

## 個人情報のお取り扱いについて

---

株式会社日本旅行(以下「当社」といいます。)では、個人情報の保護に関する法令及び当社の「個人情報保護方針」に基づき、お客様の個人情報を、以下のようにお取り扱いし保護します。

### 1. 事業者(当社)の名称、住所及び代表者

名称:株式会社日本旅行

住所:東京都中央区日本橋一丁目 19 番 1 号

代表者:代表取締役社長 小谷野 悦光

### 2. 個人情報保護管理者の所属、職名及び連絡先

所属・職名:株式会社日本旅行 本社お客様相談室長(個人情報保護管理責任者(代理))

連絡先:東京都中央区日本橋一丁目 19 番 1 号

### 3. 個人情報の利用目的

(1) 当社及び当社の受託旅行者(販売店)は、ご旅行、観光及びイベント等のお申し込みの際にお客様からご提供いただいた個人情報について、お客様との間の連絡のために利用するほか、お客様にお申し込みいただいたご旅行等の運送・宿泊機関、観光施設及びイベント運営者等が提供するサービスの手配、サービスの受領の手続き及びこれらへの代金の支払いの手続き、当社の旅行契約上の責任及び事故時の費用等を担保する保険の手続き並びに旅行先の土産品店でのお客様の買い物の便宜のために利用します。

その他、当社は、

- ①当社及び当社の提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内
- ②ご旅行等参加後のご意見やご感想の提供のお願い
- ③アンケートのお願い
- ④特典サービスの提供
- ⑤統計資料の作成

にお客様の個人情報を利用することがあります。

(2) 「5. 個人情報の第三者への提供」のとおり第三者にお客様の個人情報を提供するために利用します。

### 4. Google Analytics の情報取得について

ウェブサイトのアクセス情報を把握するために、Google LLC の提供するサービスである Google Analytics を利用しています。Google Analytics はアクセス情報の収集のために Cookie を使用しています。

詳細は Google Analytics の利用規約およびプライバシーポリシーをご覧ください。

・[Google Analytics 利用規約](#)

・[Google プライバシーポリシー](#)

Google Analytics による情報収集を無効化したい場合は、Google LLC が提供する「Google Analytics オプトアウトアドオン」からオプトアウトの設定をすることで実施可能です。

・[Google Analytics オプトアウトアドオン](#)

### 5. 個人関連情報の第三者からの取得及び利用目的

当社は、Google LLC からハッシュ化されたお客様の会員 ID 及びログイン後の閲覧履歴を個人データとして取得し、これらを分析したうえで商品及びサービスに関する広告、情報をお客様に提供するために利用します。

## 6. 個人情報の第三者への提供

- (1) 当社は、お客様にお申し込みいただいたご旅行、観光及びイベント等の運送・宿泊機関、観光施設及びイベント運営者等が提供するサービスの手配、サービス受領手続き及びこれらへの代金の支払いの手続きのため、運送・宿泊機関、観光施設、イベント運営者及び手配代行者等に対し、お客様の氏名、住所、電話番号及びメールアドレスを電子的方法等で送付することにより提供いたします。
- (2) 当社は、ご旅行先でお客様のお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客様の個人情報を土産物店に提供することがあります。この場合、お客様の氏名及び搭乗される航空便名等を電子的方法等で送付することにより提供いたします。
- (3) 当社は、当社及び当社の提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内のため、ハッシュ化されたお客様の会員IDを Google LLC に電子的方法等により提供します。なお、会員IDとは、東海旅客鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社または九州旅客鉄道株式会社が提供するエクスプレス予約またはスマートEXの会員を識別するための符号をいいます。(以下、同じ)

なお、Google LLC の本拠地はアメリカ合衆国にあり、アメリカ合衆国は APEC の CBPR システムの加盟国・地域 であり、APEC のプライバシーフレームワークに準拠した法令を有しています。

(参照:個人情報保護委員会 HP は[こちら](#)。アメリカ合衆国連邦の法制度とカリフォルニア州の法制度を参照ください。)

また、Google LLC は、OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する個人情報の保護のための措置を講じています。

- (4) 当社は、当社及び当社の提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内のため、内部識別子をLINEヤフー株式会社に電子的方法により提供します。なお、内部識別子とは、お客様のLINEアカウント開設時において、LINEヤフー株式会社がお客様のLINEアカウントごとに付与した内部識別用のコードをいいます。(以下、同じ)
- (5) 当社は、法令に基づく場合、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、ご本人の同意を得ることが困難であるときなどの場合を除き、あらかじめお客様の同意を得ることなくお客様の個人情報を第三者に提供いたしません。

