



# 個人情報保護方針

SIRVA はプライバシーを尊重します。本個人情報保護方針は、当社がおお客様のプライベートな個人情報を保護する方法についてお知らせすることを目的としています。

Sirva, Inc. (以下「Sirva」) は、Sirva グループ企業全体において当社がサービスを提供するすべてのお客様を対象として、本個人情報保護方針を維持します。<sup>1</sup>Sirva は適用されるすべてのプライバシー法の遵守に努めています。

## 本方針の対象となる情報

本方針は、当社が受け取る、お客様を特定するために使用される可能性があり、適用されるプライバシー法によりさらに定義される可能性のあるすべての非公開の個人情報（以下「個人情報」）を対象としています。お客様が受けようとするサービスに応じて、様々な情報がこれに含まれる場合があります。例えば、これには、名前や住所の情報（不動産または引越サービス）、社会保障番号、生年月日またはその他身分証明書番号（申請番号または口座設定番号）、銀行の情報（住宅担保ローンまたは経費支払いサービス）、および/またはパスポートまたは運転免許証情報（ビザおよび入国管理サービス）が含まれます。

## 個人情報の取得方法

Sirva では、お客様にサービスを提供するために、お客様の個人情報を必要とします。当社では、お客様の個人情報を以下の方法で取得する場合があります。

- お客様が申込書に記入した際、またはお客様が直接当社にご来社された際、電話、メールまたは当社ウェブサイトを通じて、お客様から直接
- 消費者報告機関
- 金融商品またはサービスを提供している住宅ローン会社
- お客様の雇用主
- お客様が情報提供を許可した人物
- お客様への金融商品またはサービスの提供に関連するその他情報源

情報源の種類に関わらず、Sirva はお客様の同意なしに個人情報を処理することはありません。

---

<sup>1</sup> 以下の組織は、本個人情報保護方針の対象となります。Sirva Mortgage, Inc.、Sirva Relocation Credit, LLC、Sirva Relocation Funding, LLC、Sirva Worldwide, Inc.、North American Van Lines, Inc.、PCS Moving, Inc.、Global Van Lines, LLC、J.D.C. International, Inc.、Montana Transfer NA LLC、North American International Holding Corporation、North American International N.A., Inc.、Relocation Risk Solutions, LLC、Sirva Freight Forwarding, Inc.、Sirva Move Management, Inc.、Team Relocations Inc.、Smartbox Solutions, Inc.、BGRS, LLC、BGRS Relocation, Inc.、Sirva Relocation LLC、Sirva Global Relocation, Inc.、Sirva Relocation Properties, LLC、Sirva Settlement, Inc.、Sirva Settlement of Maryland, LLC、Allied Van Lines, Inc.、Allied International N.A., Inc.、Meridian Mobility Resources, Inc.、および Trident Transport International, Inc.

当社は、お客様のブラウザから個人情報を取得しませんが、当社ウェブサイトへの訪問者に関する特定の情報を監視および保存しています。それには、すなわち、使用しているブラウザの種類、ユーザーの国、当社ウェブサイトが検索エンジンによって紹介されたかどうか、当社ウェブサイトのどのページにアクセスしたか、ユーザーのコンピュータでそのページがどのように実行されたかに関する情報が含まれます。これは、Sirva が当社ウェブサイトのデザインを改良し、効率性を高め、パフォーマンスを改善する方法を決定する際に役立ちます。上述の情報の監視を希望しない場合は、JavaScript をオフにすることができます。ただし、これらの設定がオフになっている場合、ウェブサイトが十分に機能しない場合があることをご承知おきください。

当社はまた、当社ウェブサイト上のユーザーエクスペリエンスを向上するために、「クッキー」テクノロジーを使用しています。当社のクッキー方針の詳細に関しては、当社ウェブサイト(www.sirva.com)をご覧ください。

