

COCORO WASH サービス 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 WASH サービス 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うえ、ご利用いただくようお願いいたします。

なお、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 WASH サービス利用規約」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 ID 等でログインして、本サービスで行った操作入力情報と実行結果
- (2) 登録済洗濯機からの情報
- (3) 登録済洗濯機に行われたお客様の操作入力情報
- (4) お客様が登録済洗濯機に行われた操作入力情報に対する登録済洗濯機の実行結果
- (5) お客様が本サービスを利用して行った、登録済洗濯機に対する操作内容とそれに基づく登録済洗濯機の実行結果
- (6) 登録済洗濯機のエラー情報
- (7) 登録済洗濯機の広告識別情報
- (8) その他、登録済洗濯機から出力される情報
- (9) お客様が本サービスを利用して行われた、端末の操作内容とそれに基づく実行結果
- (10) お客様が本サービスに入力した内容とそれに基づく登録済洗濯機の実行結果
- (11) お客様が本サービスを利用した日時、操作時間等
- (12) 端末でのウェブブラウザ識別情報、広告識別情報等

2. センサー情報

次の各号に掲げる情報を「センサー情報」といいます。

- (1) お客様が利用される端末に関する情報（OS バージョン情報、MAC アドレス、端末のニックネーム、機器 ID、IP アドレス等）
- (2) その他、端末から出力される情報

3. 個人情報

個人情報には、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、当社のインターネット・サイトで商品をご注文する際の購入情報または、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。

4. COCORO HOME 連携サービス利用情報（以下「COCORO HOME 利用情報」といいます）

お客様が COCORO HOME 上で対象洗濯機を登録された場合、当社は以下の各号に掲げる情報を「COCORO HOME 利用情報」として生成または取得します。「COCORO HOME 利用情報」として生成または取得した情報は、「アプリケーション「COCOROHOMES」プライバシーポリシー」(https://jp.sharp/support/home/cloud/app_agreement.html#cate02) にしたがって、取り扱われます。

- (1) 登録済洗濯機に関する情報（製品 ID、MAC アドレス等）
 - (2) 登録済洗濯機からの情報
 - (3) 登録済洗濯機の設定状態、センサー等からご利用の過程で取得する情報
 - (4) 登録済洗濯機に行われたお客様の操作入力情報
 - (5) お客様が登録済洗濯機に行われた操作入力情報に対する登録済洗濯機の実行結果
 - (6) 登録済洗濯機の広告識別情報
 - (7) 登録済洗濯機のエラー情報
 - (8) その他、登録済洗濯機から出力される情報
 - (9) COCORO HOME が登録済洗濯機に関連して学習を行い、サーバー上で生成したおすすめ情報等の情報
 - (10) お客様が COCORO HOME を利用して行われた、登録済洗濯機の操作内容とそれに基づく実行結果
 - (11) お客様が COCORO HOME を利用した日時、操作時間等
5. 外部連携サービス利用情報（以下「外部利用情報」といいます）
- お客様が外部連携サービスをご利用になる場合、当社は以下の各号に掲げる情報を取得します。
- (1) お客様が外部連携サービスを利用して行われた、対象洗濯機の操作内容とそれに基づく実行結果
 - (2) お客様が外部連携サービスを利用した日時、操作時間等

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 5 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。これらの情報の提供を望まれない場合、本サービスの一部の機能が利用できないことがありますので、あらかじめご了承ください。

第 3 条 （COCORO HOME 利用情報の取得停止の場合の取り扱い）

1. お客様が、COCORO HOME 上で利用登録した対象洗濯機の登録を解除した場合、当社は本サービスにおいて、お客様が利用登録の解除を行った対象洗濯機に関する COCORO HOME 利用情報の取得を停止します。
2. お客様が、COCORO HOME 上で利用登録した対象洗濯機の登録を解除した場合、その時点までに当社が取得した COCOROHOMES 利用情報については引き続き保存・利用できるものとします。

第 4 条 （外部利用情報の取得停止の場合の取り扱い）

1. お客様が、本サービス内で連携する当社以外の事業者が連携するサービスの利用登録を解除した場合、当社は本サービスにおいて、お客様が利用登録の解除を行ったサービスに関する外部利用情報の取得を停止します。

