

新顧客情報管理体制の導入について  
～安全・安心な楽天市場の創造に向けて～

---

<http://www.rakuten.co.jp/>

---

**1 現状**

**2 新顧客情報管理体制の導入について**

---

# 1 現状

# 現状

## ■ 必要なルールの整備

- 出店規約、楽天憲章、店舗運営マニュアル等に個人情報の保護に関する規定を明記

## ■ システム上の措置

- 店舗は取引情報(含むカード情報)をダウンロードにより取得可能  
ただし取得可能期間は取引後2週間に限定
- 取引情報取得のためのログイン用PWを半期毎に自動変更

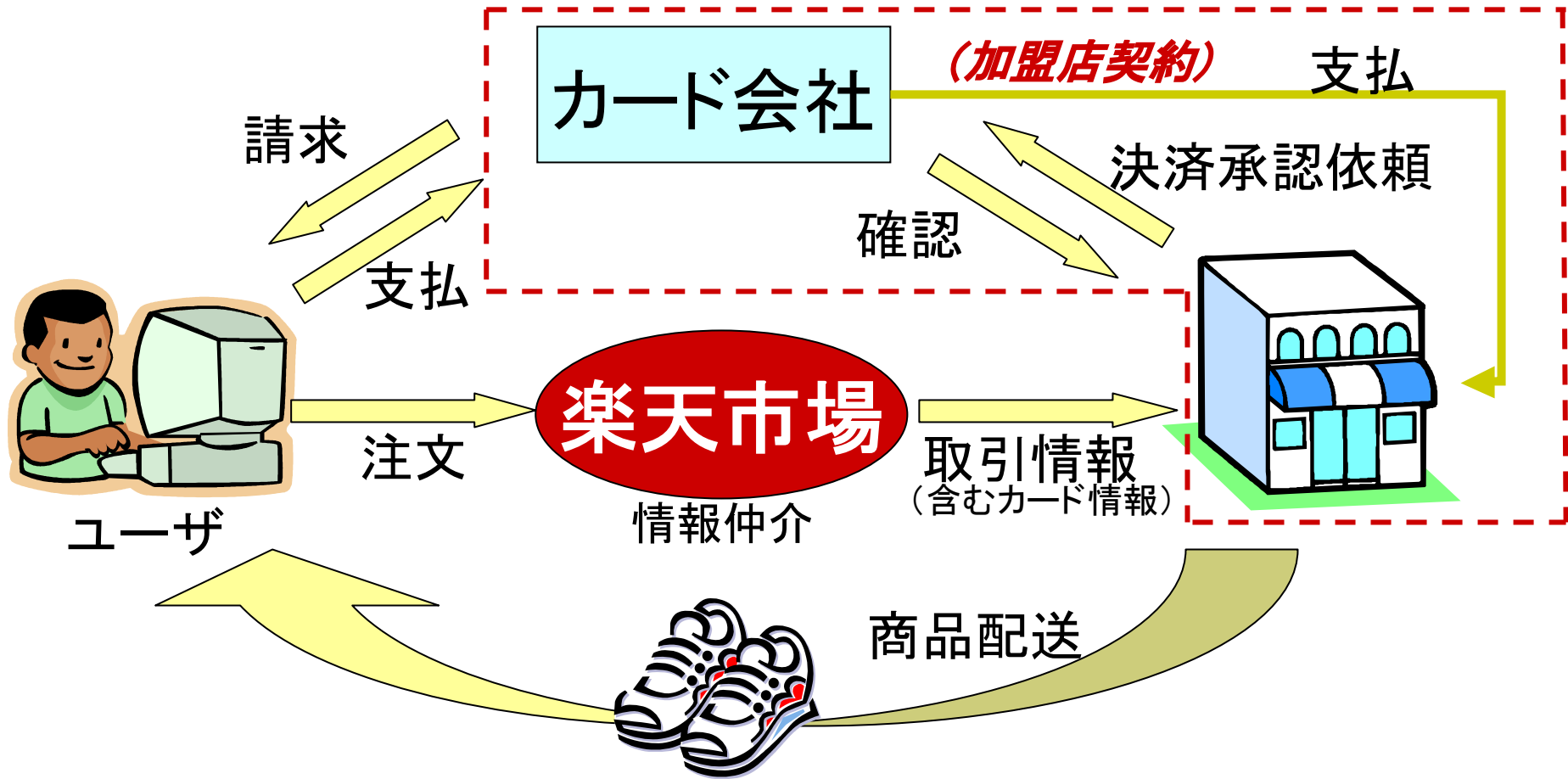
## ■ 個人情報保護の啓蒙

- サポートメールにより店舗に対し個人情報保護のために必要な措置を明示

## ■ 店舗の個人情報保護に向けた対応状況の確認

- 出店時に個人情報保護のための実施事項を確認
