

# プライバシーポリシー

---

## 当社のプライバシーポリシー 概要

---

1. **当社について。** 当社は、株式会社 ITX ジャパンおよび Industria de Diseño

Textil, S.A. (Inditex, S.A.) であり、

お客様の個人データを共同管理者として取り扱います。

これは、お客様のデータの取り扱いおよび保護の方法について、当社が責任を負うことを意味します。

[詳細を見る。](#)

2. **お客様のデータの利用目的。** 当社は、オンラインまたは対面で収集したお客様のデータを、お客様のユーザー登録の管理、商品やサービスの購入管理、お客様からの質問への対応、そしてご希望される場合には、カスタマイズされた情報の配信といった目的で利用します。 [詳細を見る。](#)

3. **当社がお客様のデータを利用する理由。** 当社がお客様のデータを処理する法的根拠は多岐にわたります。主な理由は、お客様が登録される際、または商品を購入したり当社のサービスや機能を利用したりする際に当社と締結する契約を履行するために、お客様のデータの処理が必要となるためです。また、お客様からの質問に対応するためや、お客様が希望されたニュースレターを配信するためなど、その他の理由でお客様のデータを使用する場合があります。 [詳細を見る。](#)

4. **お客様のデータを共有する相手。** 当社は、お客様のデータを、サービスの提供および当社へのサポートを行う外部プロバイダーと共有します。これらのプロバイダーには、Inditex グループ企業、またはサードパーティプロバイダーが含まれます。 [詳細を見る。](#)

5. **お客様の権利。** お客様には、自身の個人データに対するアクセス、訂正、および削除の権利があります。さらに、場合によっては、以下に詳しく記載されているように、データの利用への異議申し立てやデータポータビリティの権利など、その他の権利も行使することができます。 [詳細を見る。](#)

本プライバシーポリシーおよびその全文をお読みいただくことで、当社がお客様の個人データをどのように利用するか、およびお客様のデータに関する権利について、十分に理解いただくことを推奨します。

---

## はじめに...

- 本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーには、お客様が当社とのやり取りに使用する**チャネルや手段にかかわらず（オンラインまたは対面）**、当社のユーザーおよび顧客の個人データの利用に適用されるすべての関連情報を記載しています。
- お客様またはユーザーの端末にインストールされる可能性のあるクッキーや類似のデバイスの利用方法に関する情報をご希望の場合は、クッキーポリシーをご確認ください。
- 当社は、お客様の個人データの取り扱いについて**透明性を保っています**。これは、当社によるお客様のデータ利用がお客様に与える影響、およびお客様のデータに関する権利をご理解いただくためのものです。
  - 本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに含まれるすべての情報は、お客様がいつでも確認できるように**恒久的に**提供しています。さらに、お客様が**当社とやり取りを行う際には**、その都度、データの利用方法に関する**詳細な情報**もご参照いただけます。
- 本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーでは、以下の用語を適宜使用します。
  - 当社が**プラットフォーム**に言及する場合、それは一般的に、お客様が当社とのやり取りに使用された可能性のある、デジタルか対面かを問わないチャネルまたは手段のいずれかを指します。その主なものは以下のとおりです。
    - 当社の**ウェブサイト**。
    - 当社の**アプリ**。これには、お客様がデバイスにインストールしたモバイルアプリケーションと、当社のプラットフォームで使用される可能性のあるその他のアプリケーションの両方が含まれます。
    - 当社のいずれかの**実店舗**にご来店いただく場合。

## 1. お客様のデータの管理者は誰ですか？

データ管理者は以下のとおりです。

- 現在日本において ZARA ブランド商品（以下「ZARA ジャパン」といいます）の販売を行う**株式会社 ITX ジャパン**

- 所在地： 東京都渋谷区恵比寿西 1-10-11
- データ保護責任者の電子メールアドレス： [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)
- **INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX, S.A.)**（以下「INDITEX」といいます）：
  - 所在地： Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Spain.
  - データ保護責任者の電子メール: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)

つまり、「ITX ジャパン」と「INDITEX」（併せて「当社」または「共同管理者」）の両者がデータの**共同管理者**となります。このことは、第 5 項に記載されているように、お客様の個人データの処理および保護、並びに Inditex グループの他の事業体と共有されるデータの管理責任が当社にあることを意味します。

## 2. 当社がお客様のデータを処理する理由は？

以下に説明するように、当社がお客様のデータを随時処理する目的に応じて、処理が必要なデータの種類が異なります。通常、**それぞれのケースに応じて**、処理されるデータは以下のとおりです。

- お客様の**個人識別データ**（例えば、氏名、画像、当社とやり取りを行う際の言語や国、連絡先データなど）
- **経済および取引に関する情報**（例えば、支払いまたはカードデータ、購入、注文、返品などに関する情報）
- **接続、位置情報、および/または閲覧データ**（例えば、位置データ、デバイス／ウェブブラウザの識別番号、IP アドレス、広告 ID など）
- **商業情報**（例えば、当社のニュースレターを購読されているかどうかなど）
- お客様の**嗜好や好みに関する情報**。
- お客様からのお問い合わせに関する情報（商品やサービスに関する質問、商品に起因する問題、お客様の損害や健康上の問題など）。

