株式会社 JTB ｸﾞﾛｰﾊﾞﾙﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ&ﾄﾗﾍﾞﾙ 個人情報保護方針

当社は、JTBグループの一員として、日本と世界をつなぐグローバルな交流を創造し、平和で心豊かな社会の実現に貢献する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 信頼を大切にし、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. JISQ15001 規格に適合した個人情報保護に関する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（マイナンバー）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。また、そのための措置を講じます。

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、適切かつ迅速に対応いたします。

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。

（制定）2007 年 2 月 27 日
（改訂）2025 年 5 月 23 日
株式会社 JTB ｸﾞﾛｰﾊﾞﾙﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ&ﾄﾗﾍﾞﾙ
代表取締役兼社長執行役員　　石田　恒夫

＜個人情報保護苦情相談窓口＞
株式会社 JTB ｸﾞﾛｰﾊﾞﾙﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ&ﾄﾗﾍﾞﾙ
総合企画本部　総務人事チーム
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

*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

以上

個人情報の取扱いについて

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り扱いし、保護に努めております。

1. 当社が取得・保有する個人情報

(1)当社は、お客様によるご旅行のお申込等商品若しくはサービスの提供若しくは履行に関連して、また、お客様からのご意見等の受領その他お客様とのご連絡に関連して、直接又は間接に個人情報を取得し、そ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・求人応募者より個人情報を取得し、個人データとして保有しております。

(3)当社は、お取引先（法人のお取引先の場合はその役員及び社員の皆様）に関する個人情報を取得し、個人データとして保有しております。

(4)当社は、当社で就業する社員及び社員の親族並びに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に関する個人番号（マイナンバー）その他の個人情報を取得し、個人データとして保有しております。なお、これらの個人情報については、労務、雇用管理、福利厚生、健康健管理、報酬等の支払（税務を含む）のほか、法令、当社社内規程等に従い、取得、管理、利用、提供等がなされることとなります。

2. 個人情報の利用目的

(1)当社は、お客様の個人情報を、以下の目的にて利用いたします。

- 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、その他の旅行サービスの提供のため
- その他の当社又は当社の提携先の商品及びサービスの提供のため
- 商品又はサービスに関するご相談、契約準備を含むお客様からのご意見、ご要望、お問合せ等への対応のため
- 各種会員プログラム等に関する登録、管理、ご案内のため
- 商品又はサービスに関するアフターサービスのため
- ご意見、ご感想等のご提供のお願いその他のアンケート等の実施のため
- 商品又はサービスの開発や改善・向上を図るため（※1）
- 当社又は当社の提携先の特典、景品、ポイントプログラム等における選定、提供、運営等のため
- 当社又は当社の提携先の商品、サービス、各種キャンペーン、イベントその他の販売促進施策に関する情報提供、広告配信のため（※2）
- 統計資料の作成のため
- 商品、サービス、ネットワーク、システム等の保守、運用及び障害、不具合、事故等の発生防止や発生時の対応のため
- 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
- 法令において許容されている範囲での利用のため

・上記各利用目的の達成のために、お客様の個人情報を第三者に提供するため

（※1）当社は、Cookie 等（ウェブビーコン、UID、その他の技術を含み、以下単に「Cookie 等」といいます。）を用いて、お客様購買履歴、サービス提供履歴、閲覧その他の行動履歴、利用されている端末の情報、ネットワーク情報（IP アドレス等）等を取得し、お客様の個人情報として又はお客様に関連する情報として、これらを分析し、商品及びサービスの開発や改善・向上、また、趣味・嗜好・傾向等に応じた商品及びサービスに関する広告、情報提供等のために利用いたします。

（※2）当社は、個人情報でない個人に関連する情報（Cookie 等を通じて得られた購買履歴、位置情報、閲覧その他の行動履歴、端末の情報、ネットワーク情報（IP アドレス等）を含みます）を、第三者より取得し、当社が保有している個人情報と突合のうえ商品及びサービスの開発や改善・向上、また、趣味・嗜好・傾向に応じた商品及びサービスに関する広告、情報提供等のために利用することがあります。

(2)当社は、採用・求人応募者より取得した個人情報について、本人確認、本人との連絡その他採用・求人の業務に必要な範囲内で利用いたします。

(3)当社は、お取引先（法人のお取引先の場合はその役員及び従業員の皆様）に関する個人情報を、業務上必要なご連絡、契約の履行、商談等のため、また、取引先管理のために利用いたします。

