービスに料金を支払う者
- ビジネスパートナー: ビジネスパートナー(その従業員を含む)
- 採用候補者: 当社の求人に応募する個人

上記の者を「お客様」、「貴社」又は「貴殿」といいます。

当社は、事業を行う場所において適用される法律に従って、データの保護を行います。当社は、地域又は現地のデータ保護法で許可されている場合に限り、特定の国において、このお知らせに記載されているデータ保護対策を実施します。



プライバシーに関するお知らせの変更

当社は、当社のサービス、お客様のデータの取り扱い又は適用される法律の変更に応じて、このお知らせを随時変更する権利を留保します。このため、定期的に当社のプライバシーに関するお知らせをご確認いただきますようお願いいたします。



責任者

お客様のデータ管理者としての職務を行う以下の法人が、お客様のデータの取り扱い方法及び取り扱いの理由を決定します。

DHL Express Japan
DHL Japan, Inc.
1-37-8 Higashi Shinagawa, Shingawa-Ku,
Tokyo 140-0002
Japan

DHL Express Global
DHL International GmbH
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Germany

[お問い合わせ先](#)



取り扱うデータの種類

当社は、特定の目的のために必要なお客様のデータのみを取り扱います。一部の国においては、上記のデータに加えて、現地の法律に従ってその他のデータを取り扱うことがあります。



連絡先

当社が貨物の集配を行う場合等において、お客様に連絡を行うために必要な情報（お客様の氏名、電話番号、住所、電子メールアドレス等）



採用候補者の管理データ

採用候補者のデータ用の人事システムで使用される情報（採用候補者の応募書類、能力・適正、就労ビザ等）



ユーザー認証及び許可

お客様が当社のオンデマンドデリバリーを使用して、配達前の貨物を表示させる場合等において、お客様が当社システムのユーザーであることを確認及び認証し、特定のデータへのアクセス権を認証するために必要な情報

（お客様のログインID、パスワード等）



プロフィールデータ

お客様の DHL プロフィールに関する情報（例：配達に関する希望の設定、注文/購入履歴等）



契約に関するデータ

契約に定められ、合意された情報（例：契約当事者、契約上の活動等）



貨物出荷データ

お客様の貨物の集配を行うための情報（例：お客様の貨物の配送状況、お客様の住所、出荷書類、配達証明等）



金融取引に関するデータ

請求書の作成・発行、金融取引及び支払い手続きに使用する情報（例：支払いに使用する銀行口座番号、電子決済の詳細等）



本人確認データ

お客様の本人確認に使用する情報（例：本人であることを証明するパスポート画像、お客様の ID データ、社会保障番号等）



特徴

お客様を他者と区別することができるお客様固有の情報(受領確認としてのお客様の署名等)



通信データ及び調査データ

お客様が当社のカスタマーサービスに電話をかけた場合等において、お客様を介して当社の従業員に伝えられた情報、又はインターネット上の調査フォームへの記入により伝えられた情報(お客様のご意見、通話の録音(該当する場合)等)



データの収集理由

DHL エクスプレスでは、特定の目的のため、また当社が法的根拠を有する場合にのみ、お客様のデータを取り扱います。これには、以下のいずれかの場合が該当します。

- 契約の履行又はお客様が当社との契約を開始するための措置を講じる場合
- 法的義務の遵守のために必要な場合
- お客様の満足度向上、お客様への当社サービスの提供及び当社サービスの向上、お客様と当社のコミュニケーション及び対話の促進、お客様へのより効率的で簡素化された費用対効果の高いサービスの提供、お客様と当社との関係及びそれに伴って提供される機会の管理の強化、当社の運送経路の最適化、お客様のデータの保護の強化、並びに禁止品目及び非取扱品目の当社ネットワークからの排除等の、正当な利益の追求並びにお客様及び当社の権利の保護のために必要な場合。当社は、これらの正当な利益のバランスがとれていることを確認します。該当する場合、お客様は異議を申し立てることができます。
- お客様の同意がある場合(お客様はいつでも同意を撤回することができます)

当社は、以下の目的により、お客様のデータを取り扱います。

カスタマーの場合	
製品及びサービスの提供(以下を含む)	
目的	データの取り扱いの法的根拠
お客様の貨物の集荷及び配達	契約の履行
当社のグローバルネットワークにおけるお客様の貨物の管理	契約の履行
すべての輸出入規制の遵守	契約の履行 法的義務
お客様の本人確認	契約の履行 法的義務 正当な利益 同意