当社が故意にお子様から個人情報を収集することはありません。適切な保護者の同意なしに情報が当社に開示された場合、そのような情報は破棄します。

## 情報の使用、共有および保存

お客様が受けようとするサービスに応じて、お客様の情報を世界的に共有、使用および/または保存する必要がある場合があります。お客様の個人情報は、お客様へのサービス提供の必要性に応じて処理および保持されます。これには、規制、監査、契約上およびその他の法的義務を遵守するために、サービス完了後の期間も含まれる場合があります。

### A. Sirva グループ企業内での共有

お客様が必要とするあらゆるサービスを提供するために、Sirva は統合的なアプローチでサービスを提供しています。お客様のニーズに対してあらゆるサービスの提供を可能にするために、Sirva およびそのグループ企業が提供する様々なサービスについて、お客様に連絡を取り、提案できるよう、Sirva グループ企業内で個人情報を共有する場合があります。

### B. Sirva グループ企業以外との共有

お客様にサービスを提供するために、Sirva は、お客様にこれらの様々なサービスを提供する目的で Sirva グループ企業以外の企業と協働し、その企業にお客様の情報を提供する場合があります。例えば、Sirva は個人情報を以下の目的で共有する場合があります。

- サービス提供および当社のオペレーションを一般的に支援するため、また、お客様のアカウントおよび当社がお客様に提供するサービス(お客様の雇用主との移動給付の管理、提案されたまたは実際の融資、証券化、流通市場販売、または同様の取引を含む)を支援するため
- お客様が依頼している商品または取引に関連する取引または商品を処理または管理するため
- データ保存および処理のため
- お客様が当社に情報の開示を許可した相手先に対して

- Sirva を介して、または Sirva と共にお客様にサービスを提供するために、当社が契約を締結している他のサービスプロバイダーに対して
- 商品またはサービスを共同で販売または提供している他のサプライヤーに対して

また、法律によって義務付けられている場合、Sirva グループ以外の他の組織とお客様の個人情報を共有する場合があります。例えば、当社は個人情報を以下の目的で共有する場合があります。

- 不正利用の防止
- 召喚状または出廷命令書への対応
- 法執行機関または規制機関への対応

お客様が当社に権限を与えない限り、または本方針で明示されているか、法律によって義務付けられている場合を除き、当社は Sirva の社外にお客様の個人情報を開示することはありません。

当社は外部のサービスプロバイダーとの契約を維持し、お客様の個人情報の使用を、お客様が情報提供を目的とした場合のみに限定します。このようなサービスプロバイダーは、当社との契約条件に基づき、プライバシーに関する当社の基準と手順を遵守する義務があります。

## お客様のプライバシーに関する権利

Sirva は、以下の例外を除き、お客様がご自身の個人情報にアクセスし、その情報が不正確である場合には訂正し、または適切な場合には削除するための合理的な機会を提供します。

適切なアクセスとは、通常の営業時間内にアクセスの依頼が行われること、お客様が依頼した身分証明証を提供すること、依頼の数が多過ぎないことを意味します。Sirva がお客様のあらゆる個人情報に対するアクセスを拒否する場合はいつでも、アクセス拒否の理由およびお客様がさらなる問い合わせを行う方法に関する情報をお客様に提供します。例えば、Sirva は、アクセス提供の負担または費用がその個人のプライバシーに対するリスクに対して釣り合いである、または他の個人の権利が侵害されるような捜査または今後予定されている訴訟または進行中の訴訟に関連する情報に対するアクセスを拒否する権限を保持しています。Sirva は、お客様の個人情報の収集および使用に関するあらゆる要求または苦情を解決することに努めます。情報の請求またはお客様の情報の更新を行うには、電子メール [privacy.administrator@sirva.com](mailto:privacy.administrator@sirva.com) でご請求ください。

お客様には、上記の連絡先を通じて、いつでもお客様の個人情報の使用に関する同意を撤回またはオプトアウトする権利があります。本方針をオプトアウトする場合、または個人情報の提供を拒否する場合は、サービスの受領に影響を及ぼす可能性があります。