お客様がプラットフォームの機能やサービスを利用するために個人データの入力求められる場合、特定の項目が必須とマークされていることにご注意ください。これは、サービスを提供し、該当する機能へのアクセスを可能にするために、その情報が必要不可欠であるためです。必須データの提供を拒否された場合、ユーザー登録が完了できない、または当該サービスや機能をご利用いただけない可能性があることをご了承ください。

特定のケースでは、ギフトカードの送付や注文商品の配送など、プラットフォーム上の機能またはサービスを利用して、第三者がお客様に関する情報を当社に提供する場合があります。このような場合、当社は本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに記載されているとおり、当該機能またはサービスに関連する場合に限り、お客様のデータを処理します。

また、当社は、プラットフォーム上やお客様に送信する通信において、ブラウザクッキーやその他の類似技術などの追跡ツールを使用することで、お客様の情報を受動的に収集する場合があります。

お客様がプラットフォームとどのようにやり取りをするか、つまり利用したいサービス、商品、機能に応じて、当社は以下の目的でお客様の個人データを処理します。

目的	詳細情報
1.プラットフォームのユーザー登録を管理するため	<p>お客様が当社のプラットフォームの登録ユーザーとなることを決定された場合、当社はお客様をプラットフォームのユーザーとして識別し、登録ユーザーとして利用可能なさまざまな機能、商品、およびサービスへの<b>アクセスを許可</b>するために、お客様のデータを処理する必要があります。お客様は、カスタマーサービスを通じて当社に連絡することにより、登録ユーザーアカウントをキャンセルできます。</p> <p>ここに、お客様の活動に関して収集されたデータ（プラットフォームの異なるチャンネルを通じて収集され、お客様の購入履歴を含む）は、すべての情報が一括してアクセス可能となるように、お客様のアカウントに引き続き関連付けられることのお知らせします。</p>

目的	詳細情報
2.プラットフォームで遂行された、購入またはサービス契約の策定、履行および締結のため	<p>この目的には、主に以下のためのデータ処理が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>契約した機能、商品、またはサービスに関連する更新情報や通知をお客様へ連絡するため。</b>これには品質調査も含まれ、提供されたサービスに対するお客様の満足度を把握できるようにします。</li><li>■ <b>利用された支払い方法に関わらず、購入された商品の支払いを管理するため。</b>例：ウェブサイトまたはアプリを通じて当社の商品を購入された際に、今後の購入に備えて<b>支払いデータと配送先住所を保存する</b>機能を有効にすることを選択された場合、この機能が利用可能な場合に限り、当社は当該機能の有効化および開発のために、指定されたデータを処理する必要があります。</li></ul> <p>この機能の有効化に同意いただくと、次回購入時に支払いデータが自動的に入力され、新しい購入手続きの度にデータを再入力する必要がなくなります。この機能により保存されたデータは、その後の購入において有効であると見なされます。支払いデータは、ウェブサイトの登録ユーザーアカウント、またはアプリの「マイアカウント」セクションにある「支払い情報」セクションから、いつでも変更またはキャンセルできます。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>プラットフォームの不正利用を防止・検知するために必要な仕組み</b>を作動させること（例：購入および返品プロセスにおける不正利用や、<b>お客様または当社に対して行われる可能性のある詐欺行為</b>など）。お客様の購入が不正なものである可能性があるとして当社が判断した場合、または当社の機能、商品ないしサービスの不正使用が図られたことを示す異常な行為を検出した場合、当該購入は処理の無効化やお客様のユーザーアカウントの削除などにつながる可能性があります。また、不正な取引を検知するために、お客様の個人情報を第三者に提供することがあります。</li> <li>▪ ご購入後の交換または返品の可能性を管理するため。また、<b>商品の在庫情報に関するリクエストや、プラットフォームを通じた商品の予約</b>を管理するため（これらのオプションが随時利用可能であるかどうかに応じます）。</li> <li>▪ 請求書を発行し、プラットフォームを通じて行われた購入のレシートおよび請求書を利用者に提供するため。</li> <li>▪ <b>ギフトカードまたはギフトクーポンの購入、受領、管理、および利用など、その他の利用可能な機能またはサービス</b>を確実にご利用いただけるようにするため。また、実店舗にてお客様に提供している <b>Wi-Fi</b> へのアクセスおよび利用を可能にするため。</li> <li>▪ 一部の実店舗でご利用いただけるアプリ固有のサービス（商品検索や試着室の予約など）をお客様に提供できるように、お客様の位置情報や連絡先データを処理することがあります。</li> </ul>
<p><b>3.お客様がカスタマーサービスチャネルを通じて行われたご要望またはお申し込みに対応するため</b></p>	<p>お客様からのご要望やお申し込みを管理または解決するために、<b>厳密に必要とされる個人データのみ</b>を処理します。</p> <p>お客様がお電話で当社にご連絡された場合、品質向上、およびお客様のリクエストへの対応を目的として、通話内容が録音されることがあります。</p> <p>また、WhatsApp が通信チャネルとして利用可能であり、お客様がカスタマーサポートとの連絡手段として WhatsApp を選択された場合、お客様が当該サービスのユーザーであることを確認するため、お客様の電話番号を WhatsApp Inc.（米国に拠点を置く企業）と共有します。WhatsApp がサービスを利用するユーザーの個人データをどのように利用しているかについて詳細情報を得るために、プライバシー設定を確認し、WhatsApp のプライバシーポリシーを熟読されることを推奨します。</p> <p>また、ソーシャルネットワークまたは他の提携先のチャットサービスが利用可能であり、お客様がカスタマーサポートへの連絡手段としてこれらを選択された場合、お客様の氏名やユーザー名などの個人データの一部が、ソーシャルネットワークまたは提携先のアカウントからインポートされます。お客様が本サービス上で送信されるデータは、お客様のソーシャルネットワークまたは提携先によって利用可能となり、それらのプライバシー</p>

