

个人信息保护政策（隐私政策）

在集团品牌体系“The JTB Way”下，JTB 集团的经营理念是“在全球舞台上创造人与人之间的互动，为实现和平与精神丰富的社会做出贡献”。基于这一理念，我们将在全球这个舞台上开启一个“新”的交流时代，我们的经营愿景是成为一家通过连接人与梦想，开启互动新时代的公司。

为了实现这一理念和业务目的，我们认为有必要保护我们的客户和与我们公司相关的其他人的个人信息，以遵守个人信息保护法。我们将执行以下操作：

- 1.我们将建立符合 JIS Q 15001 标准的个人信息保护管理体系，所有管理人员和员工将严格遵守。
- 2.我们根据上述管理制度收集、使用和提供个人信息，在业务所需的范围内，以合法和公平的方式收集，并在目的范围内使用和提供。如果有必要处理超出指定使用目的范围的个人信息，在获得个人信息保护经理的批准后，我们将再次通知使用目的等人并征得他们的同意。不会用于任何其他目的。我们也将为此采取措施。获取的特定个人信息将仅在《番号法》规定的使用目的和规定范围内使用和提供。
- 3.我们将采取组织上和技术上合理的预防措施和纠正措施，以应对本公司处理的所有个人信息的未经授权访问、丢失、破坏、篡改、泄露等风险。
- 4.我们将遵守有关保护个人信息的法律、指南、社会规范和公共秩序和道德，并妥善处理特定的个人信息。
- 5.我们将设立“客户咨询办公室”作为有关个人信息处理的投诉和咨询以及公开要求等的联系点。如果当事人提出要求，我们将真诚而迅速地给予答复。
- 6.对个人信息保护管理体系进行定期审核等检查，持续改进。

2004 年 1 月 1 日颁布

2020 年 12 月 1 日修订

JTB Corporation 总裁兼首席执行官 Eijiro Yamakita

有关个人信息保护政策的查询

东京都品川区东品川 2-3-11

JTB 株式会社

客户服务办公室 <https://www.jtb.co.jp/wmform.asp>

自 2020 年 12 月 1 日

关于个人信息处理

根据“个人信息保护法”、“番号法”和“我们的个人信息保护政策”，我们按照以下方式处理个人信息并努力进行保护。

1. 本公司取得并持有的个人信息

- (1) 与客户提供或执行旅行应用程序等产品或服务有关，以及与客户意见和其他与客户的沟通有关，本公司将直接或间接从中获取个人信息并保留其中的一部分作为个人资料。
- (2) 本公司从求职者及求职者处取得个人信息，作为个人资料进行保管。
- (3) 公司获取业务合作伙伴的个人信息（如果是公司业务合作伙伴，则为他们的管理人员和员工）并将其作为个人数据保留。
- (4) 本公司取得并保留在本公司工作的员工及其亲属、与本公司有持续合同关系的个人相关的个人号码（My Number）等其他相关的个人信息数据；该当个人信息将在法律及本公司内的管理规定下被用于劳务，雇用管理，福利，健康管理，酬劳支付（包含税务）等。

2. 个人信息的使用目的

- (1) 本公司将出于以下目的使用您的个人信息。
 - 为客户申请的旅行安排交通/住宿设施等（主要交通/住宿设施等在合同文件中列出）的旅行服务安排，以及接受此类服务的程序；此外，支付旅行费用和提供其他旅行服务的程序
 - 提供本公司或我们的商业伙伴的其他产品和服务
 - 回应客户的意见、要求、查询等，包括有关产品或服务的咨询和合同准备；
 - 有关各种会员程序的注册、管理和指导等。
 - 与产品或服务相关的售后服务
 - 要求提供意见、感想等以及进行其他问卷调查的实施等。
 - 开发、改进和增强产品或服务 (*1)
 - 用于本公司或其关联公司的福利、礼品、积分计划等的选择、提供、运营等
 - 提供有关公司或其关联公司的产品、服务、各种活动、活动和其他促销措施的信息和发布广告 (*2)
 - 用于制作统计数据 • 用于产品、服务、网络、系统等的故障、不良、事故等的维护、运营和预防，以及发生时的应对
 - 欺诈活动的监控、预防、分析、反制等，营造用户安心使用服务的良好环境。
 - 在法律允许的范围内使用
 - 为达到上述各使用目，向第三方提供客户的个人信息
- (*1) 我们使用 cookies 等（包括网络信标、UID 等技术，以下简称“cookies 等”）收集客户购买历史、服务提供历史、浏览等行为历史，获取使用的终端信息、网络信息（IP 地址等）等，分析这些作为客户的个人信息或与客户相关的信息，开发和改进产品和服务，此外，我们将使用用于根据爱好、品味、趋势等提供有关产品和服务的广告、信息提供等。
- (*2) 我们将不属于个人信息的个人相关信息（包括通过 cookie 等获取的购买历史、位置信息、浏览和其他行为历史、终端信息、网络信息（IP 地址等））从第三方获取，和本公司所获取的个人信息融合并用后，用于商品开发、改进和增强产品和服务，并根据品味、喜好和趋势进行广告宣传和信息

