

# 薬局24 byGMO プライバシーポリシー

GMOヘルステック株式会社(本店所在地:東京都渋谷区道玄坂1丁目2番3号渋谷フクラス、代表取締役社長:福留理、以下「当社」といいます。)は、病院・診療所向け情報システムを提供する企業として、個人情報保護の重要性を認識し、当社が提供する各種サービス(下記1.に掲げるサービスをいいます。以下総称して「当社サービス」といいます。)について、個人情報保護法その他の法令等に従い、次のとおり、プライバシーポリシー(以下「本ポリシー」といいます。)を定め、透明性の高い企業活動を行い、お客様の個人情報及び通信の秘密の適正な取扱い及び保護に取り組んでまいります。

## 1. 本ポリシーの適用対象となるサービス(当社サービス)

- ・ 薬局24 byGMO

## 2. 法令等の遵守

当社は、個人情報保護法、電気通信事業法その他の関係法令、ガイドライン及び本ポリシーを遵守し、良質な薬局サービスを提供するために、皆様の個人情報を適切かつ万全の体制で取り扱います。

## 3. 個人情報の取得

### (1) 個人情報の適正な取得

当社は、利用目的の達成に必要な範囲の個人情報を適正に取得し、利用します。

### (2) 取得する個人情報の項目

当社は、当社サービスの提供において、次に掲げる個人情報を取得します。

- ・ 患者情報:氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、電子メールアドレス、被保険者情報その他資格情報
- ・ 問診票回答情報:身長、体重、アレルギー情報、妊娠状況、喫煙の有無、飲酒の有無・頻度、既往歴その他当社が定める事項
- ・ 処方箋情報、調剤情報
- ・ 診療情報、薬剤情報
- ・ 服薬指導の内容
- ・ お薬手帳情報
- ・ お客様からの問合せ、質問、苦情、フィードバック、アンケート回答等

### (3) 取得方法

- ・ 当社サービスに係るウェブサイト、情報システム、ソフトウェア、アプリケーションへの入力(音声認識を含む。)及び操作
- ・ 当社のお問合せ画面への入力
- ・ 当社への口頭、書面等、電話連絡及び電子メールによる提供
- ・ 当社サービスの利用に伴う自動送信
- ・ 第三者からの提供
- ・ 処方箋の交付・データ送信
- ・ お薬手帳の交付・データ送信
- ・ 問診票の提出・入力

#### 4. 個人情報の利用目的

当社は、お客様から取得した個人情報を次に掲げる目的に利用します。

1 当社サービスを提供するため。

**【薬局24 byGMO】**

- (1) 調剤サービス提供のため
- (2) 服薬指導及び薬剤情報の提供のため
- (3) 調剤録、薬剤服用歴等の作成及び管理のため
- (4) 調剤サービス及び医療保険請求事務処理に際し、処方箋発行元の医療機関又は医師へ照会するため
- (5) 医療保険請求事務のため
- (6) 医療保険請求事務に係る審査支払機関に対する診療報酬明細書の提出のため
- (7) 医療保険請求事務に係る審査支払機関又は保険者への照会のため
- (8) 医療保険請求事務に係る審査支払機関又は保険者からの照会に対する回答のため
- (9) 当社における教育研修のため
- (10) お客様に係る当社の運営管理業務(会計、経理、事故報告、調剤サービスの品質向上等)のため
- (11) 個人を特定できないよう匿名化した上で学会・学術誌等で発表するため
- (12) お客様に対する健康維持増進・疾病予防に有益な情報の提供のため
- (13) 調剤サービスその他の業務の改善、情報分析等の研究、匿名加工情報の作成及び分析のため

2 お客様の本人確認、資格確認及び本人認証を行うため。

3 料金支払及び決済のため。

4 当社サービスの利用の履歴情報及びログを管理するため。

5 当社サービスの利用状況等を調査及び分析することによって、当社サービスの改善及び開発、新しいサービスの企画及び開発並びにお客様に合わせた商品・サービスの案内等を行うため。

6 当社サービス及び他社の商品・サービスに関する案内、広告配信及び情報提供を行うため。

7 医療機関の案内及び情報提供を行うため。

8 当社サービスに関するお問合せ又はご相談等に対応するため、並びに当該対応の品質向上及び改善のため。

9 当社サービスの不具合又は障害に対応するため。

10 当社サービスの開発、保守、運用のため。

11 当社サービスに関する統計情報を作成するため。

12 アンケートを行うため。

13 事務連絡及び通知を行うため。

14 当社サービスの不正利用を監視するため。

15 下記9. に定めるとおり、第三者提供を行うため。

16 法令等に基づく行政機関又は裁判所等への届出、報告、情報提供を行うため。

17 上記各号に関連する目的

18 お客様が個別に同意した目的

#### 5. 個人関連情報の取得

当社は、第三者から個人関連情報の提供を受け、当社が保有する個人データと紐付けることによって、ご本人が識別される個人データとして取得する場合があります。この場合、上記4. に掲げる利用目的の範囲内で利用します。