お客様の個人情報の第三者への転送が発生した場合、お客様は、当該第三者受領者による個人情報の使用および処理について、Sirva に対して一定の権利を有する場合があります。

## オーストラリアのお客様について

オーストラリアの 1988 年プライバシー法は、オーストラリアのお客様とその個人情報を対象としています。オーストラリアのお客様は、当社の個人情報保護方針に対する同意、またはご自身の個人情報の処理に対する同意をいつでも撤回する権利を有しています。お客様が本方針をオプトアウト

トすることを選択した場合、またはその他の方法で個人情報の提供を拒否した場合、お客様のサービスの受領に影響を与える可能性があります。情報の請求またはお客様の情報の更新を行うには、電子メールで [privacyofficer@sirva.com.au](mailto:privacyofficer@sirva.com.au) までご請求いただくか、電話(+61 2 8868 2819)でご連絡ください。

## ブラジルのお客様について

ブラジル一般データ保護法(以下「Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais」または「LGPD」)では、ブラジルの個人に対して、その個人データに対する追加的な権利を与えています。ブラジルで収集および/または処理される個人データならびにブラジルで個人に提供されるすべてのサービスについては、ブラジルのプライバシー法に支配され、これが適用されます。

Concept Mobility Serviços de Mobilidade Ltda.は、Sirvaのブラジルにおける現地関連会社(以下「Sirvaブラジル」)です。Sirvaブラジルが法人クライアントの指示を受けて、お客様の引越または赴任の一環としてお客様にサービスを提供する場合、Sirvaブラジルのクライアントはデータ・コントローラーとして、お客様の個人データをどのように使用し、処理すべきかを当社に伝える責任があります。LGPDに基づき、Sirvaブラジルおよびそのグループ企業は、データ・コントローラーから個人情報および個人情報の処理方法についての指示を受けるデータ・オペレーターとなります。お客様が当社に対して独自にサービスを依頼する場合、Sirvaブラジルはデータ・コントローラーとして、お客様が同意した内容および本方針の条件に従いサービスを提供するためにお客様の個人情報を管理します。データ・コントローラーまたはデータ・オペレーターのいずれとして行動する場合でも、当社はおお客様の情報のプライバシーを維持し、お客様にサービスを提供する特定の目的のために許可された場合にのみ、お客様の情報を使用、共有、転送または保存します。

上記のグローバルプライバシー方針で言及されたとおり、Sirva ブラジルは、サービスを完了させる目的に限り、また LGPD の要件に常に厳密に従って個人データを処理します。Sirva ブラジルがブラジルで個人データを処理する場合は、LGPD 第 7 条、第 I 項(お客様の同意を得る)、第 7 条、第 II 項(データ・コントローラーの法的義務について)、および/または第 7 条、第 V 項(Sirva ブラジルが締結した契約の履行について)に基づき処理が行われます。お客様に提供するサービスによっては、お客様の個人データもその他の組織と共有される、および/またはブラジル以外の国で保存される必要がある場合があります。これには、お客様のサービスが必要とする場合、ブラジルの公的機関または政府機関が含まれる場合があります。Sirva ブラジルがおお客様の個人データをどれくらいの期間処理し保持するかは、お客様が受けるサービスおよび適用される法的要件にもよります。

前項に記載されているプライバシーに関する権利に加えて、Sirva ブラジルでは、ブラジルのお客様向けに追加のリソースを提供しています。ブラジルにお住まいで、お客様の個人データの更新、転送、訂正、または削除を希望する場合は、[compliancebr@sirva.com](mailto:compliancebr@sirva.com) にご連絡ください。お客様の個人データの処理方法または処理のオプトアウトに関して具体的なご質問がある場合は、電子メール([dpobrasil@sirva.com](mailto:dpobrasil@sirva.com))でブラジルにいる Sirva のデータ保護オフィサーにご連絡いただくこともできます。