## 7. 個人情報の業務委託

当社は、個人情報の取扱いを委託する場合は、十分に個人情報の保護水準を満たしている業者を選定し、必要かつ適切な監督を行います。

## 8. 個人情報の共同利用

当社は、個人情報を次のとおり共同利用させていただきます。

### (1) 共同利用者

当社、株式会社ジェイアール東海ツアーズ、東海旅客鉄道株式会社(以下「JR 東海」といいます。)、西日本旅客鉄道株式会社(以下「JR 西日本」といいます。)、九州旅客鉄道株式会社(以下「JR 九州」といいます。また、「JR 東海」、「JR 西日本」及び「JR 九州」を総称して「三社」といいます。当社、株式会社ジェイアール東海ツアーズ及び「三社」を総称して「五社」といいます。)及び三社の有価証券報告書記載の連結子会社とします。

### (2) 共同利用する個人情報と取得方法

- ① 旅行商品のお申し込み時にいただいたお客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス及びお申し込み後に当社がお客様に付与したお問合せ番号
  - ② 旅行商品でご利用された運送・宿泊機関、観光施設及びイベント等のご利用情報
  - ③ 当社が三社より提供されるお客様の氏名・会員 ID・生年月日・年齢、性別、住所、電話番号・メールアドレス・クレジットカード番号(※)・交通系 IC カード情報及び最寄りの東海道・山陽・九州新幹線の駅等、EX サービスの会員登録申込時に登録した情報(会員登録後の変更情報を含む。)  
(※)五社は、お客様が登録したクレジットカード番号をトークン化(別文字列又は番号を用いた置き換え)して保持します。
  - ④ 五社がお客様との取引により得た乗車券類・旅行関連等の商品及び関連するサービスの購入履歴
  - ⑤ 五社がお客様から得た Cookie(クッキー)情報や端末情報
  - ⑥ お電話若しくは電子メールによる、本サービスのご利用に関するご意見・ご質問・ご相談等
- (3) 利用目的
- ① お客様との乗車券類・旅行関連等の商品及び関連するサービス等の取引又は提供のため
  - ② 営業案内として、インターネット等の手段により送付するため
  - ③ 販売状況分析、商品開発のため
  - ④ お客様からのお求めの事項に回答するために必要な調査、会員動向の分析・統計資料として利用するため
- (4) 共同利用に関する責任者の住所及びその代表者の氏名  
共同利用に関する責任者は五社とします。
- ① 当社:第2項に定める個人情報保護管理者
  - ② [ジェイアール東海ツアーズ](#)
  - ③ [JR 東海](#)
  - ④ [JR 西日本](#)
  - ⑤ [JR 九州](#)

## 9. 個人情報の提供の任意性

当社への個人情報のご提供は、ご提供いただく方の任意です。ただし、必要な個人情報をご提供いただけない場合、適切なサービスの提供や必要な業務を行えない場合があります。

## 10. パソコン等に配信・保存される情報の利用

当社では、ウェブサイトの分析や広告を適切に配信するためにクッキー(Cookie)情報を利用しています。

クッキー情報とは、お客様がウェブサイトをご利用された際に、ウェブサイトからお客様のパソコン等に送信・保存される情報のことです。

当社のウェブサイトをご利用されたときに保存されるクッキー情報には、個人を特定できる情報はありません。お客様はインターネット閲覧ソフトの設定により、いつでもクッキーの保存を拒否することが可能です。ただし、拒否の設定をされた場合、サービスの一部がご利用できない場合があります。

11. 保有個人データの開示等(保有個人データの利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加又は削除、利用の停止又は消去及び第三者への提供の停止並びに個人データの第三者提供記録の開示)のご請求について  
当社はお客様等より保有個人データの開示等のご請求があったときは、個人情報の保護に関する法令に従い応じます。

## (1) 開示等請求方法

以下の書類を同封の上、下記 13. のお問い合わせ窓口に郵送でご請求ください。

### ① 当社所定の「個人情報開示等請求書」

(支店窓口でお渡しする他、[こちらからもダウンロードできます](#))

### ② 住民票(作成日より3ヵ月以内のもので、回答をお送りする住所と同一のもの)

### ③ 以下に掲げる書類のうち1点

運転免許証の写し、パスポートの写し、身体障害者手帳の写し、外国人登録証明書の写し、健康保険被保険証の写し、年金手帳の写し、戸籍謄本又は抄本(作成日より3ヵ月以内のもの)の原本、印鑑登録証明書(作成日より3ヵ月以内のもの)の原本の余白に登録印を押印したもの

