

アンケートに関するプライバシーポリシー

最終更新日【 2022 年 11 月 15 日 】

1. はじめに

- 1.1 このプライバシーポリシーは、このプライバシーポリシーが表示されているアンケートページの質問（「**本アンケート**」）にお客様がアクセスし、回答する際に、お客様を特定する情報やお客様に関する情報（「**個人情報**」）を当社がどのように収集、保管、移転、共有、使用するかにについて定めたものです。
- 1.2 本アンケートは、お客様に本アンケートへのご協力をお願いした顧客企業のブランド（「**ブランドパートナー**」）のために SMG が運営するものです。ブランドパートナーの社名とブランド名は本アンケートに表示されています。
- 1.3 このプライバシーポリシーにおいて、「ユーザー」または「お客様」とは、本アンケートの全部または一部にアクセスし、回答を行う個人を指します。
- 1.4 本アンケートにお答えいただく前に、このプライバシーポリシーをよくお読みください。このプライバシーポリシーについて、または当社がお客様の個人情報をどのように使用するかにについてご質問がある場合は、第 5 項に記載の連絡先までお問い合わせください。

2. 当社について

- 2.1 SMG は、顧客である企業ブランドのために市場調査を行い、そのブランドの商品やサービスに関する消費者の嗜好を分析・測定する手助けをしています。当社は、世界中に関連会社を有していますので、ブランドパートナーの所在地によっては、次のとおり別に関連会社がおお客様の個人情報を収集することがあります。
 - (a) ブランドパートナーが北米、中米、南米に所在する場合、本アンケートは Service Management Group, LLC によって運営されます。
 - (b) ブランドパートナーがヨーロッパ、英国、中東に所在する場合、本アンケートは、Service Management Group Limited によって運営されます。
 - (c) ブランドパートナーがアジア・オセアニア地域に所在する場合、本アンケートは、Service Management Group 合同会社により運営されます。
- 2.2 このプライバシーポリシーにおいて、上記の各社を「SMG」または「当社」といいます。
- 2.3 上記の SMG 各社は、このプライバシーポリシーに定めるところに従い、お客様の個人情報を利用します。どの会社がおお客様の個人情報を収集したかについてご質問がある場合は、第 5 項に記載の連絡先までお問い合わせください。

3. プライバシーポリシーの適用範囲

- 3.1 お客様が本アンケートに回答する際に提供するコメント、意見その他のフィードバック（「アンケート回答」）は、主に当社が「処理業者」または「サービスプロバイダー」として、ブランドパートナーに代わって収集します。このプライバシーポリシーに定める以外においては、当社は、ブランドパートナーの指示に従ってのみアンケート回答を使用します。当社がブランドパートナーのために収集したアンケート回答をブランドパートナーがどのように使用するかについて詳しく知りたい場合は、そのブランドパートナーの個人情報保護方針を参照してください。
- 3.2 第 6.1 項および第 6.2 項に詳しく定めるとおり、お客様のアンケート回答は、当社の製品やサービスの改善のためにも使用します。さらに、本アンケートの運営・実施のため、また、同一人物による本アンケートへの重複した回答を検出することにより不正行為を特定し、防止するために、お客様の本アンケートの利用方法に関する特定の情報を自動的に収集します。
- 3.3 このプライバシーポリシーは、当社の製品やサービスを向上させるためにお客様のアンケート回答に含まれる個人情報を当社がどのように使用するか、また、お客様の本アンケートを使用する目的についての個人情報を当社がどのように使用するかについて定めたものです。

4. 個人情報の管理責任者

- 4.1 お客様が本アンケートに回答する際に提供したアンケート回答に含まれる個人情報については、ブランドパートナーが管理者となり、その個人情報の使用方法を決定し、責任を負うことになります。
- 4.2 当社の製品やサービスを改善する目的でアンケート回答を使用する場合、およびお客様が本アンケートを使用する目的についての個人情報を収集し使用する場合、これらの使用に関しては、当社がお客様の個人情報の独立の管理者となります。これは、当社がお客様の個人情報をこれらの方法で使用する場合、当社がその個人情報の使用方法を決定し、責任を負うことを意味します。

