

# 個人情報保護方針

当社は、JTBグループの一員として、世界の人々に日本の魅力を創出し、多様な価値と感動を提供し続けることにより、グローバルな交流の促進と環境にやさしい平和な社会の実現を目指すことを経営理念としています。

この理念のもとに、基本方針として、日本の DMC\*1として、これまで培ってきたソリューション・ノウハウを活用して、企業・イベント等の MICE\*2ビジネス、SIT\*3、外国人向けパッケージツアーなどにおいて、誠意をもって最高の商品・最高のサービスを提供し、お客様満足度 No.1 に挑戦し続け、公明・公正な企業活動を実践し、お客様・事業パートナー・社会の信頼を大切に、不断の事業 革新により企業価値を高めることに努めています。

このような理念、基本方針の実現のために、お客様をはじめ、当社に関係する方々の個人情報を確実に保護することは不可欠の要件と考え、当社は以下の事項を実施します。

1. JIS Q 15001 規格に適合した個人情報保護マネジメントシステムを作成し、役員及び全従業員がこれを厳守いたします。
2. 個人情報の収集、利用、提供等の取扱いは、前記個人情報保護マネジメントシステムに従い業務上必要な範囲において、適法・公正な手段によって収集し、目的の範囲内で利用、提供等を行います。なお、特定した利用目的の範囲を超えた取扱いの必要性が生じた場合は、個人情報保護管理者による承認を得た後、改めてご本人様に利用目的などを通知し、同意を得るようにし、目的外利用はいたしません。取得した特定個人情報は番号法で定める利用目的、提供の範囲内でのみ利用し提供します。個人情報保護管理者が事務取扱担当者を定め、保管・管理手順を定めた上で管理し、個人番号を事務取扱担当者以外に取扱わせないよう管理することで目的外利用はいたしません。
3. 当社内で取扱う全ての個人情報について、不正なアクセス、紛失、破壊、改竄、漏洩等のリスクに対する、組織上・技術上、合理的な防止策及び是正策を講じます。
4. 本人からの個人情報取扱いに関する苦情、問合せについては、適切かつ迅速な対応を行うための体制を考えます。
5. 個人情報保護及び特定個人情報の適正な取扱いに関する法令、国の定めるガイドライン、社会規範、公序良俗を遵守いたします。
6. 個人情報保護マネジメントシステムについて、定期的に監査を行う等点検し、継続的に改善を実施いたします。

\*1 DMC: Destination Management Company の略語

\*2 MICE: Meeting / Incentive / Conference / Event の略語

\*3 SIT: Special Interest Tour の略語

(制定)2007年2月27日

(最終改訂)2019年1月21日

株式会社 JTB グローバルマーケティング&トラベル  
代表取締役社長 黒澤 信也

<個人情報保護苦情相談窓口>

株式会社 JTB グローバルマーケティング&トラベル 総務部

住所:東京都品川区東品川 2-3-14

受付時間:9:30-18:00(平日) 電話:03-5796-5400

# 個人情報の取り扱いについて

当社は、「個人情報の保護に関する法律」「番号法」及び「当社個人情報保護方針」に基づき、個人情報を以下のようにお取扱い、保護に努めております。

個人情報取扱管理者の職名、所属及び連絡先  
株式会社 JTB グローバルマーケティング & トラベル 総務部長  
東京都品川区東品川 2-3-14 東京フロントテラス

## 1. 当社の保有するお客様の個人情報

- (1)当社は、お客様がご旅行の申込等にあたり当社に提供いただいた個人情報の一部を個人データとして保有しております。
- (2)当社は、採用・求人応募者及び、当社で就業する社員の個人情報を個人データとして保有しております。
- (3)当社は、当社で就業する社員及び社員の扶養親族、及び当社が支払調書等を作成する継続的契約関係のある個人の個人番号(マイナンバー)を個人データとして保有しております。

## 1. 当社の保有するお客様の個人情報

- (1)当社及び当社の受託旅行者(販売店)(以下、「当社ら」といいます。)は、お客様がご旅行の申込みの際にお申出いただいた個人情報についてお客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等(主要な運送・宿泊機関等については契約書面に記載されています)の提供する旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続、また旅行代金の支払のための手続に必要な範囲内で利用させていただきます。