提供。

- (2) 本公司从招聘、求职者处获得的个人信息，在业务所需的范围内将用于身份验证、与本人联系以及招聘、求职等。
- (3) 本公司可能会使用业务合作伙伴（如果是法人业务合作伙伴，则为他们的管理人员和员工）的个人信息，以进行必要的业务联系、合同履行、业务谈判等，以及用于业务合作伙伴的管理。

3. 向第三方提供个人信息

- (1) 本公司对您所申请的旅游服务的安排和接受这些服务的手续所必需的范围内，或为了确保本公司在旅游合同下的责任和发生事故时的费用所必需的保险程序不承担任何责任。向交通/住宿机构、服务提供商、保险公司、政府机构等作为回应，我们将通过发送客户的姓名、ID、性别、年龄、地址、电话号码、电子邮件地址、护照信息、信用卡信息，通过电磁方式等方式提供紧急联系方式和其他必要的个人信息。
- (2) 为方便顾客在旅游目的地购物，本公司可能会将本公司持有的顾客个人资料提供给纪念品商店等商家。在这种情况下，我们将通过电子或其他方式提前发送，提供与客户姓名、护照信息、航班号等相关的个人数据。
- (3) 本公司可能会在您旅行期间向您索取个人联系方式，以备您在旅途中生病、发生意外等情况。当我们认为在客户生病时有必要联络联系人时，将使用此个人信息。客户应征得联系人的同意，方可向本公司提供联系人的个人信息。
- (4) 在安排和提供您所申请的各项服务所必需的范围内，我们会将您的姓名、身份证件、性别、年龄、地址、电话号码等提供给我们的业务合作伙伴、服务提供商、政府机构等。我们将提供通过电磁方式发送您的电话号码、电子邮件地址和其他必要的个人信息。
- (5) 在安排和提供您所申请的各项服务所必需的范围内，我们会将您的姓名、身份证件、性别、年龄、地址、电话号码等提供给我们的业务合作伙伴、服务提供商、政府机构等。我们将提供通过电磁方式发送您的电话号码、电子邮件地址和其他必要的个人信息。
- (6) 本公司会要求合作伙伴在本公司和相关合作伙伴实施各种积分和其他福利授予计划、各种活动、免费赠品提供及和其他促销措施时，通过电磁方式发送您的姓名、ID、性别、年龄、地址、电话号码、电子邮件地址、购买信息等相关的信息。
- (7) 为防止产品、服务、网络、系统等故障、缺陷、事故等的发生，并在发生时进行应对，本公司将通知有关部门及相关方客户的姓名、ID、性别、年龄等、地址、电话号码、电子邮件地址和其他必要的个人信息通过电磁方式提供和发送。
- (8) 我们将监视、预防、分析和采取反不正当行为的对策，并将在必要的范围内向政府机构、研究机构和商业合作伙伴提供您的姓名、性别、年龄和个人信息等，以创建一个安全良好的环境供客户使用我们的服务。我们将通过电磁方式提供地址、电话号码或电子邮件地址、护照信息、信用卡信息和其他个人数据。
- (9) 经客户同意或在法律允许的范围内，本公司将通过电磁等方式发送客户的个人数据。

4. 个人信息的收集

- (1) 本公司主要通过以下方法收集客户/用户的个人信息。

- 我们将通过口头（包括柜台、电话等）、书面、传真、网络、电子邮件和其他电磁方法从客户那里获取信息。
- 互联网访问历史、服务使用历史、浏览和其他操作历史、使用的终端信息、网络信息（IP 地址等）可能会自动记录在我们的服务器等上，以及记录在设备上的信息，智能手机等终端可能会根据设备的设置自动发送