	<p>ポリシーに従うことにもご留意ください。したがって、お客様のプライバシー設定を確認し、ソーシャルネットワークまたは提携先のプライバシーポリシーを熟読されることで、サービスを利用する際の個人データの利用に関する詳細な情報を得ることを推奨します。</p>
--	---

<p>4. マーケティング目的。</p>	<p>この目的には、主に以下のためのお客様のデータ処理が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ お客様に提供するサービスをパーソナライズし、お客様のユーザープロファイルの分析やプラットフォームでの当社とのやり取り（例えば、購入履歴や閲覧履歴など）に基づいたおすすめ情報を提供できるようにするため。</li> <li>▪ お客様が当社のニュースレターを購読される場合、当社は<b>購読を管理</b>するためにお客様の個人データを処理します。これには、さまざまな手段を通じた（電子メールやSMSなど）、当社の商品またはサービスに関する<b>カスタマイズされた情報の送信</b>が含まれます。また、お客様がご利用のデバイスでプッシュ通知を有効にされた場合、プッシュ通知を通じてこの情報を提供する場合があります。</li> <li>▪ したがって、このデータ処理は、お客様のユーザーまたは<b>顧客プロフィールを分析</b>して嗜好を判断し、その結果、情報を送信する際にどの商品やサービスがお客様のスタイルに最も適しているかを決定することを意味することにご留意ください。例えば、お客様の購入履歴や閲覧履歴（クリックされた商品など）に基づいて、お客様が興味を持つ可能性のある商品を提案し、登録ユーザーの場合は「カートに戻す」機能を提供します。</li> <li>▪ <b>ニュースレターの購読</b>は、プラットフォームの「ニュースレター」の項から、または各通知に記載されている手順に従って、<b>いつでも無料で解除いただけます</b>。プッシュ通知の受信を希望されない場合は、ご利用の端末で当該オプションを無効にすることができます。</li> <li>▪ お客様がウェブサイトやアプリにアクセスする際、例えばソーシャルメディアなどでご覧になる可能性のある、<b>インターネット上での広告</b>をお客様に表示するため。広告は無作為に表示されるものと、お客様が選択したオプションや購入・閲覧履歴に関連した広告が表示される場合があります。</li> </ul>
----------------------	--

目的	詳細情報
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ソーシャルメディアをご利用の場合、当社が提携する企業に特定の情報を提供場合があります。これにより、提携企業は共同管理者として、お客様に当社のブランド広告を表示したり、また一般に、お客様およびお客様と同様のユーザーに対し、当該ソーシャルメディアサイト上でのお客様のプロフィールを考慮に入れた広告を提供したりすることができます。お客様のデータの使用や SNS 上での表示広告の仕組みに関する情報は、アカウントをお持ちの SNS のプライバシーポリシーをご参照ください。</li> <li>▪ また、お客様のデータを使用して、当社の一部の協力機関のプラットフォーム上でユーザーに表示する広告の計測とセグメント分析を実施します。これを行うため当社は、サービスを利用するために必要な技術（クッキー、ピクセル、SDK等）を提供する上記の第三者と提携しています。また、その都度、当社がそれらの企業に特定の情報または何らかの形式の識別子を提供する必要があることをご留意ください（例えば、デバイスに関連付けられた広告ID、クッキーに関連付けられた識別子など）。この点に関する詳細情報をご希望の場合は、当社のクッキーポリシーをご確認ください。同様に、デバイスの設定画面で設定を調整することで、デバイス上の広告 ID をリセットしたり、パーソナライズド広告を無効にしたりすることができます。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>データエンリッチメント：当社が様々な情報源からお客様の個人データを収集する場合、当社の商品やサービスに関するお客様のニーズや嗜好の理解を向上させる目的（分析、ユーザープロファイルの作成、マーケティング調査、品質調査、お客様とのコミュニケーションの改善を目的としたものを含む）で、特定の状況下でそれらのデータを統合する場合があります。これは、例えばお客様がアカウントを登録されており、そのアカウントを登録する際に使用されたメールアドレスを使用して、お客様がゲストとして購入した場合に、当社がお客様の情報を組み合わせること、または自動的に編集された情報（IP アドレスや MAC アドレス、メタデータなど）と、プラットフォーム上または当社の店舗でのお客様の行動を通じて直接当社に提供された情報（実店舗やオンラインでの購入に関する情報、お客様の嗜好など）をリンクすることを指します。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロモーション活動の実施のため（例えば、コンテストの開催、または保存されているアイテムのリストを特定の電子メールアドレスに送信するなど）。プロモーション活動にご参加いただくにあたり、お客様は、当社が当該プロモーション活動に関連してお客様から共有された個人データを処理すること、およびソーシャルネットワークやプラットフォーム自体を含むさまざまな媒体を通じてそれらの情報を開示することを許可するものとします。お客様が参加する各プロモーション活動には、当社がお客様の個人データの処理に関するより詳細な情報を提供する条件が記載されています。</li> </ul>
目的	詳細情報
	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様が明示的に同意された場合に限り、プラットフォームまたはソーシャルネットワークのチャンネルを通じて、お客様が公開された画像または写真を公開します。</li> </ul>
5.人工知能（AI）機能を利用できるようにするには	<p>お客様がアシスタントの利用を選択された場合、当社は、お客様のリクエストに個別に対応し、ブラウジングやショッピング体験を向上させる目的で、アシスタントに提供された個人データ（テキスト、画像、音声など）を含む、必要最小限の個人データを処理します。</p> <p>お客様からカスタマーサービスへお問い合わせをいただいた場合、そのリクエストに対応する目的で、お客様のデータを処理します。</p> <p>お客様が試着機能の利用を選択された場合、当社は、送信された画像を処理してアバターを作成し、特定の商品を着用した際の表示をシミュレートして提示します。</p>