3. 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に必要な範囲内、又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上必要な範囲内、又は旅行先の安全・衛生情報等の提供や緊急時におけるお客様の安否確認等の連絡のために必要な範囲内で、運送・宿泊機関、サービス提供者、保険会社及び官公署等に対し、お客様の氏名、ID、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート情報、クレジットカード情報、緊急連絡先に関する情報その他の必要となる個人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等の販売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ら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、お申込みいただいた各種サービスの手配、提供等に必要な範囲内において、当社の提携先、サービス提供者、官公署等に対し、お客様の氏名、ID、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレスその他の必要となる個人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。

(5)当社は、商品又はサービスに関するご相談、契約準備を含むお客様からのご意見、ご要望、お問合せ等への対応のために必要な範囲内で、お問合せがあった運送・宿泊機関、サービス提供者、その他関係各機関、法人等に、お客様の氏名、ID、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、クレジットカード情報その他の必要となる個人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。

(6)当社は、当社の提携先に、当社及び当該提携先における各種ポイントその他の特典付与プログラム、各種キャンペーン、景品提供、イベントその他の販売促進施策の実施や,これらに関する情報提供のために、お客様

の氏名、ID、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、購買情報等を電磁的方法等で送付することにより提供いたします。

(7)当社は、商品、サービス、ネットワーク、システム等の障害、不具合、事故等の発生防止や発生時の対応のために、関係当局、関係先に、お客様の氏名、ID、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレスその他の必要となる個人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。

(8)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、提携先等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号又はメールアドレス、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。

(9)当社は、その他お客様の同意を得て又は法令において認められる範囲において、お客様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. 個人情報の収集について

(1)当社は、お客様／ユーザー様の個人情報を、主に以下の方法等により収集しております。

- お客様より、口頭（店頭、電話等を含む）、書面へのご記入、FAX、Web、電子メール等電磁的方法により取得いたします。
- お客様による当社ウェブサイトへのアクセス、当社のサービスのご利用等に伴って、インターネット上でのアクセス履歴、サービス利用履歴、閲覧その他の行動履歴、利用されている端末の情報、ネットワーク情報（IP アドレス等）等の情報が当社のサーバー等に自動的に記録されたり、スマートフォン等の端末の設定に応じて端末に記録された情報が自動的に当社に送信されることがあります。
- お客様が当社以外のサービス等を利用する際に当該他社と当社がアフィリエイトプログラムその他の提携を行っている場合等、当社以外のサービスのご利用等に伴って、サービス利用履歴等の情報を当社が同時に取得したり、提供を受けて取得したりすることがあります。

(2)当社は、お客様の同意がない限り、利用目的以外に個人情報を利用いたしません。

(3)お客様が未成年者の場合、親権者の同意を得ます。但し、緊急の場合その他法令により許容される場合を除きます。

(4)お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目等をご自分で選択することはお客様の任意でございますが、全部又は一部の個人情報をご提供いただけない場合、お客様との連絡、旅行サービスその他のサービスの提供、お客様からのご要望等への対応等ができないこと、また、お客様のお申込み、ご依頼、ご要望をお引き受けできないことがあります。

5. 個人情報の共同利用

当社は、お客様の個人情報を次のとおり共同利用させていただきます。

(1)個人情報の項目

お客様の個人情報たる氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、IDその他の識別情報（CookieID等を含む）、購買履歴、位置情報、閲覧その他の行動履歴等

(2)共同して利用する者の範囲

株式会社 JTB 及び当社グループ企業（当社グループ企業については以下をご参照ください）

https://www.jtbcorp.jp/jp/jtb_group/

(3)利用目的

上記 2 の利用目的の範囲内で共同利用いたします。

(4) 日本法における共同利用における管理責任者

株式会社 JTB グローバルマーケティング &トラベル

6. 個人情報の委託

当社は、旅行の手配、旅程の管理、旅行添乗業務、空港等でのあっ旋サービス業務、旅行代金の支払等の旅行サービスその他の当社サービスの提供等のために、また、その他上記 2 の利用目的又は当社の業務のために、お客様の個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託することがあります。この場合、当社は、当該委託先を当社基準により選定し、秘密保持等を定めた契約を交わした上で個人情報を委託いたします。