5. 当社およびブランドパートナーへの問合せ方法

お問い合わせは、次のメールアドレスまでお願いします。privacyofficer@smg.com

6. 当社が収集する情報およびその利用方法

6.1 アンケート回答

当社がお客様のアンケート回答を収集する目的は、主に、関連するブランドパートナーにお客様の体験に関するフィードバックや統計を提供することですが、次の目的で利用することもあります。

この個人情報の利用目的	当社が依拠する法的根拠
当社は、アンケート回答を用いて、集計および匿名化した統計データを作成し、これを利用して多	当社の製品やサービスを開発し、販売促進を行うという当社の正当な利益のために必要な処理です。

数のブランドパートナーを網羅した当社独自の市場調査やベンチマーク調査を行います。	
--	--

6.2 本アンケートの回答時に提供されたコメントやフィードバック

本アンケートに回答いただく際、特定の質問に対する回答だけでなく、ブランドパートナーとの間で得たエクスペリエンス（経験）について任意の記述でコメントやフィードバックをお願いすることがあります。当社がこれらのコメント、意見その他のフィードバックを収集する目的は、主にブランドパートナーにこれを伝えることですが、次の目的で利用することもあります。

この個人情報の利用目的	当社が依拠する法的根拠
当社は、この情報を使って人工知能モデルに学習させ、お客様の回答が肯定的か否定的か、または中立的かといった意見を識別できるようにします。	当社の製品やサービスを改善し、当社の製品やサービスの新機能を開発するという当社の正当な利益のために必要な処理です。

6.3 本アンケートへのアクセスおよび使用方法に関する情報

当社は、お客様が本アンケートにどのようにアクセスし、どのように使用するか、また、本アンケートのためにお客様が使用するデバイスに関する情報を収集します。たとえば、当社は、お客様が本アンケートにアクセスするのに使用した IP アドレス、本アンケートにアクセスした時間帯、利用時間の長さといった情報を収集します。IP アドレスにより、お客様のおおよその所在地がわかる場合もあります。

この個人情報の利用目的	当社が依拠する法的根拠
当社は、お客様が本アンケートのページ間を移動する度に情報を再度入力しなくても、お客様を認識してデバイスに本アンケートを表示することができるように、この情報を使用します。	本アンケートをお客様に提供するという当社の正当な利益のために必要な処理です。
当社は、本アンケートの不正使用を検出し防止する目的で、同じデバイスから重複して本アンケートに回答しようとする試みを特定するためにこの情報を使用します。	不正行為を特定し、防止するという当社の正当な利益のために必要な処理です。
この情報は、本アンケートのサイトに過負荷が生じないようにするために使用します。	サイトの負荷分散という当社の正当な利益のために必要な処理です。

7. 個人情報の収集方法

- 7.1 当社は、お客様が本アンケートに回答した際に、お客様から直接アンケート回答を収集します。
- 7.2 当社は、Cookie および類似の技術を使用して、お客様が本アンケートにどのようにアクセスし、どのように使用するかについての個人情報を収集します。Cookie とは、情報を保存または収集するために当社がお客様のコンピュータのハードディスクに転送するコードです。
- 7.3 当社が使用する Cookie は、本アンケートを運営するために必要なものです。当社は、本アンケートを運営するために次の Cookie を使用しています。

Cookie	Cookie の種類	技術的な機能	有効期限
TS017a8bfa	機能性 Cookie	ユーザーが本アンケートを閲覧する際、情報を再度入力しなくても済むように、本アンケートがユーザーを記憶できるようにします（「 セッション管理 」）。	セッション中
BIGipServermcdcf		本アンケートのトラフィックを監視し、同時に多数のユーザーがアクセスしたり多数のリクエストが生じたりすることで本アンケートが過負荷にならないようにします。	セッション中
SN		お客様の本アンケートへの接続を可能にするために、本アンケートをホストするために使用されているサーバーを特定します。	24 時間
TS16f02ccc027		セッション管理	セッション中
ASP.NET_SessionId		セッション管理を可能にするための、セッション ID の格納	セッション中
CCID		お客様の本アンケートへの接続を可能にするために、本アンケートのディレクトリを特定します。	24 時間
LID		本アンケートがお客様の言語で表示されるように、本アンケートの言語を特定し、記憶しておきます。	24 時間
T	セキュリティ Cookie	本アンケートの回答を重複して行おうとする試みを検出し、防止することにより、不正行為を検出・防止します。	セッション中