## カナダのお客様について

カナダの個人情報保護および電子文書法(以下「PIPEDA」)は、カナダのお客様およびその個人情報を対象としています。カナダのお客様は、当社の個人情報保護方針に対する同意、またはご自身の個人情報の処理に対する同意をいつでも撤回する権利を有しています。お客様が本方針をオプトアウトすることを選択した場合、またはその他の方法で個人情報の提供を拒否した場合、お客様のサービスの受領に影響を与える可能性があります。情報の請求またはお客様の情報の更新を行うには、電子メールで [privacy.administrator@sirva.com](mailto:privacy.administrator@sirva.com) までご請求ください。

## 中国のお客様について

中国の個人情報保護法では、中国のお客様に対して、その個人情報に対する追加的な権利を与えています。Sirva が法人クライアントの指示を受けて、お客様の引越または赴任の一環としてお客様にサービスを提供する場合、Sirva のクライアントは個人情報プロセッサとして、お客様の個人情報をどのように使用し、処理すべきかを当社に伝える責任があります。適用されるプライバシー法に基づき、Sirva およびそのグループ企業は、個人情報プロセッサから個人情報およびその個人情報の処理方法についての指示を受ける受託者となります。お客様が当社に対して独自にサービスを依頼する場合、Sirva は個人情報プロセッサとして、お客様が同意した内容および本方針の条件に従いサービスを提供するためお客様の個人情報を管理します。個人情報プロセッサまたは受託者のいずれとして行動する場合でも、当社はお客様の情報のプライバシーを維持し、許可された場合にのみ、お客様の情報を使用、共有、転送または保存します。

## カリフォルニアのお客様について

カリフォルニアの法律は、カリフォルニアのお客様に対して、その個人情報に対する追加的な権利を与えています。カリフォルニアのお客様である場合、お客様は、収集された個人情報の保存制限およびデータ最小化の権利も有しています。これにより、お客様は、当社に連絡して、特定の必要不可欠な個人情報のみを収集または保持するよう求めることができます。また、お客様は、特定の期間後、または当社の事業目的にもはや必要でなくなった後(これには、当社の規制、監査、契約上、およびその他の法的義務のために必要な保持期間が含まれる場合があります)、当社のシステムからお客様の個人情報を削除するよう要求することができます。

その通常業務の一環として、Sirva は、サービス提供のために絶対に必要な個人情報のみを収集および処理することにより、データの最小化の原則を堅持しています。上記にかかわらず、お客様がご自身の個人情報の処理をオプトアウトすることを希望する場合、または上記の追加的な権利のいずれかを行使することを希望する場合は、電子メールで [privacy.administrator@sirva.com](mailto:privacy.administrator@sirva.com) までご連絡ください。お客様のご依頼内容によっては、お客様のサービスに影響を与える場合があります。

Sirva は、お客様のプライバシーを尊重しており、個人情報を販売することはありません。

## 欧州連合のお客様について

欧州連合の法律では、欧州連合の個人に対して、個人データに対する追加的な権利を与えています。Sirva が法人クライアントの指示を受けて、お客様の引越または赴任の一環としてお客様にサービスを提供する場合、Sirva のクライアントはデータ・コントローラーとして、お客様の個人データをどのように使用し、処理すべきかを当社に伝える責任があります。欧州連合の一般データ保護規則に基づき、Sirva およびそのグループ企業は、データ・コントローラーから個人情報および個人

情報の処理方法についての指示を受けるデータ・プロセッサとなります。お客様が当社に対して独自にサービスを依頼する場合、Sirva はデータ・コントローラーとして、お客様が同意した内容および本方針の条件に従いサービスを提供するためにお客様の個人情報を管理します。データ・コントローラーまたはデータ・プロセッサのいずれとして行動する場合でも、Sirva は、米国商務省が規定する、EU-米国データプライバシーフレームワーク(EU-米国 DPF)および EU-米国 DPF の英国拡張版を遵守します。Sirva は、EU-米国 DPF および EU-米国 DPF の英国拡張版に基づき、欧州連合および英国から受領した個人データの処理に関して、EU-米国データプライバシーフレームワーク原則(EU-米国 DPF 原則)を遵守していることを米国商務省に証明しました。本個人情報保護方針の条件と EU-米国 DPF 原則の間に矛盾がある場合、DPF 原則が優先されます。データプライバシーフレームワーク(DPF)プログラムの詳細および当社の証明については、<https://www.dataprivacyframework.gov/>をご覧ください。

