

# 個人情報保護方針

当社は、JTB グループの一員として、「旅を通じて社会に貢献する」ことを経営理念としています。当社はこの理念のもとに、旅行業の社会的使命感を持ち、透明な経営に努め、お客様のニーズにあった価値の高い商品・サービスの創造と向上に努めます。また公正な企業活動と地球環境への責任ある行動を展開し、信頼される企業市民を目指します。

この理念、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.個人情報の収集、利用、提供等の扱いは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。
- 2.当社内で扱う全ての個人情報について、個人情報を最新の状態に保つとともに、不正なアクセス、紛失、破損、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。
- 3.個人情報およ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。
- 4.個人情報の取扱いに関する苦情及び相談、開示などの求めに対する窓口を「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。
- 5.個人情報保護マネジメントについて、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 2010年4月1日

改訂 2019年11月1日

株式会社 JTB メディアリテリング  
代表取締役 社長執行役員 遠藤 修一

## 個人情報保護方針に関するお問合せ窓口

東京都文京区小日向 4-6-15 茗荷谷駅 MFビル 3階  
株式会社 JTB メディアリテリング  
お客様相談室 03-6902-5593

# 個人情報の取り扱いについて

## 1. 事業者の名称

株式会社 JTB メディアリテリング

## 2. 管理者の氏名

株式会社 JTB メディアリテリング

総務部長 久保 聡

## 3. 当社の保有する個人情報

- (1)当社は、お客様がご旅行申込の受付に際し、提供いただいたお客様の個人情報を個人データとして取得いたします。
- (2)当社は、採用・求人応募者および、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および社員の扶養親族、およ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。

## 4. 個人情報の利用目的

当社は取得し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で利用させていただきます。

その他、当社は

- (1)当社およ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)接客対応・通話品質の向上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。

## 5. 個人情報の第三者への提供

- (1)当社はお客様がお申しいただいた旅行においてサービスの手配及び受領のための手続きに必要な範囲内で利用し予定した運送・宿泊機関等及び保険会社、手配代行者に対し、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、パスポート番号及び搭乗される航空便名等に係る個人データを、予め電子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。

## 6. 個人情報の取得、利用について

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

- (1)利用目的、利用範囲をパンフレット、旅行条件書、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、利用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)お客様が未成年の場合、親権者の同意を得ます。
- (5)お申込、資料の請求等において、お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自身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ご提供いただけない場合であって、お客様との連携、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、ご依頼をお引き受けできないことがあります。

## 7. お客様の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、別表に記載された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。当該グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、お客様の申し込みの簡素化、催し物内容のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただくことがあります。

## 8. 個人情報に関するお問合せ、開示、削除、訂正について

当社が保有するお客様の個人データの開示、削除もしくは消去、内容の訂正、その利用の停止または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、下記のお問合せ窓口までお申し出下さい。但し、当社の適正な業務の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、遅延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。

個人情報の取扱いに関するお問い合わせ・苦情ならびに個人データの開示、削除もしくは消去  
株式会社 JTB メディアリテリング お客様相談室  
住所: 東京都文京区小日向 4-6-15 茗荷谷駅 MFビル 3 階  
TEL: 03-6902-5593

受付時間: 11:00~16:00(平日) (土・日・祝・12/30~1/3 は休業)

※ 開示、削除に関する手続きは下記のとおりです。

#### 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)個人情報の開示または削除のための[お伺い書\(PDF:87KB\)別ウインドウで開きます](#)

(2)住民票または運転免許証のコピー(監督官庁のガイドラインに準拠)

(3)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続に必要な範囲内で利用し、それ以外の目的での使用は致しません。

※お伺い書並びに住民票または運転免許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

(1)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。

(2)お客様の個人情報開示は、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)をご返送申し上げます。

(3)トラベルポイントカード会員・JTB 旅カード会員の方は先に退会手続きをお済ませください。また、たびたびバンク会員の方で残高が無い方は登録抹消手続きをお済ませください。手続きが完了しておりませんと個人情報の削除はお受けできません。なお、たびたびバンクに残高がある場合は登録抹消手続きがお受けできませんので予めご了承ください。

(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。

(5)お伺い書の送付先

〒112-0006

住所: 東京都文京区小日向 4-6-15 茗荷谷駅 MFビル 3 階

株式会社 JTB メディアリテリング お客様相談室 行

※ 開示、削除に必要な書面はグループ企業の各支店でも入手いただけますが、お申し出には上記対応窓口への郵送に限らせていただきます。

## 9. 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の提供いたしません。
- (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または消去いたします。

## 10. 匿名加工情報の取り扱い

当社は、上記3-(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
- エ. 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・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。

- 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に契約を定めたとうえで提供します。
- 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せん。

## 11. 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。

### <別表> 第7項に該当するグループ企業

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 沖縄	那覇市旭町 112 番地 1
株式会社 JTB ビジネスイノベーターズ	東京都港区港南 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	東京都品川区東品川 2-3-14
株式会社 JTB ガイアレック	東京都豊島区東池袋 1-10-1
株式会社 JTB 商事	東京都中野区本町 2-46-1 中野坂上サンブライトツイン

2019年11月1日現在