

COCORO VOICE プライバシーポリシー

本サービスをご利用いただくにあたっては、COCORO VOICE プライバシーポリシー（以下「本プライバシーポリシー」といいます）をお読みいただき、内容についてご同意の上、ご利用いただくようお願いします。

尚、本プライバシーポリシー内で使用する文言および用語は、「COCORO VOICE 利用規約」に定義された文言、または記載されている文言に準じます。

第 1 条（当社が収集するお客様の情報の内容）

当社は、本サービスにおいて、以下の各号に掲げる情報（以下「各種情報」といいます）をお客様より取得します。お客様は、当社が各種情報を当社が取得すること、および各種情報をサーバー上に保存することに同意するものとします。

1. 利用情報

次の各号に掲げる情報を「利用情報」といいます。

- (1) お客様が対応機器を操作した内容と実行結果
- (2) お客様が本サービスを利用して行われた、本サービスの操作内容とそれに基づく本サービスの実行結果
- (3) 本サービス内での発話音声コンテンツの利用情報

2. 機器情報

- (1) 対応機器に関する情報
- (2) 対応機器をご利用いただく過程で取得する情報
- (3) 対応機器の設定状態等からご利用の過程で取得する情報
- (4) 本サービスに関する設定情報
- (5) 本サービスのエラー情報

3. 個人情報

個人情報には、本サービスにお客様ご自身が入力された、お客様を識別できる情報に加え、COCORO MEMBERS に登録した際の COCORO ID およびパスワードその他 COCORO MEMBERS における登録情報、または、お客様が当社に問い合わせをされた際のメールアドレス等の連絡先に関する情報等が含まれます。

第 2 条（本サービス利用と情報提供の関連性）

お客様が本サービスを利用される場合、各種情報の当社への提供は必須となります。当社は、提供された情報を第 3 条（取得した情報の利用目的）第 1 項に規定する利用目的のために使用します。

第 3 条（取得した情報の利用目的）

1. 当社は、当社が取得した各種情報を以下の目的で利用します。

- (1) お客様や利用機器等を特定するため、また、本サービス利用時に利用者の個人認証を行うため
- (2) 本サービスを運用、提供のため
- (3) お客様からのお問合せ、故障診断、障害・不具合、修理依頼、アフターサービス等への対応および

対応機器の稼働状態の確認、故障の診断・検知のため。なお、当社の他の部門／関係会社／業務委託先／当社提携先／サービス連携先等からお客様にご連絡させていただくことがあります。

- (4) 本サービスを含む当社の製品・サービス等の開発・改善、改良、品質向上、検討または提供等のため
- (5) 本サービスの利用状況の計測・分析のため
- (6) 当社、当社関係会社および当社提携先の製品・サービス等に関する各種情報のご提供・ご案内ならびにカタログ等の各種資料のご提供・ご送付のため
- (7) お客様に製品・キャンペーン品等をお届けするため
- (8) 本サービスを含む当社の製品・サービス等の品質向上、開発、広告配信・販売促進を含むマーケティング活動等を実施する目的で、お客様の趣味・嗜好・家電の利用傾向・生活スタイル等を分析、もしくは推定するため
- (9) 対応機器や当社が提供するサービス上の発話・表示、ダイレクトメール、電子メール、印刷物、その他媒体（第三者が運営するものを含む）による、当社または第三者の商品・サービス等の情報（営業、販売、広告配信・販売促進を含むマーケティング活動に関する情報を含む）の配信のため
- (10) 本サービスを含む当社の製品・サービス等の改良、開発、広告配信・販売促進を含むマーケティング活動等を目的として、アンケート等による調査・データ収集・分析等を実施するため
- (11) 音声認識技術または意図解釈技術その他の本サービスに関する技術を活用した、本サービス、本サービス以外の当社サービス、新製品および新サービスの開発、検討、提供、機能改善および品質向上のため
- (12) 当社の他のサービスの運営・提供等のため（当社が提供する会員サイトである「COCORO MEMBERS」等、当社が運営する別のサービスにおいて同一の COCORO ID での登録が行われた場合、本サービスを通じてお客様から取得した各種情報を登録された別サービスの運営・提供等のために用いる場合があります。詳しい利用目的は、各サービスの利用規約にてご確認ください。）
- (13) 第 8 条（統計情報と匿名加工情報の第三者への提供）に基づき、各種情報を統計情報または匿名加工情報に加工したうえで自ら利用し、または第三者（日本国外にある第三者を含みます）に提供するため

2. 前項に定める目的以外の目的で、当社が各種情報を利用する場合は、利用目的を明示の上改めてお客様の同意を得るものとします。

3. 当社は、お客様が本サービスのご利用を中止された後も、既に取得した各種情報については引き続き保存または利用することができるものとします。但し、当社が取得してから一定期間が経過したものについては廃棄することがあります。