## ニュージーランドのお客様について

ニュージーランドの 2020 年プライバシー法は、ニュージーランドのお客様とその個人情報を対象としています。ニュージーランドのお客様は、当社の個人情報保護方針に対する同意、またはご自身の個人情報の処理に対する同意をいつでも撤回する権利を有しています。お客様が本方針をオプトアウトすることを選択した場合、またはその他の方法で個人情報の提供を拒否した場合、お客様のサービスの受領に影響を与える可能性があります。情報の請求またはお客様の情報の更新を行うには、電子メールで [privacyofficer@sirva.com.au](mailto:privacyofficer@sirva.com.au) までご請求いただくか、電話(+61 2 8868 2819)でご連絡ください。

## スイスのお客様について

スイスデータ保護法および近々施行されるデータ保護に関する連邦法は、スイスの個人に対して、個人データに対する追加的な権利を与えています。Sirva が法人クライアントの指示を受けて、お客様の引越または赴任の一環としてお客様にサービスを提供する場合、Sirva のクライアントはデータ・コントローラーとして、お客様の個人データをどのように使用し、処理すべきかを当社に伝える責任があります。スイスの法律に基づき、Sirva およびそのグループ企業は、データ・コントローラーから個人情報およびその個人情報の処理方法についての指示を受けるデータ・プロセッサとなります。お客様が当社に対して独自にサービスを依頼する場合、Sirva はデータ・コントローラーとして、お客様が同意した内容および本方針の条件に従いサービスを提供するためにお客様の個人情報を管理します。データ・コントローラーまたはデータ・プロセッサのいずれとして行動する場合でも、Sirva は、米国商務省が規定する、スイス-米国データプライバシーフレームワーク(スイス-米国 DPF)を遵守します。Sirva は、スイス-米国 DPF に基づき、スイスから受領した個人データの処理に関して、スイス-米国データプライバシーフレームワーク原則(スイス-米国 DPF 原則)を遵守していることを米国商務省に証明しました。本個人情報保護方針の条件とスイス-米国 DPF 原則の間に矛盾がある場合、DPF 原則が優先されます。データプライバシーフレームワーク(DPF)プログラムの詳細および当社の証明については、<https://www.dataprivacyframework.gov/>をご覧ください。

## 英国のお客様について

英国の法律では、英国の個人に対して、個人データに対する追加的な権利を与えています。Sirva が法人クライアントの指示を受けて、お客様の引越または赴任の一環としてお客様にサービ

スを提供する場合、Sirva のクライアントはデータ・コントローラーとして、お客様の個人データをどのように使用し、処理すべきかを当社に伝える責任があります。英国の一般データ保護規則（英国 GDPR）に基づき、Sirva およびそのグループ企業は、データ・コントローラーから個人情報および個人情報の処理方法についての指示を受けるデータ・プロセッサーとなります。お客様が当社に対して独自にサービスを依頼する場合、Sirva はデータ・コントローラーとして、お客様が同意した内容および本方針の条件に従いサービスを提供するためにお客様の個人情報を管理します。データ・コントローラーまたはデータ・プロセッサーのいずれとして行動する場合でも、Sirva は、米国商務省が規定する、EU-米国データプライバシーフレームワーク（EU-米国 DPF）および EU-米国 DPF の英国拡張版を遵守します。Sirva は、EU-米国 DPF および EU-米国 DPF の英国拡張版に基づき、欧州連合および英国から受領した個人データの処理に関して、EU-米国データプライバシーフレームワーク原則（EU-米国 DPF 原則）を遵守していることを米国商務省に証明しました。本個人情報保護方針の条件と EU-米国 DPF 原則の間に矛盾がある場合、DPF 原則が優先されます。データプライバシーフレームワーク（DPF）プログラムの詳細および当社の証明については、<https://www.dataprivacyframework.gov/>をご覧ください。