8. 個人情報の保管期間

8.1 アンケート回答

当社は、お客様のアンケート回答を、当社のチームによる意見（肯定的、否定的、中立的など）のレビューが終了するまでの期間に限り保管します。その後、当社の AI モデルの有効性を検証する目的で、集計され匿名化された統計データを作成するために使用されます。

8.2 本アンケートへのアクセスおよび利用方法に関する情報

当社は、お客様のデバイスから重複して本アンケートに回答しようとする試みを識別するために、本アンケートのキャンペーン期間中、お客様が本アンケートをどのように使用し、どのようにアクセスしたかに関する個人情報を保管します。ブランドパートナーが該当する本アンケートのキャンペーンを終了した時点で、当社はこの情報を削除します。

9. 個人情報の共有方法

9.1 当社は、当社の目的のために当社が収集し利用する個人情報を、次のとおり共有することがあります。

提供先	お客様の個人情報を提供先と共有する理由	提供先がお客様の個人情報を利用する方法
<p>上記第 2 項に記載の他の SMG グループ会社</p>	<p>当社は、当社の AI モデルのトレーニングを実施する SMG グループ会社とアンケート回答を共有することがあります。</p> <p>当社は、異なる場所から重複して本アンケートに回答しようとする試みを防ぐために、お客様の本アンケート利用方法について当社が収集した個人情報を他の SMG グループ会社と共有することがあります。</p>	<p>お客様の個人情報を受け取った SMG グループ会社は、このプライバシーポリシーに記載されているのと同じ方法で個人情報を利用します。</p> <p>当社がお客様の個人情報をこれらの SMG グループ会社と共有する際に依拠する法的根拠は、当社とグループ会社の正当な利益、すなわち、本アンケートの管理・運営、当社の製品やサービスの向上のために共有が必要であるということです。</p>
<p>データホスティング事業者</p>	<p>当社は、当社に代わりクラウド上でデータをホストする会社とアンケート回答を共有することがあります。</p>	<p>これらの提供先は、当社の指示により、処理者としてお客様の個人情報を利用します。</p>
<p>法執行機関、規制当局、その他法的理由による関係者</p>	<p>当社は、法律で義務付けられている場合のほか、(i)法律および法執行機関の合理的な要請を遵守するため、(ii)違法行為や契約違反を検出し調査するため、または(iii) SMG やそ</p>	<p>これらの提供先は、規制または法執行の役割を果たすために、お客様の個人情報を利用します。</p>

	<p>のユーザー等の権利、財産、個人の安全を行使し、または守るために必要であると合理的に判断した場合に、お客様の個人情報を第三者と共有することがあります。</p>	<p>当社がこれらの提供先と個人情報を共有する際に依拠する法的根拠は、当社が従うべき法的義務を遵守するために必要な処理であるか、当社の正当な利益、すなわち当社の権利を行使したり規制当局の要請に応じたりするために必要な処理であるということです。</p>
--	---	---

9.2 当社は、ブランドパートナーの指示により、お客様のアンケート回答を他の提供先と共有することもあります。ブランドパートナーがお客様の個人情報をどのように共有するか（または当社に共有するよう指示するか）の詳細については、ブランドパートナーの個人情報保護方針を参照してください。

10. 個人情報の海外移転

10.1 当社は、第 9 項に定めるとおり、個人情報を移転することがあります。これは、お客様の個人情報が、お客様の居住国以外の、当社や当社の第三者サービス提供者が事業を行っている国に移転され、保管される可能性があることを意味します。

10.2 お客様が英国または欧州経済地域（EEA）に居住している場合、上記に定めるお客様の個人情報の国際的な移転は、適用法に従い、適切な保護措置に従って行われます。

個人情報の移転先	移転に適用される保護措置
米国	この移転は、欧州委員会または英国個人情報保護監督機関が承認した個人情報の移転に関する標準的な契約条項の適用を受けます。
日本	お客様が EEA にいる場合、この国は、個人情報の十分な保護が提供されると欧州委員会がみなす国です。 お客様が英国にいる場合、この国は、英国 2018 年データ保護法に基づき、個人情報の十分な保護が提供されるとみなされます。
英国	個人情報の十分な保護が提供されると欧州委員会がみなす国です。