※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)旅行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
  - 6)不正行為の監視・防止・分析・対策等、安心してご利用いただける環境を整備するためにお客様の個人情報を利用させていただくことがあります。
- (2)当社は、採用・求人応募者が当社にお申出いただいた個人情報について、本人確認、本人との連絡その他、採用・求人業務に必要な範囲内で利用させていただきます。

### 3. お客様個人情報の第三者への提供

- (1)当社は、お申込みいただいた旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内、または当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内で、それら運送・宿泊機関、保険会社等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号またはメールアドレス、パスポート情報、クレジットカード情報を電磁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、旅行先での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データ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、パスポート情報及び搭乗される航空便名等に係る個人データを、予め電磁的方法等で送付することによって提供いたします。
- (3)当社は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いすることがあります。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。
- (4)当社は、不正行為の監視・防止・分析・対策等、安心してご利用いただける環境を整備するために必要な範囲で官公署、調査機関、業務提携先等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号またはメールアドレス、パスポート情報、クレジットカード情報その他の個人データを電磁的方法等で送付することにより提供いたします。

### 4. お客様個人情報の収集・利用について

当社は、お客様の個人情報を収集、利用するにあたり、以下の取扱いをしておりますことを予めご承知おき願います。

- (1)収集目的、利用範囲をパンフレット、お申込書、ウェブサイトにも明示し、同意を得ます。
- (2)お客様の同意がない限り、収集目的以外に使用いたしません。
- (3)預託、第三者提供する場合は、予めその旨をお知らせし、同意を得ます。
- (4)お客様が未成年者の場合、親権者の同意を得ます。
- (5)今後のお客様のご旅行申し込みを簡素化するため、また、お申込のあった旅行の手配及び旅程の管理のために、以下の当社のグループ企業とお客様情報を共有する場合がありますが、厳重に管理・保管いたします。

株式会社 JTB

株式会社 JTB メディアリテーリング

株式会社 JTB ガイアレック

株式会社 JTB ビジネストラベルソリューションズ

株式会社 JTB 沖縄

株式会社 JTB グランドツアー & サービス

株式会社トラベルプラザインターナショナル

株式会社 JTB コミュニケーションデザイン

株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ

株式会社 JTB グローバルアシスタンス

- (6)お申込、資料のご請求等において、お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお引受できないことがあります。

### 5. お客様個人情報の共同利用

当社は、当社が保有するお客様個人データのうち、氏名、住所、電話番号またはメールアドレスなどのお客様への連絡にあたり必要となる最小限の範囲のものについて下記に記載するグループ企業との間で共同して利用させていただきます。当該企業グループは、それぞれの企業の営業案内、お客様のお申し込みの簡素化、催物内容、商品やサービス、キャンペーン、特典サービス等のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、当社の責任においてこれを利用させていただくことがあります。

会社名	本社所在地
株式会社 JTB	東京都品川区東品川 2-3-11
株式会社 JTB メディアリテリング	文京区小日向 4-6-15 茗荷谷駅 MF ビル
株式会社 JTB ガイアレック	豊島区南池袋 2-43-19
株式会社 JTB ビジネストラベルソリューションズ	江東区豊洲 5-6-52 NBF 豊洲キャナルフロント
株式会社 JTB 沖縄	那覇市旭町 112 番地 1
株式会社 JTB グランドツアー & サービス	渋谷区神宮前 5-7-20 神宮前太田ビル
株式会社トラベルプラザインターナショナル	江東区富岡 2-1-9
株式会社 JTB コミュニケーションデザイン	港区芝 3-23-1
株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ	港区港南 1-6-31 品川東急ビル
株式会社 JTB ベネフィット	江東区深川 2-7-6
株式会社 JTB 商事	中野区本町 2-16-1 中野坂上サンブライトツイン
株式会社 JTB グローバルアシスタンス	千代田区岩本町 2-1-18