## データの整合性および機密保護

Sirva は、個人情報を使用してお客様にサービスを提供する一方で、個人情報の正確さを維持するためにあらゆる合理的な努力をします。Sirva は、完全かつ最新の個人情報を維持することに対するお客様のご協力に感謝し、これについてのお客様の取り組みを奨励します。Sirva は、受け取った目的のために必要だと判断した場合に限り、または契約上、記録の管理またはその他の法的要件のために必要な場合に限り、個人情報を保持します。

お客様に関する個人情報へのアクセスは、お客様に商品およびサービスを提供するためにその情報を知る必要のある社員に限定されます。当社はお客様の個人情報を販売することはありません。

当社は、お客様の個人情報を保護するために、物理的、電子的、手続き的保護措置を維持しています。当社は、個人情報に対する無許可のアクセスから保護するためのセキュリティ基準および手順を定期的に評価しています。

当社は、お客様の個人情報を様々な国にあるサーバーで保管していますが、本方針および適用されるすべてのデータプライバシー法および規制を常に遵守しています。

Sirva システムにアクセスするために使用するパスワードを守り、不要な記録やレポートを安全に処理することでご自身の個人情報を常に守るようにしてください。

法律に従って、Sirva は、問題またはセキュリティ違反が発生した場合には、規制機関および/または法執行機関の当局者と連絡を取り、協力して対応します。

## 施行

### A. ご質問とご意見

Sirva とそのグループ企業は、連邦取引委員会（FTC）の調査および執行権限の対象となります。Sirva グループ企業の Van Line も、運輸省（DOT）の調査および執行権限の対象となります。当社の個人情報保護方針および適用されるプライバシー法の遵守を支援するため、社員研修を実

施し、社内手続きを整備しています。Sirva は自社のプライバシー慣行に関する定期的な社内コンプライアンス評価を行っています。さらに、個人情報保護の履行とコンプライアンスの責任者であるデータ保護オフィサーを置いています。プライバシー上の懸念に関する支援については、電子メールでプライバシーオフィス(privacy.administrator@sirva.com)までご意見をお寄せください。

EU-米国 DPF、EU-米国 DPF の英国拡張版およびスイス-米国 DPF に従い、Sirva は、雇用関係に関連して EU-米国 DPF、EU-米国の英国拡張版およびスイス-米国 DPF に基づいて受領した人事データの取り扱いに関する未解決の苦情について、EU データ保護当局 (DPA)、英国情報コミッショナー事務局 (ICO) およびスイス連邦データ保護・情報コミッショナー (FDPIC) が設置したパネルの助言にそれぞれ協力し、遵守することに努めます。

## B. 紛争解決

Sirva は、お客様の個人情報の処理についての苦情に耳を傾け、それを解決する機会をお客様に提供する重要性について認識しています。特定の条件の下では、個人がプライバシー請求の解決において拘束力のある仲裁を申し立てることができます。そのため、利用できる法的救済策に加え、お客様がその個人情報の処理について当社に苦情を申し立て、Sirva の内部で満足のいく解決がなされなかった場合、お客様は、米国仲裁協会 (以下「AAA」) にこちらの AAA ウェブサイトから苦情を申し立てることもできます。または、その独立した裁判外紛争処理サービスを利用することもできます。以下は米国仲裁協会 (以下「AAA」) の住所です。

225 North Michigan Avenue, Suite 2527

Chicago, Illinois 60601-7601 USA

AAA は、電話+1(312) 616-6560 またはファックス+1(312) 819-0404 でご連絡いただけます。