6.サービスの改善を目的としたユーザービリティおよび品質の分析	<p>お客様が当社のプラットフォームにアクセスされた場合、当社は、お客様の閲覧データを分析および統計の目的で取り扱うことをお知らせします。これは、ユーザーが当社のプラットフォームとどのように関わり、他のウェブサイトやアプリでどのような行動をとるかを把握し、サービスを向上させるためです。</p> <p>さらに、お客様やユーザーの満足度を把握し、改善の余地がある分野を見つけるために、品質調査や対策を適宜実施しています。</p>
---------------------------------	---

### 3. お客様のデータの処理は法的にどのように許可されていますか？

お客様の個人データの処理が法的に許可される根拠は、処理を行う目的によって異なります。これについては、以下の表で説明しています。

目的	法的な位置付け
1.プラットフォームのユーザー登録を管理するため	<p>当社がお客様のデータを処理する根拠は、これが<b>プラットフォームの利用規約において必須の要件である</b>ためです。要するに、お客様にプラットフォームのユーザーとして登録していただくためには、お客様の個人データを処理する必要があります。この処理を行わなければ、お客様の登録を管理することができません。</p> <p>また、お客様が別の地域へ旅行中にプラットフォームを利用になることを選択された場合、当該目的地でお客様のアカウントのご利用を容易にするため、その地域を担当するブランド運営会社とお客様の個人データを共有する必要性が生じる場合があります。この機能に関しては、当社はお客様自身の<b>同意</b>に基づいてお客様のデータを処理します。</p> <p>お客様のアカウントに購入履歴や、プラットフォームの異なるチャネルを通じて収集された活動に関するデータを紐づけることは、当社の<b>正当な利益</b>があると考えています。</p>

目的	法的な位置付け
<p><b>2.購入契約またはサービス契約の策定、履行、および締結</b></p>	<p>当社がお客様のデータを処理するのは、お客様との<b>購入契約またはサービス契約を締結</b>するためにその処理が必要であるためです。</p> <p>購入プロセスに関連する特定のデータの処理は、お客様が明示的に要求または承認した場合にのみ実施されます。例えば、今後の購入に備えた支払いデータの保存、アプリのウォレットセクションでレシートをスキャンするために必要なデータ処理、およびこれらの機能を利用可能にする「近日公開」または「再開予定」機能を提供するために必要なデータ処理がこれに該当します。このような場合、当社によるお客様のデータの処理は、お客様自身の明示的な<b>同意</b>に基づいて行われます。これに加えて、お客様が一部の実店舗を訪れた際に、アプリを通じて特定のサービスを提供するため、お客様の同意が得られた場合に限り、位置データを処理します。</p> <p>当社は、お客様が購入または返品を行う場合、またはサイズ推奨ツールなど、本プラットフォームに含まれる各種サービスの有効性を分析する場合など、本プラットフォームの詐欺または不正使用の可能性を検出および防止するために必要な検査を実施することに<b>正当な利益</b>があると考えます。これらのデータの処理は、関係者全員にとって有益であると理解しています。この処理により、第三者による詐欺未遂からお客様を保護するための対策を講じることが可能になります。また、当社にとってはプラットフォームの不正使用を回避でき、さらにすべてのお客様と社会にとっても、不正行為の発生を確実に阻止および検出することで、その利益を保護できるためです。</p>
<p><b>3.カスタマーサポート</b></p>	<p>当社は、既存のさまざまな連絡手段を通じてお客様から寄せられた要望や質問に回答することに、<b>正当な利益</b>があると考えます。また、これらのデータの処理は、当社がお客様を適切に支援し、お寄せいただいた質問に回答できるという点で、お客様にとっても有益であると認識しています。</p> <p>お客様が、特にご注文またはプラットフォームを通じて取得された商品/サービスに関連するインシデントの管理に関して当社にご連絡される場合、<b>購入契約を履行するために</b>、お客様のデータを処理する必要があります。お客様からのご依頼が、以下に通知するお客様の権利の行使、または当社の商品、サービスに対する請求に関連する場合、当社は<b>法的義務を遵守するために</b>、お客様のデータを処理することが法的に認められています。</p>