## 6. お客様個人情報の委託

当社は、旅行添乗業務、空港等でのあつ旋サービス業務、旅行代金の支払のための手続に必要な業務等において、お申しいただいた個人情報を取扱う業務の一部又は全部を他社へ委託することがあります。この場合、当社は当該業務委託先会社を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。

## 7. お客様の個人情報に関するお問い合わせ、開示等について

当社が保有するお客様の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、消去及び第三者への提供の停止をご希望の方は、必要となる手続きについてご案内いたしますので、下記のお問い合わせ窓口までお申し出ください。但し、当社が付加した情報及び、開示、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止のご希望に関し当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合は、応じることはできません。その他、法令及び当社内規に従い、遅滞なく必要な措置を取らせていただきます。また、ご希望の一部または全部に応じられない場合はその理由をご説明します。

当社の個人情報の対応窓口は以下のとおりです。

(1) 個人情報の取扱いに関するお問い合わせ・苦情、並びに個人データの開示、削除もしくは消去【項番4、5に該当する個人データ】

株式会社 JTB グローバルマーケティング & トラベル 総務部長

住 所：東京都品川区東品川 2-3-14 東京フロントテラス

受付時間：9:30-18:00

電 話：03-5796-5400（土・日・祝日、12/30-1/3 は休業）

(2) 個人データの利用目的の通知、内容の訂正、追加、利用の停止、第三者提供の停止はご旅行をお申込みいただいた販売店までお申し出ください。

(当該申込書控、契約書面に連絡先が記載されていますのでご確認ください。)

## 8. 特定個人情報の取扱いについて

---

- (1)当社は、番号法で定める利用目的の範囲内でのみ個人番号を利用いたします。
- (2)当社は、番号法で定める提供先以外の第三者へ提供いたしません。
- (3)当社は、番号法で定める個人番号関係事務が終了した場合、速やかに当該個人番号を削除もしくは消去いたします。

## 9. 匿名加工情報の取り扱い

---

当社は、上記 1-(1)に記載されるお客様個人情報について、特定の個人を識別すること及び作成に用いる個人の当該個人情報を復元することができないよう適切な保護措置を講じたうえで、以下の通り、匿名加工情報の作成及び第三者への提供を法令で認められた範囲で実施します。

### (1)匿名加工情報の作成方法

当社は、匿名加工情報を作成するときは、個人情報保護法及び個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、以下により適正な加工を行います。

- 1)特定の個人を識別できる記述を削除すること
- 2)個人識別符号を削除すること
- 3)情報を相互に連結する符号を削除すること
- 4)特異な記述等を削除すること
- 5)その他個人情報データベース等の性質を踏まえた適切な措置を講じること

### (2)匿名加工情報に含まれる項目

- 1)お客様の個人属性情報【代表者の性別、生年】
- 2)当社ご利用情報【お申込み日(年月日)、ご利用店舗(都道府県、市町村、種別)、ご旅行情報(出発日・帰着日・方面・宿泊施設(名称・種別)・ご利用人数(大人男女・子供別)・商品グレード・商品種別・商品形態・旅行目的・参加形態・ご旅行代金)

### (3)匿名加工情報の第三者提供

当社が作成し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と提供の方法は以下の通りです。

- 1)上記(2)の(1)(2)の項目
- 2)提供先に対し、当該データが匿名加工情報であることを伝え、識別行為等の不適正な取扱いをすることがないよう契約を定めたとうえで提供します。
- 3)データファイルを暗号化するなどセキュリティが確保された手段で電磁的方法等で送付することにより提供します。

### (4)その他匿名加工情報の安全管理措置

- 1)加工方法等情報を取り扱う者の権限及び責任を明確にします。
- 2)加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、取り扱う従業員に対し教育と監督を行いません。

## 10. 個人情報が漏洩した場合

---

万一、当社の個人情報の流出等の問題が発生した場合には、直ちにお客様にご連絡をいたします。安全の確保を図り、必要に応じて当社のシステムを一時停止する、あるいは速やかにホームページ等で事実関係等を公表させていただきます。

2019年11月5日更新