- 大規模店舗が取引情報をダウンロード開始する際に差入書を徴求

# 現在のカード決済の流れ



※注文の際に入力された氏名、住所、カード情報、商品情報等は、決済・配送のために店舗が利用する

---

## 2 新顧客情報管理体制の導入

# 具体的施策(その1)

## ➤ システム面の対応

- 店舗が取引中にクレジットカード番号情報に触れる必要のない新サービスの実施  
〔「楽天市場 カード決済代行あんしんサービス」(8/11)〕

[訂正]上記サービス導入状況については、諸事情により9月1日を目処に全店舗(\*)導入完了予定とさせていただきます。

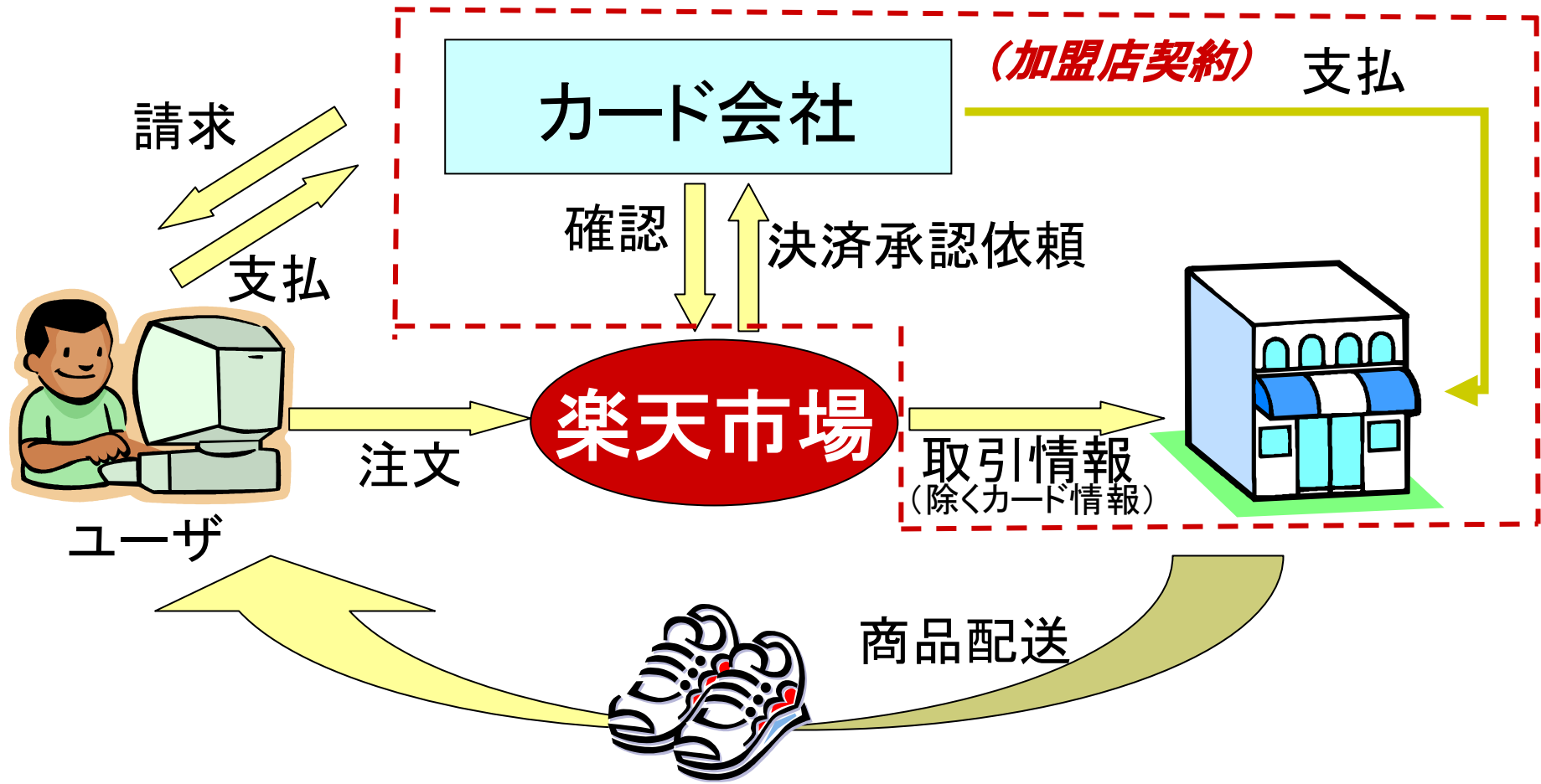
- 包括加盟契約である「R-Card plus」の全店舗(\*)への導入

- 店舗がユーザのメールアドレスに触れる必要のない「メールフォーワーディング機能」の導入(9/1目処)