目的	法的な位置付け
4.マーケティング	<p>お客様の同意により、マーケティング目的でお客様のデータを処理することが法的に認められます。この同意は、例えば、複数のチャンネルを通じたカスタマイズ情報の受信を許可される場合、デバイスでのプッシュ通知の送信を許可される場合、デバイスのプライバシー設定やクッキー設定を通じて同意される場合、またはプロモーション活動への参加やプラットフォームまたはソーシャルネットワークのチャンネルへの写真の公開に関する利用規約に同意される場合などに取得されます。</p> <p>当社は、お客様に関する情報（閲覧履歴、好み、購入履歴など）と、お客様から提供された個人データ（年齢層や言語など）を用いてプロファイリングを行うことに正当な利益があると考えます。これは、当社のプラットフォーム上か第三者のプラットフォーム上にかかわらず、お客様にパーソナライズされたサービスを提供したり、カスタマイズされた情報を表示したり、データの内容を充実させたりするためです。これらのデータ処理は、お客様の嗜好に応じた情報を提供することで、ユーザー体験およびアクセスを向上させることが可能になるため、お客様にとっても有益であると認識しています。</p>
5.人工知能（AI）機能を利用できるようにするには	<p>当社は、検索エンジン、カスタマーサービス、試着機能などの機能への円滑なアクセスを可能にし、ユーザーエクスペリエンスを最適化するため、ユーザーがバーチャルアシスタントツールに入力したデータを処理することに正当な利益を有します。</p> <p>この処理により、お客様のニーズに合わせた、より効率的で質の高いサービスをご提供できるようになるため、お客様にとって有益となると考えられます。</p>
6.ユーザビリティと品質の分析	<p>当社は、プラットフォームの使いやすさとユーザーの満足度を分析することに正当な利益があると認識しています。これらのデータの処理は、ユーザーエクスペリエンスの向上とより質の高いサービスの提供を目的とするため、お客様にとっても有益であると考えています。</p>

## 4. お客様のデータはどのくらいの期間保持されますか？

お客様のデータを保持する期間は、以下に説明するように、データを処理する目的によって異なります。

目的	データが保存される期間
1.プラットフォームのユーザー登録を管理するため	当社は、お客様が登録ユーザーである期間（すなわち、お客様が登録を解除されるまでの間）、お客様のデータを処理します。

<b>2.購入契約またはサービス契約の策定、履行、および締結</b>	<p>当社は、お客様が購入された商品またはサービスの購入を管理するために必要な期間、お客様のデータを処理します。この期間には、当該商品またはサービスの購入に関連する可能性のある返品、苦情、またはクレームの管理期間が含まれます。</p> <p>なお、将来の購入のために保存するようお客様が要求された支払いデータ（この機能が利用可能な場合）については、お客様が削除を決定されるまでデータを処理します。</p>
<b>3.カスタマーサポート</b>	<p>当社は、お客様からのご要望またはお問い合わせに対応するために必要な期間、お客様のデータを処理します。</p>
<b>4.マーケティング</b>	<p>当社は、お客様がニュースレターの購読を解除される（キャンセルされる）までお客様のデータを処理します。</p> <p>同様に、パーソナライズされた広告については、お客様がデバイス、ブラウザ、またはクッキーの設定を変更し許可を取り消されるまで表示されます。</p> <p>お客様がプロモーション活動に参加された場合、当社は当該活動の終了から6ヶ月間データを保持します。</p>
<b>5.人工知能（AI）機能を利用できるようにするには</b>	<p>アシスタントを介して提供いただいた個人データは、ご要望のサービスを提供するために必要な期間に限り、以下の通り処理されます。</p> <p>商品検索エンジンにおいては、個人データはアクティブなセッション期間中のみ保持され、その後、自動的に削除されます。</p> <p>カスタマーサービスへのお問い合わせについては、お客様からのリクエストまたは申請の処理に必要な期間、お客様のデータを保持します。</p> <p>Try On 機能においては、アップロードされた画像は、アバターを作成するプロセスでのみ処理され、アバターの作成完了後に自動的に削除されます。</p> <p>商品閲覧のために生成されたアバターは、以下のように保存されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 登録ユーザーの場合：Zara ユーザーアカウントをお持ちの場合、アバターは最大1年間アカウントに保存されます。この期間を過ぎると、お客様のアバターは自動的に削除されます。ただし、お客様がアバターをさらに1年間保存することに同意された場合、またはアカウントから削除することを決定された場合はこの限りではありません。</li> <li>ii. 未登録ユーザーの場合：Zara アカウントをお持ちでない場合、アバターの保存期間は最大で24時間となります。この期間を過ぎると、アバターは自動的に削除されます。引き続きサービスをご利用いただくには、新しいアバターを作成する必要があります。</li> </ul>