#### 6. 要配慮個人情報の取扱い

当社は、人種、信条、社会的身分、病歴又は犯罪の経歴、心身の機能の障害、健康診断等の結果、診療・調剤その他の要配慮個人情報は、取扱いの委託を受ける場合その他法令等に根拠がある場合を除き、あらかじめご本人の同意なく、取得又は第三者提供しません。但し、お客様が当社サービスを利用することに伴って、医療情報を含む要配慮個人情報を当社に提供する場合は、お客様の同意があるものとみなします。

## 7. 安全管理措置

### (1) プライバシーポリシーの策定

- ・ 当社サービスの提供に関し、個人情報の適正な取扱いの確保のため、本ポリシーを策定しております。

### (2) 個人情報の取扱いに係る規律の整備

- ・ 当社サービスの提供に関し、個人情報の取得、利用、保存、提供、消去等の段階に応じた取扱方法等を定めた社内規程を整備しております。

### (3) 組織的安全管理措置

- ・ 当社サービスの提供に関し、個人情報保護に係る組織体制を整備し、個人情報保護に係る責任者を設置しております。
- ・ 当社サービスの提供に関し、個人情報管理台帳を整備し、取り扱う個人データの範囲を明確化しております。
- ・ 当社サービスの提供に関し、万が一、漏えい等事案が発生したときに備え、対応方法を定め、事実関係の調査、原因の分析、個人情報保護委員会等への報告、ご本人への通知、再発防止の措置を行うための体制を整備しております。
- ・ 個人データの取扱状況について、定期的に監査を実施しております。

### (4) 人的安全管理措置

- ・ 当社サービスの提供に関し、従業者に守秘義務を課す社内規程を整備しております。
- ・ 当社サービスの提供に関し、個人情報の取扱いに関する事項について、従業者に定期的に研修等を実施しております。

### (5) 物理的安全管理措置

- ・ 個人情報を含む情報システム端末及び媒体の盗難等を防止するために適切な管理を行っております。

### (6) 技術的安全管理措置

- ・ 個人情報の取扱範囲を限定するために適切なアクセス制御を行っております。
- ・ 個人情報を取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス等を防止するために適切な措置を講じております。

### (7) 外的環境の把握

- ・ 医療情報につきましては、法令等に従い、日本国内において保管しております。
- ・ 医療情報以外の個人情報の一部についてクラウドサービスを利用して保管しております。当該クラウドサービスのデータセンター所在地は、アメリカ、チリ、アイルランド、オランダ、デンマーク、フィンランド、ベルギー、シンガポール、台湾にあります。当該クラウドサービスの利用契約を確認の上、これらの国・地域における個人情報保護法制を把握するよう努めております。

## 8. 個人情報の取扱いの委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人情報の取扱いの全部又は一部を第三者に委託する場合があります。この場合において、当社は、適切な委託先を選定し、必要かつ適切な監督を行います。

9. 個人情報の第三者提供

(1) 当社は、次に掲げる場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供しません。なお、上記8.の場合、当社の委託先はかかる第三者提供には該当しません。

- 1 法令等に基づく場合
- 2 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 3 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 4 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- 5 当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき(当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。 )。
- 6 下記9.(2)の場合

(2) お客様は、次に掲げる場合に、当社がお客様に係る個人情報を第三者に提供することについて、あらかじめ同意するものとします。

|             |                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------|
| 提供先         | お客様に処方箋を交付した医療機関・その他医療機関、医師、助産所、他の薬局、訪問看護ステーション、介護事業者 |
| 提供する場合      | ・ 薬局が疑義照会を行うとき。<br>・ 医療の提供のために、医療機関等と必要な連携を行うとき。      |
| 提供の目的       | ・ 処方箋について疑義照会を行うため。<br>・ 医療の提供のため。                    |
| 提供する個人情報の項目 | 患者情報、処方箋情報、調剤情報                                       |

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| 提供先         | 審査支払機関(社会保険診療報酬支払基金、国民健康保険団体連合会) |
| 提供する場合      | 医療保険請求事務を行うとき。                   |
| 提供の目的       | 医療保険請求事務のため。                     |
| 提供する個人情報の項目 | 診療報酬明細書                          |