给我们。

- 当客户使用本公司以外的服务时，如果本公司与其他公司有联盟计划或其他合作，服务使用历史等信息将被发送到本公司，这些信息也可能被与本公司合作的公司所提供的。
- (2) 未经客户同意，我们不会将个人信息用于任何其他目的。
- (3) 如果客户是未成年人，请征得有监护权的人的同意。但紧急情况或法律允许的其他情况除外。
- (4) 客户向本公司提供的个人信息的项目是客户的自由，但如果未能提供全部或部分个人信息，本公司不能联系到客户，可能无法提供旅行服务和其他服务来响应客户的要求，并且可能无法接受客户的申请，请求和需求。

5. 个人信息的共享

如下情况，我们将共同使用您的个人信息。

- (1) 个人信息项目 客户的个人信息，如姓名、性别、年龄、地址、电话号码、电子邮件地址、ID 和其他身份信息（包括 CookieID 等）、购买历史、位置信息、浏览和其他操作历史记录。
- (2) 共同使用者的范围 本集团公司（请参阅下面关于我们集团公司的信息）
https://www.jtbcorp.jp/jp/jtb_group/
- (3) 使用目的 我们将在上述 2 所述的使用目的范围内共同使用个人信息。
- (4) 在日本法律的基础上 共同使用的管理代表 株式会社 JTB

6. 个人信息的委托

本公司提供旅行安排、行程管理、旅游陪同服务、机场调解服务等，支付旅行费用等旅行服务，以及本公司的其他服务此外，基于上述 2 的目的范围，我们可能会将处理您的个人信息的全部或部分业务外包给第三方。这种情况下，我们将根据我们的标准选择承包商，并在遵守隐私做好保密工作的基础上将个人信息委托给第三方。

7. 向国外第三方传输个人信息

- (1) 本公司为客户申请的旅行安排交通/住宿设施等提供的旅行服务，以及上述 2 所述的其他使用目的，客户的个人信息被通知盗该所在的国家或地区后，个人信息可能会被传输给位于该国家或地区的交通/住宿机构、服务提供商和其他第三方。在这种情况下：

- 目的地国家或地区

我们将通过口头、书面简介、旅行条件、张贴记载以及网站和电子邮件由电磁方式通知客户。

- 相关国家或地区的个人信息保护制度及第三方保护个人信息的措施

请参考 JTB 网站 (<https://www.jtb.co.jp/privacy/>)。

- (2) 公司将通过采取与国外的委托单位等签订合同等措施，确保委托人等采取适当的个人信息保护措施智商，移交个人信息。

8. 安全管理措施

本公司为管理个人资料采取必要且适当的安全管理措施，例如防止泄露、丢失或损坏，主要详情如下。

- 为遵守法律法规，确保妥善处理个人信息，我们制定了个人信息保护政策，并基于该政策，我们将遵守该政策及其他有关获取、使用、提供、个人信息的处置等。
- 我们正在制定，指定个人信息管理负责人，以及在各部门指定个人信息管理员，发现有违反法律法规的事实或疑虑时，向管理负责人报告联络的体制。

- 关于个人资料的处理，我们会定期进行自查，并由审计部门进行审计。
- 当委托业务中包括个人信息处理时，个人信息的处理事项会在合同等中规定。
- 定期向员工提供有关个人信息处理的培训。
- 有关对个人信息保密的事项记载在雇佣条例规定中。
- 除了管理员工的出入，我们还制定并实施包含个人信息的文件和电子媒体的保管，废弃等措施。
- 采取密码设置、远程控制等措施防止机器设备被盗或丢失。
- 实施访问控制以限制员工处理的数据库等的范围。
- 导入了一种系统机制来保护系统免受未经授权的外部访问或未经授权的软件的侵害。
- 包括个人信息在内的部分数据，在美国、新加坡等已被确认个人信息保护立法的概要，采取与委托方签订个人信息处理合同等措施后保存个人信息。

9. 客户个人信息的查询和查阅

如果您希望不再提供您的个人数据的使用目的、内容展开、内容的更正、添加或删除、使用的停止、删除或停止向第三方提供，我们将指导您办理必要的手续，请随时通过以下联络窗口与我们联系。但是，对于本公司追加的信息及此信息的公开、使用的停止、删除、和停止向第三方提供等要求，如果有可能严重妨碍本公司业务的正常开展时，我们将不予受理回应。此外，我们将根据法律法规和我们的内部规定，立即采取必要的措施。如果我们无法满足您的全部或部分要求，我们将解释理由和原因。我们处理个人信息的联络窗口如下：