[訂正]より安全な方式を検討し、11月頃を目処に導入を予定しています。  
※店舗向けのシステムにおいて一部メールアドレスの非表示対応を9月中旬に実施します。

( \* 全店舗 = クレジットカード決済対応店舗 )

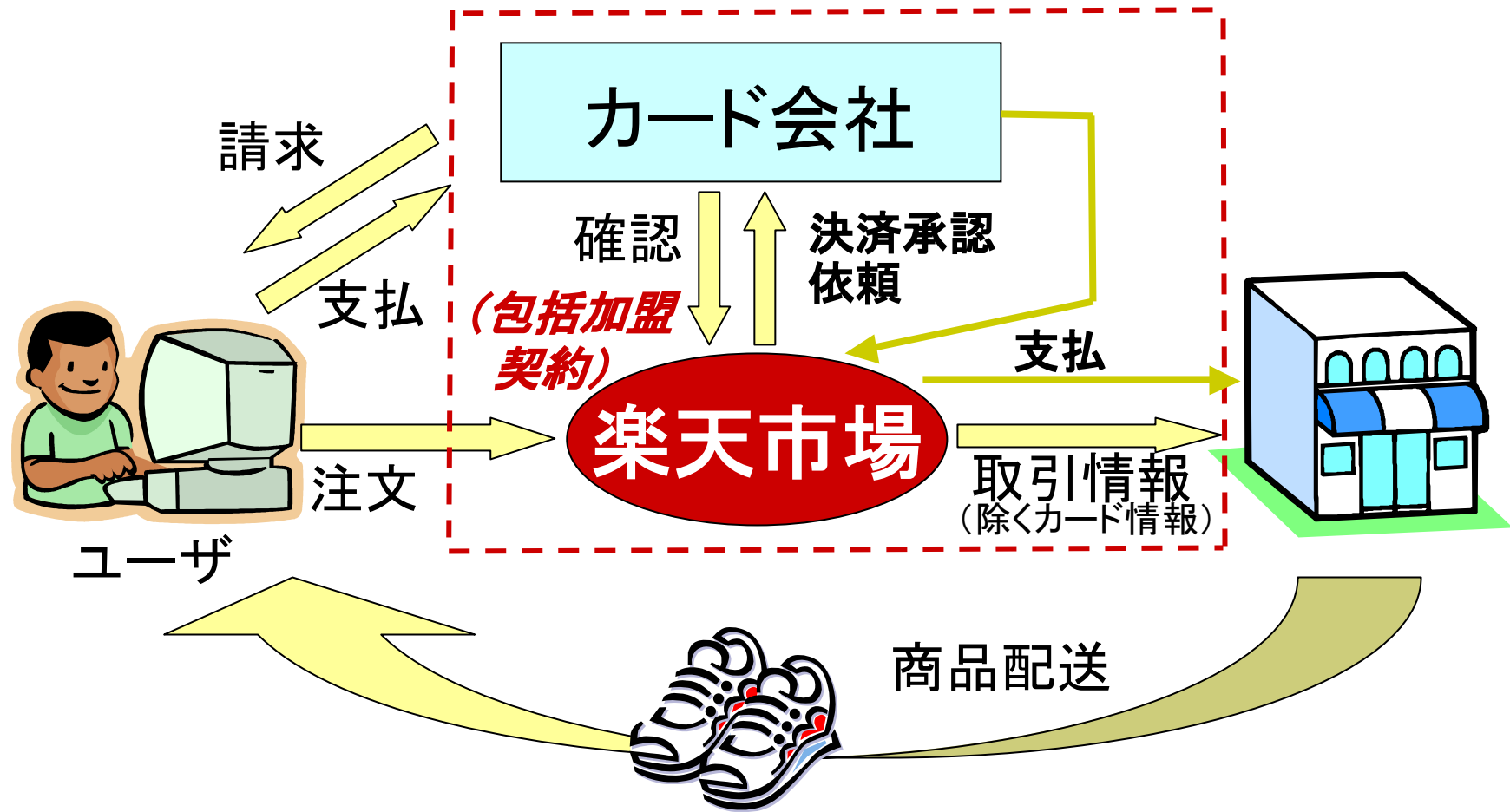
# 楽天市場 カード決済代行あんしんサービスの概要



※カード情報は店舗に渡らなくなる



# R-Card plusによる決済承認の流れ



※カード情報は店舗に渡らなくなる

## 具体的施策(その2)

### ➤ 管理・運営面の対応

- 店舗へのセキュリティ対策実施状況に関するオンラインヒアリングの実施(8月中)
- 各店舗でのセキュリティ責任者の明確化及びセキュリティ対策に関する簡易テストの実施
- 楽天大学における個人情報取扱い講座の開設
- 各店舗の情報管理状況の定期的な点検
- 各店舗におけるログインに必要なPWの変更期間を大幅に短縮

樂天