10. 匿名加工情報

(1) 第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及び提供方法  
当社が、今後継続して、第三者に提供する匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供方法は、下表のとおりです。

|            | 個人に関する情報の項目                                                                                                                                                                                                                         | 提供方法                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 薬局24 byGMO | 年齢(生年)、性別、処方箋に関する情報(処方内容、医療機関、診療科、適用される保険及び公費)、調剤に関する情報(調剤を行った年月日、薬局、薬剤名、剤形、用法、疑義照会、保険点数)、問診票や薬剤師の質問により取得した患者様に関する情報(副作用、受診歴、常用薬、アレルギー、病歴、飲酒、喫煙、運転、妊娠、授乳、体重、健康食品の摂取、体質、後発医薬品の意向その他の情報)、かかりつけ薬剤師の利用履歴、お薬手帳の利用履歴、処方箋受付方法、服薬期間中のフォロー履歴 | 当社が契約した薬歴・レセプトコンピュータへの入力にて提供 |

## 11. 開示等の請求等手続き

当社は、お客様に係る保有個人データ等に関して、お客様から開示等の請求等(利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止等、第三者への提供の停止)のお申し出があった場合には、お客様ご本人であることを確認させていただき、適切かつ迅速な回答に努めてまいります。

具体的な手続き方法は次の通りです。

### 1 開示等請求

当社が有する保有個人データのご本人は、当該保有個人データについて、次の請求を行うことができます。

- ・ 利用目的の通知
- ・ 開示
- ・ 訂正等
- ・ 利用停止等
- ・ 第三者への提供の停止

### 2 請求方法

下記14.の連絡先にお申し出ください。

### 3 本人確認の方法

当社所定の方法により、ご本人であることを確認させていただきます。

### 4 開示手数料

1,100円(税込)

但し、実費が上記金額を超過する場合、または請求内容が通常と異なり、調査や回答に一定の時間や作業を要する場合は、別に実費と手数料に相当する額をお支払いいただきます。

### 5 回答方法

ご本人様又は代理人によるご請求いずれの場合も、次のいずれかの方法により回答いたします。

- (i) 回答内容に関する電磁的記録を、当社に登録された電子メールアドレス宛の電子メールに添付して送信する方法
- (ii) ご本人様のご登録住所宛に回答内容を記載した書面を郵送する方法

※手数料は、当社所定の方法により、お支払いいただきます。

※代理人による請求の場合、本人の請求があること、代理人が代理権限を有することを確認するため、「個人情報の開示等請求書」「委任状」及び「委任状に押印した印に係る印鑑登録証明書」をご提出いただきます。

※代理人を通じて開示請求を行った場合、原則としてご本人に対して回答させていただきます。

※利用停止等の請求は、当社がご本人の個人情報を利用目的外に利用している場合、及び不正に取得した場合、違法又は不当な行為を助長し又は誘発するおそれがある方法で利用した場合、保有個人データを当社が利用する必要がなくなった場合、保有個人データの漏えい等が生じた場合、その他、保有個人データの取扱いによりご本人の権利利益が害されるおそれがある場合に行うことができます。また、第三者提供の停止は、当社がご本人の個人情報をご本人の同意を得ることなく第三者に提供している場合、本人の同意なく外国にある第三者に提供した場合、保有個人データを当社が利用する必要がなくなった場合、保有個人データの漏えい等が生じた場合、その他、保有個人データの取扱いによりご本人の権利利益が害されるおそれがある場合に行うことができます。ご請求に応じられない場合があることを、あらかじめご了承ください。

## 12. 通信の秘密の保護

当社は、電気通信事業者として、お客様の通信の秘密に係る情報を保護し、ご本人の同意がある場合その他の適法な場合を除き、当該情報を利用し、又は第三者に開示しません。但し、上記8. の場合には、委託先に提供することがあります。

## 13. 継続的改善及びプライバシーポリシーの変更

当社は、個人情報の適正な取扱いを図るため、本ポリシーの適宜見直しを行い、継続的な改善に努めてまいります。本ポリシーは、法令等の変更その他必要が生じた場合には変更をすることがあり、変更するときはあらかじめ周知します。

#### 14. お問い合わせ・ご相談等

当社は、個人情報及び匿名加工情報に関するお問い合わせ及びご相談等に対し、迅速かつ誠実な対応に努めてまいります。お問い合わせ及びご相談等は次の連絡先までお申し出ください。なお、サービスの品質向上及び改善のため、通話内容を録音させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

・ 営業時間・営業時間外での相談対応時間及び連絡先

営業時間【月～金】10:00～21:00

【土・日】10:00～19:00

【祝日】休み

・ 相談を受ける時及び緊急時の連絡先

【当店への連絡先】

03-6703-6724

【本部お客様相談室】

03-6221-0216