7. 外国にある第三者への個人情報の移転

(1)当社は、お客様がお申込みいただいた旅行における運送・宿泊機関等の提供する旅行サービスの手配その他の上記 2 の利用目的のために、お客様にお客様の個人情報が提供等される国又は地域をお知らせしたうえで、当該国又は地域にある運送・宿泊機関、サービス提供者その他の第三者に個人情報を移転させていただくことがあります。この場合、以下のとおりとなります。

・移転先たる国又は地域

口頭、パンプレット、旅行条件書、掲示書面等への記載、ウェブサイトや電子メール等の電磁的方法にてお客様にお知らせいたします。

・当該国又は地域における個人情報の保護に関する制度及び第三者が講ずる個人情報の保護のための措置

JTBのホームページ（https://www.jtb.co.jp/privacy/）をご参照ください。

(2)当社は、外国にある委託先等に対し、当該委託先等において個人情報保護に関し適切な対応等を実施することを内容とする契約を締結する等の措置をとったうえで、個人情報を移転する場合があります。

8. 安全管理措置について

当社は、個人データについて、漏えい、滅失又はき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じており、その主な内容は以下のとおりです。

・ 個人情報につき、法令を遵守し、適正な取扱いを確保するため、個人情報保護方針を策定し、当該指針に基づき、個人情報の取得、利用、提供、廃棄等につき、本規程その他の関連規程を定めています。

・ 個人情報取扱管理者を設置し、各部署において個人情報の取扱いについての担当者を定めるとともに、法令又は規程に違反している事実やおそれを把握した場合における個人情報取扱管理者への報告連絡体制を整備しています。

・ 個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、監査部門による監査を実施しています。

・当社は、個人情報の取扱いを含む業務を委託する場合は、個人情報の取扱いに関する事項を契約等において定めています。
・個人情報の取扱いに関し、従業者に定期的な研修を実施しています。
・個人情報についての秘密保持に関する事項を就業規則等に記載しています。
・従業者の入退室管理を行うとともに、個人情報が含まれる書類、電子媒体等の保管、廃棄等に関する措置を定め、実施しています。
・パスワード設定や遠隔操作措置等機器等の盗難又は紛失等を防止するための措置を講じています。
・アクセス制御を実施して、従業者が取り扱うデータベース等の範囲を限定しています。
・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しています。
・個人情報を含むデータの一部を、米国、シンガポール等において、その個人情報保護法制の概要を確認し、委託先との間において個人情報に関する取扱いについての契約を締結する等の措置をとったうえで、保管等しています。

9. お客様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、応じることはいたしかねます。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、ご希望の一部又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、削除若しくは消去
株式会社 JTB グローバルマーケティング＆トラベル　総合企画本部　総務人事チーム
住所：東京都品川区東品川 2-3-14
※お申し出は上記対応窓口への郵送又は電子メールに限らせていただきます。
メールアドレス：private@gmt.jtb.jp
(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、第三者への提供の停止は、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。）

10. 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若しくは消去いたします。

11. 匿名加工情報の取扱い

当社は、お客様の個人情報について、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。

ア. 特定の個人を識別できる記述を削除すること

イ. 個人識別符号を削除すること

ウ. 情報を相互に連結する符号を削除すること

エ. 特異な記述等を削除すること

オ. 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

ア. お客様の個人属性情報 【代表者の性別・生年】

イ. 当社ご利用情報 【お申込み日(年月日)、ご利用店舗(都道府県・市区町村・種別)、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)】

(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。

ア. 上記(2)のア、イの項目

イ. 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うえで提供します。

ウ. 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

ア. 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。

イ. 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す。

12. 本規程の変更

当社は、本規程を、法令変更への対応の必要性及び事業上の必要性等に応じて、随時、変更及び改正する場合があり、当該変更等について、このウェブサイト上に掲載します。お客様は、このウェブサイト上に掲載される変更等の後の最新の本規程の内容を十分にご確認ください。

13. 個人情報が漏洩した場合

万一、当社で個人情報の流出等の問題が発生した場合には、法令等に従い、お客様へのご連絡、安全の確

保、必要に応じての当社のシステムの一時停止、ホームページ等で事実関係等の公表等を行います。

東京都品川区東品川 2-3-14　東京フロントテラス
株式会社 JTB グローバルマーケティング＆トラベル
代表取締役兼社長執行役員　石田　恒夫

個人情報統括管理者の職名
職　　名：総合企画本部長

2025 年 5 月 23 日現在