4. 当社は、以下のいずれかの場合を除き、各種情報を第三者（日本国外にある第三者を含みます）へ提供しません。

- (1) あらかじめお客様から同意を得た場合
- (2) 第 8 条（統計情報と匿名加工情報の第三者への提供）に基づき各種情報を加工したうえで提供する場合
- (3) 法令または官公庁の要請により開示が必要な場合

第4条（問い合わせ）

当社が、お客様の本サービスの利用により取得した各種情報に関する削除等のご請求またはお問い合わせについては、下記の URL に記載のお問い合わせ窓口にご連絡ください。

(<http://jp.sharp/privacy/inquiry.html>)

第5条（保護管理責任者）

各種情報の保護管理責任者は、当社 Smart Appliances & Solutions 事業本部長とします。

連絡先：cocoro-voice_support@sharp.co.jp

第6条（委託）

当社は、本サービスの提供のために、お客様から取得する各種情報の取扱いを、各種情報の適切な取扱いに関する契約を締結した上で、外部事業者（日本国外にある外部事業者を含む）に対し委託する場合があります。

第7条（共同利用）

当社は、当社が取得、保存した各種情報を以下のとおり共同で利用できるものとします。

1. 当社グループ内での利用

（1） 共同利用される情報の項目

第1条（当社が収集するお客様の情報の内容）に記載する情報

（2） 共同利用する者の範囲

- ① シャープマーケティングジャパン株式会社
- ② シャープワンストップサービス株式会社
- ③ 沖縄シャープ電機株式会社

（3） 共同利用する目的

- ・ 同一の COCORO ID を利用するお客様向けの連携サービスを提供するため
- ・ 対応機器の保守および修理サービスを提供するため
- ・ 本サービスに関連する共同利用者のサービスの案内または提供のため

（4） 共同利用される情報の管理について責任を有する者

シャープ株式会社 住所：〒590-8522 大阪府堺市堺区匠町1番地

代表者：代表取締役 沖津雅浩

第8条（統計情報、匿名加工情報等の第三者への提供等）

当社は、当社が取得、保存した各種情報を以下のとおり加工したうえで、当社内で利用し、または第三者（日本国外にある第三者を含みます。以下本条および次条において同じ）へ提供することがあります。

- (1) 個人が識別できないよう十分な人数分の元情報を統計化処理して統計情報を作成し、これを研究・学会発表、マーケティングその他当社の事業活動において活用し、またはコンテンツ提供企業もしくは広告配信企業等本サービスと提携する企業、研究機関・大学等の第三者に提供するため
- (2) 特定の個人を識別することができず（それ自体では個人を特定できず、かつ通常想定される外部情報と

の照合でも個人を特定できない)、かつ加工の元になった個人情報を復元できない形式とした匿名加工情報（以下「匿名加工情報」といいます）を作成し、当社において第3条（取得した情報の利用目的）第1項の目的で利用するため。また、当社は、匿名加工情報を元に特定の個人を識別する行為を禁止し、提供する情報が匿名加工情報であることを明示したうえで、第三者に匿名加工情報を提供することがあります。匿名加工情報の取扱いについては、匿名加工情報の作成および第三者への提供が必要になった場合に、別途、当社ホームページ上で公表いたします。

第9条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報等の第三者提供の停止要求）

当社は、お客様から前条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報等の第三者への提供等）に規定する第三者への提供の停止の求めを受けた際、提供を停止します。第4条（問い合わせ）に記載するお問い合わせ窓口にご相談下さい。停止の求めを受けた場合、当社は受付後順次対応しますが、提供停止までの間には一定の日数をいただくことがあります。

第10条（他利用者の同意）

お客様が第三者と共同で対応機器および本サービスを利用される場合は（以下、利用される第三者を「他利用者」といいます）、他利用者にも本プライバシーポリシーにご同意いただいた上で利用させてください。他利用者が本プライバシーポリシーに同意せず本サービスを利用したことにより生じるいかなる損害についても当社は責任を負いません。

第11条（本プライバシーポリシーの変更）

1. 当社は、各種情報のより適切な保護を図るため、または法令その他の規範の変更等に対応するため、各種情報の取扱いに関する運用状況を適宜見直し、必要に応じて、本プライバシーポリシーを予告なく変更することがあります。
2. 当社は、本プライバシーポリシーの変更後の内容については、本サポートサイト上に掲載することによりお客様に通知するものとし、法令において認められる限度において、変更後のプライバシーポリシーに基づいて各種情報（変更前に取得したものを含みます）を取扱います。本プライバシーポリシーの変更内容は、本サポートサイトに掲載された時点から変更の効力が生じます。変更の効力が生じた後、本サービスを利用されたお客様は、本規約の変更内容に同意したものとみなします。
3. 前2項の規定にかかわらず、法令上、お客様の同意やあらかじめの通知等が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法でお客様の同意を得、またはあらかじめの通知等を行うものとします。

以上

【制定日：2021年10月27日】

【改訂日：2025年9月8日】

シャープ株式会社