### ④ 回答送付用の返信用封筒(宛先にお客様のご住所を記入いただき、封筒のサイズに合った郵便書留料金分の切手を貼ったもの)

※返信用封筒の宛先は住民票と同一に限ります。

※電磁的記録による開示をご希望の場合は、CD-R(コンパクトディスクは当社で用意いたします)が同封できるサイズの封筒をご用意ください。

### ⑤ ご本人以外がご請求する場合

上記に加え、代理人ご本人についての②③の書類と委任状その他開示等を求めることについて代理権があることを証する書類

## (2) 回答

書面(郵便書留)又は電磁的記録(CD-R)のうちお客様等がご請求された方法にてご回答申し上げます。なお、書類の不備、請求書への記載不備、お客様等からご請求のあった保有個人データの特定が不可能な場合等の理由により開示等できない場合がありますので予めご了承ください(その場合も回答書面をお送りいたします)。

また、ご旅行等のご出発前あるいは今後のご予約がある場合は保有個人データの消去等はできません。当社では、保有する大切な個人データを間違いなくご本人に開示等を行うため、上記のような厳正な手順をとらせていただいております。なにとぞご理解のうえ、ご協力賜りますようお願いいたします。

なお、個人情報開示等請求書並びに住民票、運転免許証等のコピーに記載された個人情報はお客様等からご請求のありました開示等の手続きに必要な範囲内でのみ利用いたします。

また、お送りいただいた書類は返却いたしません。個人情報開示等請求書並びに住民票、運転免許証等のコピーは当社が受領した日から1ヵ月後に細断破棄いたします。

## 12. 保有個人データの安全管理のために講じた措置

お客様等から取得した保有個人データにつきまして、当社が安全管理のために講じた措置は次のとおりです。

### (1) 基本方針の策定

個人情報の適切な取扱いの確保のため、個人情報保護に関する諸法令、国及び関係機関等のガイドラインの遵守等についての基本方針を策定(個人情報保護方針)

### (2) 個人データの取扱いに係る規律の整備

取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに取扱方法、責任者・担当者その任務等について、社内規程を策定

### (3) 組織的安全管理措置

- ・ 個人データの取扱いに関する責任者として、個人情報保護管理者を設置するとともに、個人データを取り扱う社員及び当該社員が取り扱う個人データの範囲を明確化し、漏えい等や社内規程違反が発生又は発生するおそれを把握した場合の個人情報保護管理者への報告連絡体制を整備
- ・ 個人データの取扱状況について、個人情報保護に関する諸法令、国及び関係機関等のガイドライン及び社内規程を遵守した対応ができていないか内部監査を実施

#### (4) 人的安全管理措置

個人データの取扱いに関する留意事項について、社員に定期的に教育を実施

#### (5) 物理的安全管理措置

- ・ 個人データを取り扱う区域において、社員の入退館管理及び使用する機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施
- ・ 個人データを取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所内の移動を含め、当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう措置を実施

#### (6) 技術的安全管理措置

- ・ アクセス制御を実施して、担当者及び取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定
- ・ 個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入

### 13. 個人情報のお取り扱いなどに関するお問い合わせ窓口

〒103-8266 東京都中央区日本橋 1-19-1 日本橋ダイヤビルディング 12 階

株式会社日本旅行 本社お客様相談室

担当者:個人情報保護管理責任者(代理):お客様相談室長

電話 :03-6895-7883 FAX:03-6895-7833

e-mail :sodan\_shitsu@nta.co.jp

営業時間:月～金曜日 9:45～17:45(土・日曜、祝日、年末年始休業)

\* 旅行商品等に関するお問い合わせはEX旅のカスタマーセンターに直接ご連絡ください。

### 14. 当社が所属する「認定個人情報保護団体」及び苦情のお申し出先

当社は、以下の認定個人情報保護団体に参加しております。

お客様は、当社への個人情報のお取り扱いに関する苦情について、当社との間で解決できない場合には、その解決のため、以下の団体にお申し出・相談をすることができます。

一般社団法人 日本旅行業協会(JATA)

消費者相談室(個人情報保護担当)

住所:〒100-0013 東京都千代田区霞が関 3-3-3 全日通霞が関ビル

電話番号:03-3592-1266

受付時間 月～金曜日 10:00～17:00(土日祝・年末年始休み)