当社のツールを使用したお客様のサポート	契約の履行
当社のビジネスパートナーによるお客様へのサービス提供の許可	契約の履行 正当な利益 同意
お客様の金融取引に関するデータの取り扱い	契約の履行
当社とお客様の関係の管理(以下を含む)	
お客様による DHL 利用体験並びに当社の製品及びサービスの改善(例: イベント、懸賞、調査)	契約の履行 正当な利益 同意
お客様が関心をお持ちの当社の製品及びサービスに関する最新情報の提供	正当な利益 同意
当社の製品及びサービスの拡充	契約の履行 正当な利益 同意
お客様による当社ウェブサイトの閲覧の促進	同意
新規顧客としてのお客様の受け入れ	契約の履行 正当な利益
お客様とのコミュニケーション	契約の履行 正当な利益

ビジネスパートナーの場合	
当社へのサービスの提供(以下を含む)	
当社と貴社の関係の管理	契約の履行 正当な利益
貴社による当社へのサービスの提供	契約の履行 正当な利益

採用候補者の場合	
貴殿の当社への入社の受け入れ(以下を含む)	
候補者としての登録(例: 採用媒体、ジョブフェア一等)	契約の履行 正当な利益
適格性の確認	契約の履行 正当な利益
当社への受け入れ	契約の履行
当社キャリア登録制度への登録	同意

すべての場合

お客様のデータの保護(以下を含む)

当社のネットワーク及び情報システムの安全性の確保	法的義務 正当な利益
お客様の保護	法的義務 正当な利益



ウェブサイトの閲覧

お客様が当社のウェブサイトを開覧する際、当社は、お客様が当社のウェブサイトへアクセスするために必要なお客様のデータ(IPアドレス、閲覧日及び閲覧時間等)を取得します。当社のウェブサイトの機能性やシステムの安全性を確保するため、上記以外のデータもログファイルに保存されます。従って、当社はお客様のデータの取り扱いについて正当な利益を有しています。当社は、お客様のデータを収集する目的の遂行のために必要がなくなった時点において、当該データを削除します。



貨物の検査

貨物は、その内容の確認、記載の詳細との一致、価額の確認、適用される法律及び当社の運送約款の遵守を目的とした検査を受けます。当社は、禁止品目及び非取扱品目が当社のネットワークに入ることを避けるため、又は犯罪若しくは悪用を検知するために、セキュリティ上の目的で貨物の検査を行います。この手続きは、お客様のための当社製品の円滑な運用と継続的な改善を保証していることから、当社は当該手続きに正当な利益を有しています。



貨物に関する例外事項

DHL は、最大限の注意を払い、不当な遅滞なく、お客様の貨物を配達するよう努めています。貨物を配達できない場合は、荷送人に返送します。住所が見つからない場合は、DHL Found Shipment Centerにて処理されます。当社は、返送先又は配達先の住所の特定のために、お客様の貨物を開梱する場合があります。従って、当社は、お客様のデータを取り扱う正当な利益を有しています。



取引禁止対象者審査

取引禁止対象者とは、規制当局の取引禁止対象者リストに記載されている輸出入取引を禁止された個人若しくは団体、又はテロ、麻薬取引、マネーロンダリング若しくは武器の拡散への関与等の違法行為により、規制当局による制裁の対象となっている個人若しくは団体をいいます。取引禁止対象者に対する、又は取引禁止対象者からの貨物の出荷は、多くの場合、禁止されます。

DHL エクスプレスのネットワーク内の貨物はすべて、取引禁止対象者のスクリーニング審査を受けます。潜在的な取引禁止対象者宛の貨物又は潜在的な取引禁止対象者からの貨物は、禁止の対象外であることを確認する追加審査のために留め置かれる場合があります。当社は、当該貨物の迅速なリリースを促進するため、お客様の身分証明書の写しを要求することがあります。

当社は、DHL エクスプレス及びお客様の正当な利益に基づいてお客様のデータを取り扱い、必要不可欠なデータを限定的な期間保管することができます。これにより、今後、審