6.ユーザビリティと品質の分析	当社は、特定の品質対策や調査を実施する期間、または閲覧データを匿名化するまで、お客様のデータを処理することがあります。
-----------------	---

当該目的を達成するために厳密に必要な期間、お客様のデータを処理しますが、その後は、その処理に関して責任が生じる可能性がある期間の間、随時施行される法律に従い、データを適切に保管および保護します。これらの責任期間がそれぞれ満了した時点で、個人データを削除します。

## 5. お客様のデータは第三者と共有されますか？

本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに記載されている目的を達成するため、当社は、お客様に提供するサービスのサポートに必要な Inditex グループの事業体および第三者と、お客様の個人データへのアクセスを許可する必要がある場合があります。例えば、

- 金融機関、
- カードブランドおよびクレジットカード発行会社、
- 不正検出および防止機関、
- 技術および分析サービス提供者、一部は、アシスタント機能や Try On 機能などのサポートを提供します、
- ロジスティクス、輸送、配送に関連するサービス提供者およびパートナー、および/またはそれらの提携店舗、
- カスタマーサポートに関連するサービス提供者、
- マーケティングおよび広告に関連するサービス提供者および協力者、広告代理店、広告パートナー、または特定のケースで共同管理者として機能するソーシャルメディアなど。

サービスの効率化を目的として、これらのプロバイダーの一部は、欧州連合と同等のレベルのデータ保護を提供していない欧州経済領域外の地域に拠点を置いています。このような場合、当社は、標準契約条項や関連する補足措置など、最も適切な国際データ転送の手段を用いて、適切な保護措置を講じ、お客様のデータを安全に保管した上で転送することを保証します。このような標準契約条項の内容は、次のリンクから参照いただけます。

[https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transferpersonal-data-third-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transferpersonal-data-third-countries_en)

別の地域への旅行中にプラットフォームを使用する場合、その地域で事業を行っているブランド会社とお客様の個人データを共有する必要がある場合があります。これにより、ユーザーアカウントを作成または同期できるため、その目的地での購入が簡単になります。この通知の法的根拠は、本プライバシーポリシーの第3項で説明されているように、お客様が当社に与える同意です。

当社が、事業または資産の全部もしくは一部を Inditex グループ内外の他の会社売却または譲渡する場合、あるいは企業再編の結果としてその他の事業運営を実施する場合、お客様の個人データを当該事業または資産の承継者に開示することがあります。このような売却または譲渡が発生した場合、当社は、お客様から提供された個人情報、当社のプライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに準拠した方法で譲受人によって使用されるよう、

合理的な努力を払って指示します。この場合、当社には正当な利益があるものとみなします。

さらに、お客様がプラットフォームを複数の異なる市場で使用することを選択された場合（すなわち、同じ電子メールアドレスを使用して異なる市場で登録ユーザーアカウントを作成された場合）、当社は、お客様のアカウントまたは活動にリンクされた情報を、第2項に記載されている目的の達成に直接関与する範囲で、それらの市場で事業を行っているブランド運営会社に開示または転送する必要がある場合があります。当社は、これが相互の利益とお客様の嗜好に応じて必要であると判断しています。

当社は、「2. 当社がお客様のデータを処理する理由は？」に記載されている目的および情報の範囲内で、株式会社ITX ジャパンおよび INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX, S.A.) とお客様の個人情報の利用を共有します。当該個人情報の管理責任者は INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX, S.A.) です。当社の住所は、Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Spain です。また、当社の代表者はウェブサイト上でご確認いただけます (<https://www.inditex.com/itxcomweb/en/investors/corporate-governance/board-of-directors>)。

当社は、「2. 当社がお客様のデータを処理する理由は？」に記載されている目的および情報の範囲内で、日本国外のサービス提供者にお客様の個人情報を提供することがあります。また、特定の個人を識別することができない情報を、同じ目的、同じ情報範囲で日本国外のサービス提供者に提供する場合があります。サービス提供者は、提供されたそのような情報を他の情報と照合し、個人情報として取得する可能性があります。当社は、適切なサービスプロバイダーを随時選択する必要があるため、本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに同意いただいた時点で、情報が提供される外国の名称または第三者の名称を特定して記載することはできません。各国における個人情報保護に関する規制については、個人情報保護委員会のウェブサイトをご参照ください (<https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/>)。

Inditex グループは、「2. 当社がお客様のデータを処理する理由は？」に記載されている目的および情報の範囲内で、カードブランドおよび/またはクレジットカード発行会社にお客様の個人情報を提供することがあります。

お客様が使用されているカードブランドまたはクレジットカード発行会社が海外に拠点を置いている場合、この情報は、当該カードブランドまたはクレジットカード発行会社が拠点を置く国へ転送される可能性があります。Inditex グループは、実際に決済が完了するまで、お客様から収集した情報からクレジットカードの発行会社またはその発行国を特定することができません。そのため、本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに同意いただいた時点では、当社の個人情報保護措置に関する以下の情報を提供することはできません。

