

EU-米国間プライバシーシールドフレームワーク及び スイス-米国間プライバシーシールドフレームワークに基づく Salesforce の認証に関するお知らせ

最終更新日：2019年03月25日

以下の「適用範囲」のセクションに記載されたサービスについて、Salesforce では、プライバシーシールドを信頼して、場合に応じて、欧州連合、英国、およびスイスから、米国に移転された個人データの収集、利用および保持に関して、米国商務省が定める EU-米国間プライバシーシールドフレームワークおよびスイス-米国間プライバシーシールドフレームワークを遵守します。Salesforce は、かかるデータに関してプライバシーシールドの原則を遵守していることを米国商務省に証明しています。このお知らせの条件とプライバシーシールドの原則との間に矛盾がある場合、プライバシーシールドの原則が優先するものとします。プライバシーシールドプログラムについての詳しい情報、また当社の証明書の閲覧を希望される場合は、<https://www.privacyshield.gov/>にアクセスしてください。

適用範囲：

Salesforce.com, inc. およびその米国子会社である Datorama, Inc.、Demandware LLC、Heroku Inc.、KruX Digital LLC、MuleSoft, LLC および Quip LLC は、以下のオンラインサービスに対し Salesforce のお客様がプライバシーシールドを信頼して保存した個人データに関して、EU-米国間プライバシーシールドフレームワークおよびスイス-米国間プライバシーシールドフレームワークの原則を遵守します。Chatter、Commerce Cloud、Communities、Database.com、Einstein Analytics、Einstein Discovery Classic、Financial Services Cloud、Force.com、Health Cloud、Heroku、Marketing Cloud (ExactTarget、Social Studio、Predictive Intelligence、Datorama および Advertising Studio というブランド名のサービス)、MuleSoft、Pardot、Quip、Sales Cloud、Salesforce CPQ および Salesforce Billing (以前は Salesforce Quote-to-Cash と総称されていた)、Salesforce DMP および Data Studio、Service Cloud、Site.com および Work.com。

処理されるデータ：

Salesforce は、お客様が各自の様々なビジネスを運営するために使用するオンラインツールを提供しています。これには、特に、顧客管理、カスタマサービス、ソーシャルエンゲージメント、コミュニティ構築、データ分析、社内従業員管理、ウェブサイトやアプリケーション構築のためのプラットフォームのためのツールが含まれます。Salesforce は、こうしたツールを提供するにあたり、お客様が当社サービスに保存したデータや、自社に代わって処理するよう当社に指示したデータを処理します。どのデータを保存するかは、Salesforce のお客様が決定するものであり、その典型的な例には、連絡先情報や購入/請求情報など、お客様の顧客、セールスリード、見込み客、従業員、オンラインツールの利用者に関する情報などがあります。

データ処理の目的：

Salesforce は、Salesforce のオンラインサービスをお客様に提供することを目的として、お客様が保存したデータを処理します。これらの目的を達するうえで、Salesforce は、サービスを提供し、技術的問題やサービス上の問題の是正と対応を行い、データを保存した Salesforce のお客様の指示に従い、また契約上の要件に応えるために、データにアクセスすることがありま

す。

お問い合わせおよび苦情:

当社のプライバシーシールド認証の適用範囲内のいずれかのサービスに、Salesforce がお客様の個人データを保持していると思われる場合、当社のプライバシーシールド遵守に関するお問い合わせや苦情については、privacy@salesforce.com にメールをお送りいただけます。Salesforce より、45 日以内にご回答させていただきます。当社が十分に対処していない、未解決のプライバシー又はデータ利用に関するご懸念がある場合には、<https://feedback-form.truste.com/watchdog/request> から、当社の、米国を拠点とする第三者紛争解決機関にご連絡ください（無料です）。Salesforce 又は当社の紛争解決機関のいずれもおお客様の苦情を解決できない場合には、プライバシーシールドパネルを通じて拘束力のある仲裁が利用できることがあります。

個人情報を受領する可能性のあるサードパーティー:

Salesforce は、お客様へのサービス提供を支援する、限定された数のサードパーティーのサービスプロバイダを利用しています。これらのサードパーティーは、お客様へのカスタマサポートの提供、データベース監視やその他の技術的作業の実施、データ送信の支援、データ保管サービスの提供を行います。これらのサードパーティーは、各自のサービス提供の過程において、個人データへのアクセス、又は個人データの処理もしくは保管を行う場合があります。Salesforce は、二次移転に関する条項を含む当社のプライバシーシールドに関する義務を遵守するために、これらサードパーティーによる個人データのアクセス、使用、開示を制限する契約を各社と交わしており、各サードパーティーがそれらの義務を果たすことができない場合は、Salesforce が引き続きその責を負い、また損害が生じた場合には、Salesforce が責任を有します。

個人のアクセス権、使用、開示を制限する権利:

EU とスイスに居住する個人は、ご自身に関する個人データにアクセスし、またご自身の個人データの使用や開示を制限する権利を有しています。プライバシーシールドの自己認証によって、Salesforce はこの権利を尊重することを確約しています。当社顧客が当社サービスに保存したデータへの Salesforce の人員のアクセス権は制限されていますので、そのような個人の方が、データのアクセスの要請、使用の制限、あるいは開示の制限を希望される場合は、当社サービスにデータを保存した Salesforce の顧客名をお知らせ下さい。ご要請の内容をかかえる顧客に伝えて、必要に応じて当該要請への対応を当社がサポートします。

米国連邦取引委員会の執行:

プライバシーシールドに基づく Salesforce の責務は、米国連邦取引委員会の調査権および執行権の対象となります。

開示の強制:

Salesforce は、国の安全や法的処置に関する要件を満たす必要がある場合など、公的機関からの合法的な要請に応じるために、個人情報の開示を求められる場合があります。