2. お客様が、本サービス内で連携する当社以外の事業者が連携するサービスの利用登録を解除した場合、その時点までに当社が取得した外部利用情報については引き続き保存・利用できるものとします。

第5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委託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・改良のため
 - (6) 人工知能による機械学習技術、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
 - (7) 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
 - (8) お客様に製品・キャンペーン品等をお届けするため
 - (9) 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
 - (10) 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。
なお、表示される広告の設定画面にて表示の禁止等をご設定いただくことで、広告表示を拒否することができます
 - (11) 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
 - (12) 当社の他のサービスの運営・提供等のため
お客様が、当社の会員サイトである「COCORO MEMBERS」等、当社が運営する別のサービスにおいて対象洗濯機を登録された場合、本サービスを通じてお客様から取得した各種情報を当社が運営する別サービスの運営・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) 登録済洗濯機の保守および修理サービスを提供するため
 - (14) お客様の本サービス利用状況の分析結果にもとづいた情報を登録済洗濯機および COCORO HOME に提供するため
 - (15) COCORO HOME が、本サービスの利用状況の分析結果にもとづいた情報を利用し、COCORO HOME 側で投稿コンテンツを作成し、COCORO HOME のタイムライン上に投稿するため
 - (16) お客様の対象洗濯機利用状況の分析結果に応じた、端末上の本サービスの表示画面上への表示、

または登録済洗濯機およびCOCORO HOME 内に表示または音声で発話させる方法による当社からの広告またはコンテンツ配信のため

(17) 本サービスおよび対象洗濯機、COCORO HOME に関連する当社または第三者の情報の配信のため

(18) 当社または第三者の各種広告の配信のため

なお、表示される広告の設定画面にて表示の禁止等をご設定いただくことで、広告表示を拒否することができます。

(19) 外部連携サービスを実現するため

外部連携サービスをご利用される場合、ID 等の認証結果情報等の情報を、外部サービスの事業者へ提供することがあります。ただし、ID 等のうち、パスワード情報をそのまま提供することはありません。

(20) COCORO HOME 連携サービスを実現するため

お客様が、対象洗濯機を COCORO HOME 上で登録された場合、当社はお客様から取得した COCORO HOME 利用情報を COCORO HOME 利用規約、COCORO HOME プライバシーポリシー等の COCORO HOME 関連規約および本プライバシーポリシーに従い、お客様に対する本サービス提供のために利用します。

(21) 第 10 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

(22) 第 13 条（各種情報の第三者提供）に基づき、第三者（日本国外にある第三者を含みます）に各種情報を提供するため

2. 当社は、お客様から取得した広告識別情報を広告配信サービス提供者へ提供し、お客様の興味や関心に合わせて行動ターゲティング広告に利用することがあります。

3. 第 1 項および第 2 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、利用目的を明示のうえ、改めてお客様の同意を得るものとします。

4. 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。

5. 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 10 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) 第 13 条（各種情報の第三者提供）に基づき各種情報を提供する場合

(4) 法令または官公庁の要請により開示が必要な場合

第 6 条 （各種情報に関する問い合わせ）

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。

<https://corporate.jp.sharp/privacy/inquiry.html>

第7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。

第8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業者を含む）に対し委託する場合があります。

第9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) 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

- ・シャープマーケティングジャパン株式会社
- ・シャープワンストップサービス株式会社
- ・シャープエネルギーソリューション株式会社
- ・沖縄シャープ電機株式会社
- ・株式会社 NTT データ SBC

(3) 共同利用する目的

- ・対象洗濯機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 社長執行役員 兼 CEO 沖津 雅浩

(5) 取得方法

書面（ウェブ上での入力フォーム等電子的記録によるものを含む）、お客様による本サービスでの操作、等

第10条（統計情報と匿名加工情報の第三者への提供）

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、第11条（匿名加工情報）および第12条（統計情報と匿名加工情報の第三者提供の際のオプトアウト）において同じです。）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ないように各種情報を加工して得られる個人に関する情報であって、加工前の各種情報に含まれていた個人情報をも復元することができないようにした情報（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 11 条（匿名加工情報）で示す内容の匿名加工情報を第三者に提供することがあります。なお、当社は匿名加工情報を継続的に作成および第三者に提供することを予定しています。