- ・ 提供先となる外国の名称
- ・ 当該国の個人情報保護制度に関する情報
- ・ 関連するカードブランドまたはクレジットカード発行会社の個人情報保護措置

その他の外国における個人情報保護制度に関する情報については、前述の個人情報保護委員会のウェブサイトをご参照ください。

## 6. お客様のデータを当社に提供する場合、お客様にはどのような権利がありますか？

当社は、お客様の個人データの機密性を保持し、お客様が**自身の権利を行使**できるようにします。お客様は、**当社の電子メールアドレス** ([dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)) 宛てに電子メールを送信することにより、無料で権利を行使することができます。その際、ご要望の理由と行使を希望される権利を明記してください。お客様を特定するために、当社がこれを必要と判断した場合、お客様の 身元を証明する書類のコピーの提出をお願いする場合があります。

さらに、お客様は、一部のサービスを利用する際や、プラットフォーム内の特定のチャンネルを通じて、権利を行使したり、プライバシー設定を設定したりすることができます。特に、当社がお客様のデータを処理するために使用する目的または法的根拠にかかわらず、お客様には以下の権利があります。

- 当社が保有するお客様の個人データへの**アクセス**を要求する権利。お客様がプラットフォームに登録されているユーザーである場合、オンラインアカウントの該当セクションにおいてもこの情報を確認いただけることを改めてお知らせします。
- 当社が保有するお客様の個人データの**修正**を要求する権利。お客様がプラットフォームに登録されているユーザーである場合、オンラインアカウントの関連する個人データセクションにアクセスして、自身で個人データを変更または更新することもできることにご留意ください。いずれの場合も、お客様が何らかの手続きを通じてお客様自身の個人データを当社に提供されるにあたり、お客様は、そのデータが**真実かつ正確**であることを保証し、データの変更または修正があった場合は直ちに当社に通知することを確約するものとします。お客様は、登録フォームに誤り、不正確、または不完全な情報を報告されたことにより、プラットフォーム、その管理者、または第三者に生じた損失または損害について、一切の責任を負うものとします。原則として、本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーにおいて別途許可されている範囲を除き、お客様は自身のデータのみを当社に提供するものとし、第三者のデータを提供する義務はないことをご了承ください。
- 個人データの**削除**を要求する権利。これは、上記で説明した通り、当社が処理を継続する必要がなくなった目的の範囲で、または法的に処理が許可されなくなった場合に、お客様の個人データの消去を要求する権利です。
- 個人データの**処理の停止または制限**を要求する権利。これには、特定のケースにおいて、お客様が当社に対し、データの処理を一時的に停止すること、またはデータを必要以上に長く保持することを要求できることが含まれます。

何らかの目的でデータの処理に**同意**された場合、お客様には**いつでもその同意を撤回する権利**があります。お客様が同意を撤回する可能性のある状況の一部は、当社がお客様のデータを処理する目的を説明している第2項に詳細が記載されています。

お客様が、広告を表示するために当社が第三者にお客様の情報を送信することを希望されない場合は、デバイスの設定変更、ブラウザやクッキーの設定変更、またはプロフィールを掲載しているソーシャルメディアサイトのプライバシーポリシーや設定の確認、あるいは上記のメールアドレス宛てにご要望を通知するメールの送信といった方法で行うことができます。

第3項で説明されているように、当社がお客様のデータを処理することがお客様の**同意**または**契約上**の目的により法的に認められている場合、お客様には**個人データのポータビリティ**を要求する権利もあります。つまり、お客様には、当社に提供された個人データを、構造化され、一般的に利用され、機械で判読可能な形式で受け取る権利があり、当社に支障をきたすことなく当該データを別の事業体へ直接送信することができます。

さらに、お客様のデータの処理が当社の**正当な利益**に基づいている場合、お客様には当該データの処理に**異議を申し立てる権利**もあります。



最後に、お客様には、管轄のデータ保護規制当局、特にスペインデータ保護庁に対し、異議を申し立てる権利があることをお知らせします (<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/indexides-idphp.php>)。

## 7. 個人情報の安全管理措置

Inditex は、保有する個人情報の漏えい、滅失または毀損を防止し、その他個人情報の安全管理を確保するために、必要かつ適切な措置を講じます。当社が講じる安全管理措置には、以下の項目が含まれます。

### 7.1 個人情報保護方針とクッキーポリシーの制定

Inditex では、個人情報の適切な取り扱いを徹底するため、プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーを定めています。

### 7.2 個人情報の取扱いに関する規則の制定

Inditex は、個人情報の取り扱いに関して各種規定を定めています。

### 7.3 組織の安全管理措置

Inditex は、当社のセキュリティモデルをコンプライアンスおよび技術的な両観点から分析するため、強制的なものと自主的なものの双方の外部セキュリティ評価を定期的の実施しています。これらの評価により、Inditex の情報セキュリティ管理体制は、地域および国際的なサイバーセキュリティのベストプラクティスと基準に合致していることが確認されています。

Inditex は、以下を含むガバナンスおよび規制の枠組みを確立しています。

#### a ガバナンスおよび戦略

- 情報セキュリティポリシーを、その他のサイバーセキュリティ関連の方針や規則とともに、Inditex の企業ウェブサイトで公開。
- 情報の機密性、完全性、および可用性を確保するための情報セキュリティフレームワークの確立。
- サイバーセキュリティリスク管理の方法論の確立。
- 最高情報セキュリティ責任者の職務規定を策定し、その責任および取締役会への報告ルートを規定。
- サイバーセキュリティのトレンド、新たなリスク、規制、および戦略を分析するサイバーセキュリティ諮問委員会の設立。