査手続きによって貨物の出荷が遅延することを防ぐことができます。上記にかかわらず、お客様は、口頭又は書面により異議を申し立てる権利を有します。

規制、貿易制裁及び取引禁止対象者に関してご質問がある場合は、国際連合、欧州連合、米国政府等の関係当局のウェブサイトをご覧ください。



電話及び通話の録音

DHL は、契約の内容の明確化、お客様のご意見の収集、又はマーケティング目的のためにお客様に電話をかけることがあります。これらの法的根拠は、契約の履行、正当な利益又は同意のいずれかです。例えば、一部の国では、マーケティング目的の電話をかける際は、お客様による事前の承諾が必要になります。

お客様が当社に電話をかける場合、又は当社がお客様に電話をかける場合、貨物関連事項、研修及び品質保証のために当該通話が録音されることがあります。当社は、適用されるデータ保護及び通信に関する法律に従って、お客様の通話を録音します。通話の録音に同意が必要な場合は、お客様による同意があった場合に限り通話が録音されます。お客様はいつでも当該同意を撤回することができ、撤回した時点から、すべての通話は録音されなくなります。通話の録音が正当な利益によることが必要とされる国においては、お客様は録音に対して異議を申し立てることができます。



お客様のご意見

DHL は、お客様のご意見及び当社との取引経験についてお伺いするために、お客様に連絡する場合があります。お客様によるご回答は、当社の製品及びサービスの提供の改善に有益となります。当社は、一部の国において、この手続きをビジネスパートナーに委託しています。この手続きは、お客様がお住まいの国に応じて、正当な利益又はお客様の同意に基づいて行われます。



通関手続

当社は、お客様のお荷物が少しでも早く到着するよう、お客様に代わって通関手続を行います。そのためには、通関手続に必要な書類をすべて当社にご提出いただく必要があります。国によって関税が異なるため、異なる法的要件が適用される可能性があります。例えば、特定の国においては、通関手続のために、関税当局から社会保障番号、国民 ID 又はパスポートの写しが求められます。関税規則を遵守し、当社の契約上の義務を履行するためには、お客様のデータが必要です。お客様のデータを今後の貨物の出荷のために保管する場合、お客様はこれに異議を申し立てる権利を有します。



デジタルメッセージ

当社は、お客様と当社間のコミュニケーションを円滑にするため、お客様が選択した第三者の通信手段 (Facebook 及び DHL Virtual Assistant 等) を通じて当社に連絡を取ることを提案します。当該システムは、キーワードに基づく回答により返答するか、又はライブチャットでスタッフにお客様のご要望を伝えます。これは、お客様の貨物の配送状況又は当社の製品及びサービスについての回答を得るための迅速かつ簡単な方法です。DHL は、お客様と当社間のコミュニケーションを促進するためにお客様のデータを取り扱う正当な利益を有しています。かかる通信手段を利用しないことを希望される場合は、当社のカスタマーサービスにご連絡ください。通信手段のプロバイダーのデータ保護対策の詳細については、各プロバイダーのウェブサイトをご覧ください。



クッキー及び同様の技術

DHL は、お客様に提供する当社のサービスを可能な限り便利で効率的なものにすべく、お客様のご希望やその他の情報を保存するための様々な技術を活用します。お客様が当社のウェブサイトへアクセスする際、Privacy Preference Center により、分析クッキー又は類似の技術等の特定のクッキーの使用にはお客様の同意が必要であることが通知されます。



地理位置情報

DHL がお客様の位置情報を収集するのは、お客様から直接これを収集する場合に限定されます。当社は、マッピングシステム (Google Maps、Microsoft Bing Maps 等) を統合することにより、当社のシステムにおけるお客様のユーザー体験を向上させます。これは、お客様が貨物の仕向地を変更した場合に、貨物の追跡、位置検索及び DHL 営業所への配達において重要となる場合があります。国によっては、この手続きが正当な利益又は同意に基づく場合があります。



ビデオによる監視「CCTV」

DHL では、当社の建物や駐車場等特定区域へのアクセス権の管理及び事業運営の監督のためにビデオ監視カメラを設置しています。ビデオによる監視は、当社の訪問者、職員及び財産の健康と安全、並びに当社の施設における運営プロセスの監視を保証するために行われます。従って、当社は、DHL の建物の管理に必要なセキュリティ及びアクセス権の管理に正当な利益を有しています。



ソーシャルメディアのファンページ

当社は、お客様との関係の管理を強化し、お客様とのコミュニケーションを図るためにソーシャルメディアのファンページ (Facebook、Instagram、LinkedIn 等) を提供しています。従って、当社はお客様のデータを取り扱う正当な利益を有しています。詳しくは、当社のソーシャルメディアのファンページの「プライバシーに関するお知らせ」をご覧ください。