第 11 条 （匿名加工情報）

当社は、以下のとおり、匿名加工情報の作成と第三者への提供を法令で認められた範囲で行います。

1. 匿名加工情報の作成方法

当社は、個人情報保護法その他個人情報保護委員会等の行政機関のガイドライン等で定める加工基準に沿って、お客様の情報を加工し匿名加工情報を作成します。

主な加工例を以下に示します。

- (1) 特定の個人を識別できる記述の削除
- (2) 個人識別符号の削除
- (3) 情報を相互に連結する符号の削除
- (4) 特異な記述の削除
- (5) その他、必要と当社が考える措置（位置情報の丸め化、処理結果の置き換え等）

2. 匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目、第三者への提供および提供方法

(1) 情報の項目

匿名加工情報の作成時に、当社コーポレートサイトまたは本サポートサイト内において公表します。

(2) 提供方法

暗号化後、電磁的な方法による送付（メディア媒体による送付を含む）または送信。

第 12 条 （各種情報、統計情報および匿名加工情報の第三者提供の際のオプトアウト）

1. 当社は、お客様から第 10 条（統計情報と匿名加工情報の第三者への提供）および第 11 条（匿名加工情報）、第 13 条（各種情報の第三者提供）に規定する第三者への提供の停止の求め（以下「オプトアウト」といいます。また、以下、本条において各種情報、統計情報および匿名加工情報を併せて「各種情報等」といいます。）を受けた際、停止の求めをされたお客様が指定した情報の第三者への提供を停止します。また、当社は、オプトアウトの完了後に取得した各種情報等を第三者への提供対象から除外します。なお、オプトアウトは、第 6 条（各種情報に関する問い合わせ）に記載するお問い合わせ窓口にご相談下さい。オプトアウトを受けた場合、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。
2. 前項にかかわらず、登録済洗濯機に関するオプトアウトの求めは COCORO HOME 上で行ってください。
3. 第 1 項によるオプトアウトの求めがされた場合でもオプトアウトの完了以前に作成した統計情報および匿名加工情報、生成した高次データに関してはオプトアウトの対象から除外するものとします。

第 13 条 （各種情報の第三者提供）

当社は、各種情報（サーバーで生成した高次データを含みます。以下本条において同じです。）を以下の提供先（日本国外にある提供先を含みます）に提供いたします。なお、提供する情報にはお客様の

COCORO ID、氏名、電話番号、パスワード、メールアドレスなどの連絡先の情報は含みません。提供する各種情報に個人を特定する情報が含まれる場合は、当社は、提供先との間で締結する情報提供契約において、提供先に対して適切な安全管理措置を講じる義務を課すものとします。

(1) 提供類型 1

① 提供先

本サービスにコンテンツを提供するコンテンツ事業者／サービス提供事業者

② 利用目的

利用料金算出のため。または、利用状況の分析によるコンテンツ／サービス選定または開発、改善等のため

(2) 提供類型 2

① 提供先

本サービスと連携するサービスを提供する事業者

② 利用目的

利用料金算出のため。または、利用状況の分析によるサービス改良または開発、サポート等のため

(3) 提供類型 3

① 提供先

本サービスに広告出稿を行う事業者、インターネットサービス事業者、放送業者、広告代理店、広告配信会社、テレビ広告の広告主（広告を予定する事業者を含む）、デジタル広告の広告主（広告を予定する事業者を含む）、マーケティング調査会社、データ分析事業者等

② 利用目的

広告の効果分析のため、アプリケーションもしくはサービス提供の改善または、第三者が広告配信を含むデジタルマーケティングやマーケットリサーチを行うため

(4) 提供類型 4

① 提供先

家電のデータ解析に関連する研究機関（データ解析関連企業、大学、研究機関等）

② 利用目的

家電の利用状態に関する研究、ならびに当社または提供先の新規商品、新規サービス開発のため

第 14 条 （他利用者の同意）

お客様が第三者に対象洗濯機および本サービスを利用させる場合は（以下、利用させる第三者を「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対象洗濯機および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、当社に帰責事由がある場合を除き、当社は責任を負いません。

第 15 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6月17日】

【改定日：2025年9月8日】

シャープ株式会社