#### b 規制コンプライアンス

- 国際的な規制および基準に基づいた、外部および内部のコンプライアンス評価を実施。
- 情報セキュリティに関する認証を保有。



- サードパーティリスク管理およびサプライチェーンのセキュリティレベルの監視

#### 7.4 人的安全管理措置

また、Inditex は、次のような全体的なセキュリティ意識を高めるために、定期的に情報セキュリティトレーニングと啓発を従業員に提供しています。

- 必須の全従業員向けサイバーセキュリティトレーニングおよび図上訓練の実施。
- 役員、重要職務担当者、およびソフトウェア開発専門家を対象とした専門的なサイバーセキュリティトレーニング。
- 従業員のサイバーセキュリティ意識向上を図るための定期的なフィッシングキャンペーン。
- イベントへの参加やサイバーセキュリティ関連の組織やフォーラムとの連携。

さらに、Inditex グループは雇用契約書に守秘義務条項を含んでいます。

#### 7.5 物理的安全管理措置

Inditex は、Inditex の全施設の物理的セキュリティを統括し、アクセス制御や、個人情報が保管されている制限区域への不正侵入を防止するための措置など、必要なセキュリティ対策を講じています。

Inditex のデータ処理センターは、情報資産への不正アクセスを防御するため、各種の認証によって裏付けられた高度なセキュリティ環境を提供しています。

#### 7.6 技術的安全管理措置

Inditex は、潜在的な情報セキュリティインシデントに対し、積極的な検知、対応、および対処を行うため、以下のような専門のインシデント対応チームを設立しました。

##### a 検知および対応

- セキュリティ対策の有効性を検証するためのブルーチーム。
- 脆弱性の検出および管理プログラム。
- DDoS 攻撃、認証情報の窃取、およびサードパーティの脆弱性に対する対策。
- 脅威の早期検知を目的としたサイバーインテリジェンスチーム。
- セキュリティオペレーションセンター（SOC）の 24 時間 365 日体制での運用。

##### b 侵入防止

- セキュリティの評価および改善を目的とした定期的な攻撃シミュレーション活動（レッドチーム）。
- サイバーセキュリティインシデント発生時の潜在的な損害および危機管理を補償するサイバーリスク保険プログラム。

## 7.7 外部環境の理解。

Inditex は、外国で個人情報を取り扱う際には、まず当該国における個人情報保護の制度を把握し、その上で、必要に応じて個人情報の安全管理のために必要な措置を定期的に見直します。

企業コンプライアンス部門は、適用される法令を特定し、Inditex グループに課せられる法令、法律、規制および契約上の義務の遵守を確実にする責任を負います。併せて、コンプライアンス機能を担うその他の部門も、それぞれの所管領域において適用される法令を特定する責任を負っています。

## 8. お客様が第三者の情報を提供された場合、または第三者からお客様の情報が提供された場合、どうなりますか？

当社は、お客様がユーザーまたは顧客として第三者の個人データを提供いただくことを要する機能やサービスを提供しています。具体的には、ギフトカードの有効化および送付、ギフトクーポンの申請管理（利用可能な場合）、またはお客様が第三者に対して当社の店舗や提携施設での注文商品の受け取りを許可される場合などが該当します。お客様が第三者の個人データを当社に提供される場合、または当社がお客様の代理として第三者に注文データの収集を依頼する場合、お客様は、当該第三者に対し、当社がその個人データを処理する目的と方法について通知済みであることを保証するものとします。

第三者からお客様のデータが当社に提供された場合、または当社のユーザーが依頼した機能またはサービスの結果としてお客様自身がデータを提供された場合、当社は、いずれの状況においても、本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに定められた目的の範囲内で、当該機能またはサービスの管理のために当該データを利用します。利用目的の詳細については、当社の通信に添付されたリンクをご確認ください。

## 9. プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーの変更

当社は、必要と判断した場合、本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーに含まれる内容を修正することがあります。その際は、プラットフォーム上で、各種方法（バナー、ポップアップ、プッシュ通知など）を通じて通知いたします。特にプライバシーに関わる重要な変更の場合、お客様が変更内容を確認して評価し、サービスや機能への異議申し立てや登録解除を行えるよう、お客様のメールアドレス宛てに通知を送信します。軽微な変更や改善が行われる場合もありますので、お客様には、本プライバシーポリシーおよびクッキーポリシーを随時ご確認いただくことを推奨いたします。本ポリシーは、当社のウェブサイトおよびアプリ上で、永続的な情報としていつでも参照可能です。

## 10. クッキーに関する情報

当社では、クッキーおよび類似のデバイスを使用し、お客様のプラットフォームでの閲覧を円滑にし、利用状況を把握し、閲覧履歴に基づいた広告表示を行う場合があります。当社が使用するクッキーや類似のデバイスの詳細、その利用目的、設定の管理方法、その他関連情報については、当社のクッキーポリシーにて詳細をご確認ください。