DHL 営業所

お客様は、当社の営業所を通じて荷物の発送及び受領を行うことができます。各営業所は、DHL 又は第三者のビジネスパートナー (地元の新聞店等) が所有しています。お客様が営業所の利用を選択した場合、DHL は、お客様に対する契約上の義務を履行するために最小限かつ厳密に必要なデータのみを取り扱い、お客様の荷物をご希望の営業所に配達するか、又はご指定の受取人に発送します。



決済パートナー

DHL は、お客様による円滑なお支払いを可能にするために複数の支払いオプションを用意しています。主要なデビットカード及びクレジットカード並びにオンライン決済システムによるお支払いが可能です。当社は、支払決済業界の基準に従って、お客様のお支払データを取り扱い、お客様が希望されるサービスを提供し、当社の契約上の義務を履行します。



データの収集方法

当社は、主として、お客様の貨物の集荷、輸送及び配達のためにお客様のデータを収集し、使用します。

当社は、お客様のデータを直接又は間接的に収集することができます。お客様がアカウント開設、当社への連絡、ウェブサイト上又は調査のフォームへの記入等により、当社と積極的に情報を共有される場合、当社はお客様から直接データを受領します。お客様のデータを外部の第三者(荷送人等)から受領する場合、当社はお客様のデータを間接的に受領します。この場合、データの提供者は、適用される法律に従って、データの正確性を確認し、当社にデータを転送する責任を負います。



ビジネスパートナーのための情報

当社は、当社のビジネスパートナーである貴社との契約を管理するため、又は貴社からサービスを受領するために、貴社のデータを取り扱います。

当社は、合意された契約目的に必要なデータのみを収集し、取り扱い、適用されるデータ保護法に従い、かつ合意された目的に限定して、データを共有することとします。

当社は、当社の従業員及び顧客により良いサービスを提供するために貴社のサービスを利用します。これにより、DHL は、集配、貨物データ管理サービス、安全及びセキュリティのためのパートナー、審査、決済サービス提供者並びに IT ホスティングに関して、顧客との密接な近接性を保証することができます。



データの保管期間

当社は、当社の目的の遂行、契約の締結及び法的義務の遵守に必要な期間、お客様のデータを保管します。保管期間は、適用される法律に基づいて、国ごとに異なる場合があります。

当社は、適用される法的義務を遵守するために、お客様のデータの一部を最長 11 年間保管します。これは適用される現地の法律により、国ごとに異なります(貨物の出荷手続きに必要な出荷書類の保管等)。当社は、お客様のデータの性質、保護必要度及び必要性を考慮して、適切かつ合理的な保管期間を決定します。

当社は、データを保管する目的、法律、契約等により可能な場合、データの保管期間を最小限に抑えるよう努力しています。例えば、一部の国では、顧客満足のためのデータの保管期間は3年以内です。当社がお客様の同意に基づいて収集したデータについては、お客様が同意を撤回するまで取り扱うこととします。



データの保護方法

DHL は、お客様のデータのセキュリティを非常に重視しています。当社は、お客様のデータの安全性を確保するために様々な戦略、管理、方針及び対策を実施してきました。当社は

セキュリティ対策の徹底的な見直しを実施中です。当社は、ファイアウォール、ネットワーク侵入検知システム、アプリケーションモニタリング等の安全措置を講じています。当社は、必要に応じて、データを保管及び転送する際に、仮名化及び暗号化の技術を使用してお客様のデータを保護します。当社は、当社の建物や認可を受けたデータセンターにおいて、厳格な物理的アクセスの管理を徹底します。

当社は、セキュリティ戦略の一環として、当社のシステム及びサービスが DPDHL の情報セキュリティポリシー及び、ひいては、ISO 27001 規格を遵守していることを確認するための審査プログラムを設定しています。

また、定期的な従業員研修、Cyber Defense Centerによるインシデント・シミュレーション研修等、リスク低減のための各種施策を継続的に実施しています。

当社の目標は、継続的な IT システムの運用の実施及び不正アクセスの防止です。



データの提供

DHL は、適用される法律により許可され、かつ適切な安全措置が施されている場合、このお知らせに概要を記載した目的を遂行する過程に限り、お客様のデータを共有又は転送します。

