

個人情報保護方針

JTB グループは、グループブランド体系「The JTB Way」のもとに、「地球を舞台に、人々の交流を創造し、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。

当社は、この理念のもとに、「お客様の感動・共感を呼び起こすために、JTB ならではのソリューション(商品・サービス・情報及び仕組み)を提供し、地球を舞台にあらゆる交流を創造する。」ことを事業の柱としています。

このような理念、事業目的の実現に向けて、個人情報保護法の遵守のために、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に関する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。また、そのための措置を講じます。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。
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. 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、ガイドライン、社会規範、公序良俗を遵守いたします。
5. 個人情報の取扱いに関する苦情及び相談、開示等の求めに応じる窓口を「お客様相談室」と定め、社内外に公表します。なおご本人様から求めがあった場合には、誠実かつ速やかに対応いたします。
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 2004 年 1 月 1 日

改定 2020 年 6 月 30 日

株式会社 JTB

代表取締役 社長執行役員 山北 栄二郎

個人情報保護方針に関するお問合せ窓口

東京都品川区東品川 2-3- 11

株式会社 JTB

お客様相談室

<https://www.jtb.co.jp/wmform.asp>

2020 年 6 月 30 日現在

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

職名: 法務担当部長

所属部署: 株式会社 JTB 法務室

連絡先住所: 東京都品川区東品川 2-3-11 JTBビル

1. 当社の保有する個人情報

- (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。

2. お客様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)(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、

- ア. 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
- イ. 旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い
- ウ. アンケートのお願い
- エ. 特典サービスの提供
- オ. 統計資料の作成
- カ. 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、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、お申込書に明示し、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 メディアリテリング

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 グローバルマーケティング & トラベル

株式会社 JTB ベネフィット

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、各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。

2019年4月1日現在

会社名	住所
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	豊島区東池袋 1-10-1 住友池袋ビル
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 グローバルマーケティング & トラベル	品川区東品川 2-3-14
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 2-46-1 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きに必要な業務等において、お申出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、項番5に該当する個人データ】

株式会社 JTB お客様相談室 住所 東京都品川区東品川 2-3-11

※お問い合わせ・苦情のお申し出は[こちら](#)別ウィンドウで開きますからお受けいたします。

※開示、削除に関する手続は本ファイルの7ページ目(個人情報の開示・削除について)をご参照ください。

※開示、削除に必要な書面は【項番4、項番5に該当する個人データ】に記載された会社の各支店でも入手いただけますが、お申し出は上記対応窓口への郵送に限らせていただきます。

(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、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。

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

オ. 特異な記述等を削除すること

カ. 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)、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)】

(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(1)(2)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に契約を定めたくうえで提供します。
- 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ないます。

10. 個人情報漏洩した場合

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。

2020年6月30日現在

個人情報の開示・削除について

当社が保有しているお客様の個人情報に関する開示または削除を希望される場合は、下記ご案内事項をご確認のうえ、郵便にてお申し出くださいますようお願い申し上げます。

尚、ご本人様以外の第三者からの要請には一切応じられません。

お客様にご準備いただく書類

(1) [個人情報開示または削除依頼書](#) (PDF:129KB)

(2) 住民票または運転免許証または健康保険証のコピー

(3) 個人情報に関する開示をご希望の場合は返信用切手 839 円分(配達証明付書留郵便にてご返送申し上げます)ただし、個人情報削除を希望される場合、この返信用切手は不要です。

※お伺い書並びに住民票または運転免許証または健康保険証のコピーに記載された個人情報はお客様からご依頼のありました開示または削除の手に必要な範囲内で利用し、それ以外の目的での使用はいたしません。

※お伺い書並びに住民票または運転免許証または健康保険証のコピーは当社が受領した日から 1 ヶ月後に細断廃棄いたします。

お客様へのお願い

お伺い書に記載された個人情報の内容について、当社からお客様に電話等による直接の連絡はいたしません。また、お客様からの電話等による問合せはお受けできませんので、予めご了承ください。

(1) お客様の個人情報開示について

お客様の申告される氏名・電話番号・住所が当社の保有するデータと完全に一致した場合のみお答えいたします。かりにデータが一致しない場合は、情報開示に応じることはできません。この場合返信用切手(839 円)はご返送申し上げます。

(2) お客様の個人情報削除について

下記の条件にあてはまる場合は手続きを開始することができませんので、先に手続きをお済ませください。

① トラベルポイントカード会員のお客様

トラベルポイントセンターへお電話いただくか JTB 店舗窓口で先に退会手続きをお済ませください。

トラベルポイントセンター TEL:03-5796-5611

(月～金 10:00～18:00/ 土・日・祝・年末年始休業)

② 旅プリカカードをお持ちのお客様

旅プリカコールセンターへお電話で先に退会手続きをお済ませください。

※チャージ残高がある場合は退会手続きをお受けできません。

残高が0円になってから退会手続きをお済ませください。

旅プリカコールセンター TEL: 0570-000-734

(平日 10:00~21:00/ 土・日・祝 10:00~18:00/ 年末年始休業)

③たびたびバンク(旅行積立)会員のお客様

※旅行積立残高が無い場合はJTB店舗にて登録抹消手続きをお済ませください。

※旅行積立残高がある場合は登録抹消手続きをお受けできません。

残高が0円になるまでご利用いただいてから登録抹消手続きをお済ませください。

問い合わせ窓口: PLUSJTBサービスセンター TEL0570-039-714

(平日 10:00~21:00 /土・日・祝 10:00~18:00/ 年末年始休業)

④JTB 旅カード会員のお客様

※先に各クレジットカード会社にご連絡いただき退会手続きをお済ませください。

退会受付窓口:各クレジットカード会社

⑤ご出発前の予約記録、未清算のご旅行の記録がある場合

※すべてのご旅行の出発後、精算完了を確認のうえ、削除手続きを開始いたします。

(3)個人情報削除の対象について

・JTBグループ支店・店舗・旅の予約センターをご利用時にシステムにて登録させていただいたお客様情報

※トラベルメンバー会員(支店・店舗・旅の予約センターとインターネットからのWEB予約の両方をご利用の

お客様で共通化登録がお済みのお客様)の場合、個人情報削除を行ったのちはMYJTB登録情報も削除

されますので、インターネットからのWEB予約をされる場合は新規会員登録が必要となります。

※「旅物語」会員のお客様は <http://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/media/index.asp> をご覧ください。

(4)個人情報の削除をお求めの場合、その結果を書面にてご通知申し上げます。

【依頼書の送付先】

〒140-8602

東京都品川区東品川 2-3-11

株式会社 JTB

お客様相談室 行き

2018年2月1日

お客様相談室