10.3 当社は、お客様の個人情報はどこで処理されるかにかかわらず、適用法および本プライバシーポリシーに従い安全に取り扱われるよう、適切な措置を講じます。

10.4 当社が採用している保護措置について詳細をお知りになりたい場合は、第 5 項に記載の連絡先までお問い合わせください。

11. プライバシーに関するお客様の権利

11.1 お客様には、当社が保有するお客様の個人情報に関し、次の権利があります。

(a) **アクセス権** お客様には、次の権利があります。

(i) 当社がお客様の個人情報を処理しているか否か、また、どこで処理しているかについて確認を得る権利

(ii) 当社が処理する個人情報の種類、当社がお客様の個人情報を処理する目的、および適用される保存期間を当社が決定する方法に関する情報を取得する権利

(iii) 当社がお客様の個人情報を共有する可能性のある提供先の種類に関する情報を取得する権利

(iv) 当社が保有するお客様の個人情報の写しを入手する権利

(b) **ポータビリティ権** お客様は、所定の状況下において、当社に提供した個人情報のコピーを、構造化され、一般に使用され、機械判読が可能な、再利用可能なデータ形式で受領する権利、またはお客様の個人情報を別の人に移転するよう要請する権利があります。

(c) **訂正権** お客様は、当社がお客様に関して保有する不正確または不完全な個人情報の訂正を、遅滞なく行わせる権利があります。

(d) **消去権（忘れられる権利）** お客様の個人情報を処理する正当な理由がなくなった場合、お客様は、状況によっては、自身の個人情報を遅滞なく消去するよう当社に求める権利があります。

(e) **制限権** 当社が保有するお客様の個人情報の正確性にお客様が異を唱えた場合など、それまでどおりに個人情報の処理を継続することが正当でなくなった場合、お客様は、状況によっては、当社がお客様の個人情報を処理する目的を制限するよう求める権利があります。

- 11.2 **お客様は、自身の特定の状況に関連する根拠がある場合には、当社の正当な利益に基づく処理に反対することもできます。やむを得ずお客様の個人情報の処理を継続しなければならない場合がありますが、そのような場合、当社は、状況を見極めたうえで、お客様にご連絡します。**
- 11.3 お客様がこれらの権利の行使を希望される場合は、第 5 項に記載の連絡先までお知らせください。
- 11.4 英国にお住まいのお客様は、データ保護問題に関する英国の規制当局である英国個人情報保護監督機関（「ICO」）に対し、いつでも苦情を申し立てることができます。ICO のウェブサイト（<https://ico.org.uk/make-a-complaint/>）を通じて苦情を申し立てることが可能です。このウェブサイトには、ICO の上記以外の連絡先も記載されています。
- 11.5 EEA にお住まいのお客様は、お住まいの地域の規制当局にいつでも苦情を申し立てることができます。お住まいの地域の規制当局への連絡方法については、https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en をご参照ください。

12. セキュリティ

当社は、お客様の個人情報を偶発的または違法な破壊、損失、変更または損害から保護するために、適切な技術的および組織的措置を実施します。当社が収集するすべての個人情報は、当社の安全なサーバーに保管されます。しかし、残念ながら、いかなるセキュリティ対策も常に完全に有効というわけではありません。当社は、お客様の個人情報が危険にさらされていることを認識した場合、適用される法律に従ってお客様に通知します。

13. お子様に対する当社の方針

当社のサービスは、13 歳未満の方を対象としておらず、当社は、児童から、または児童に関する個人情報を故意に収集することはありません。当社がお客様の同意なしにお客様のお子様の情報を収集したことにお気づきの場合には、第 5 項に記載の連絡先までお知らせいただければ、そのような情報を削除する措置を取らせていただきます。

14. このポリシーの変更

当社は、このプライバシーポリシーを随時更新することがありますので、このページを定期的にご覧ください。プライバシーポリシーを変更した場合には、プライバシーポリシーの上部にある「最終更新日」を更新します。プライバシーポリシーの変更は、本ページに掲載された時点で有効となります。