当社は、以下の受領者に対してお客様のデータを転送することとします。

- DPDHL グループ会社: 当社の製品及びサービスの提供及び改善のため、DPDHL グループ内でデータを転送する必要があります。また、お客様と当社の関係の管理、お客様の特定及びお客様のプライバシーの権利の遵守のためにデータの転送が生じる場合があります。
- ビジネスパートナー: データの転送は、必要なものに限定されます(例えば、営業所における荷物の集配のため、又は地域によっては、荷物の集配若しくは通関手続の実施のため)。
- 公官庁: 適用される法律により、データの転送が義務付けられています(例えば、出荷処理中の法的義務の履行ため)。

お客様のデータは、適用されるデータ保護法で許可されている場合、欧州経済地域(EEA)外において、他の DPDHL グループ会社、第三者のビジネスパートナー又は公官庁にのみ転送されます。この場合、当社は、お客様のデータを確実に転送するために適切な安全措置(例えば、拘束力のある当社の規則、標準的な契約条項)が整備されていることを確認します。

[DPDHL データプライバシーポリシー](#)は、お客様のデータの取り扱いに関する当社グループ全体の基準を規定しています。



お客様の権利の尊重

データ保護法は、その適用される法律により、お客様が行使する以下の権利について規定しています。

情報へのアクセス権

お客様は、当社がお客様に関して保有する情報について知る権利を有しています。

これには、当社が取り扱うお客様のデータの種類、当該データの送付目的、当該データの送付先となるビジネスパートナーの種類、及び当社によるお客様のデータの利用に関するお客様のその他の権利について、当社に補足情報を要求する権利が含まれます。

当社は、他の者の権利及び自由に影響を与えない場合に限り、お客様の要求後 1 ヶ月以内にこの情報をお客様に提供します。

データの修正権

お客様は、ご自身に関する不正確なデータの修正を要求する権利を有します。

異議を申し立てる権利

お客様は、ダイレクトマーケティング等の正当な利益に基づいている場合、特定の種類のデータの取り扱いに異議を申し立てる権利を有します。

同意の撤回権

お客様は、いつでもご自身が行った同意を撤回する権利を有します。

データ携行権

お客様は、データを別の管理者に移行する権利を有します。当社は、お客様からご提供いただいたデータを転送します。

データの削除権・忘れられる権利

お客様は、特定の状況において、ご自身のデータの削除を要求する権利を有します。忘れられる権利が有効な場合は、必要な場合に限り、お客様に関する最低限のデータは保持され、お客様には二度と連絡を行わないことを保証します。お客様が再度当社のサービスをご利用いただく際は、新規のお客様として対応します。

取り扱いを制限する権利

お客様は、ご自身のデータの使用方法の制限を要求する権利を有します。

プロファイリングを含む自動意思決定に関する権利

お客様は、自動処理の見直しを要求する権利を有します。DHL は、現時点では、お客様に法的効果を与える自動意思決定を適用していません。今後これを実施する場合は、適用される法律に従って行うこととします。

お客様は、現在お住まいの国から、当社データ保護担当者に対し、上記の権利に基づく要求又はこのお知らせに関するその他の質問を行うことができます。DHL は、お客様に関する

十分な身分証明がない限り、お客様のご要望を処理することができません。適用されるデータ保護法により、上記の権利の行使に条件が付される場合があることにご留意ください。



要望及び苦情

お客様のご要望には、相当な注意をもって対応させていただきます。ご満足いただける回答が得られない場合は、[お問い合わせ先](#)までご連絡ください。

当社がお客様のご懸念に対応できない場合、お客様は、お住まいの地域のデータ保護当局に苦情を送付することができます。



用語集

ビジネスパートナー	当社にサービスを提供する第三者をいう。
通信手段プロバイダー	当社に通信手段を提供する第三者をいう。
管理者	データ管理者は、個人のデータを取り扱う目的及び方法を決定する。
データ	直接的か間接的かを問わず、特定できる個人又は特定可能な個人に関するすべての個人データをいう。
DHL エクスプレス	DHL ジャパン株式会社をいう。
DPO	DPO は、データ保護規則が社内で遵守されるよう保証する。
取扱者	データ取扱者は、管理者を代理する場合に限り、個人データを取り扱う。
貨物受取人	荷受人、隣人等、貨物が配達される当事者をいう。
荷送人	当社を介して、ある場所から別の場所への貨物の出荷を開始する当事者をいう。