(1) 关于个人信息处理，以及个人数据的展开、删除的咨询和投诉 JTB 客户服务办公室

地址 东京都品川区东品川 2-3-11

*通过此联络窗口进行查询和投诉。

*可以通过从此处查看展开和删除的程序。

*我们将只接受通过邮寄或电子邮件发送至上述联络窗口的请求。

(2) 关于个人数据的使用目的、内容的更正或追加、停止使用或停止向第三方提供的通知，请联系您申请的旅游公司。（请查看申请表和合同文件复印件上的联系方式。）

10. 特定个人信息处理

(1) 公司仅在《数字法》规定的使用目的范围内使用个人号码。

(2) 公司不会将个人信息提供给《数字法》规定以外的第三方。

(3) 本公司在完成《数字法》规定的个人号码相关业务后，将立即删除或抹去个人号码。

11. 关于匿名处理信息管理

我们将采取适当的保护措施，用于创建我们客户的个人信息以防止特定的个人识别和个人信息的恢复。我们将在法律允许的范围内创建并提供给第三方。

(1) 匿名处理信息的制作方法

在创建匿名处理信息时，公司将遵循《个人信息保护法》和《个人信息保护委员会条例》中规定的标准，并按照以下方式进行适当处理。

1. 删除可识别特定个人的描述
2. 删除个人识别码
3. 删除互连信息的代码
4. 删除特殊描述等
5. 根据个人信息数据库的性质等采取其他适当措施。

(2) 匿名处理信息中包含的项目

a. 客户个人属性信息【代表者的性别、出生年份】

b. 所使用的本公司信息【申请日（日期），使用店铺（地市，区等类型），旅行信息（出发日期，返回日期，方向，住宿设施（姓名，类型），客人数（成人，男性和女性，儿童），产品等级，产品类型，产品形式，旅行目的，参与形式）】

(3) 向第三方提供匿名处理信息

本公司创建并提供给第三方的匿名处理信息中包含的个人信息项目和提供方法如下。

1. 上述(2)中的 a 和 b 项

2. 我们会告知接收者该数据是匿名处理的信息，并会在签订合同后提供，以防止身份识别等不当处理。

3. 我们将通过对数据文件进行加密等确保安全的方式，通过电磁方式等发送方式提供。

(4) 匿名处理信息的其他安全控制措施

1. 明确处理方式等信息处理者的权责。

2. 我们将制定与处理方法等信息处理相关的规定，并对处理这些信息的员工进行教育和监督。

12. 本规定的变更

本公司可根据应对法律法规变化及业务需求等需要，随时变更或修订本规定，并在本网站公布。请客户仔细检查本网站上发布的更改后的最新内容等。

13. 万一本公司发生个人信息泄露等问题时，我们将按照法律法规与客户联系，确保安全，并在必要时恢复我们的系统。我们将暂时停止运营，并在我们的网站等上公布事实等。

東京都品川区東品川 2-3-11 JTB 大厦

JTB 株式会社

总裁兼首席执行官 山北英二郎

个人信息统括管理者的职务、单位及联系方式

职位名称：法务部部长

所属机构：株式会社 JTB（联系地址：同上）

自 2022 年 4 月 1 日起

个人信息的查阅展示和删除

如果您希望查阅或删除我们公司持有的您的个人信息，请查看以下信息并通过邮寄或电子邮件提出要求。此外，除当事人本人或其代理人外，我们不会回应第三方的任何请求。

客户需准备的文件

(1) 个人信息查阅展示或删除申请书

(2) 住民票、驾驶执照或健康保险证的复印件（请一并复印现住址的一面）

(3) 如果您想通过邮寄方式查阅个人信息，请附加邮寄价值 839 日元的邮票（我们将通过挂号信反返信，并附上送货证明）如果您希望删除个人信息，则不需要回邮邮票。

※申请书上记载的个人信息和在留卡、驾驶执照、健康保险证的复印件，将在客户要求的查阅资料或删除手续所需的范围内使用，不会用于其他目的。

※本公司受到的申请书及住民票、或驾驶执照、或健康保险证等复印件，将在 1 个月后被销毁或删除。

(4) 如果您希望通过电子邮件查阅或删除个人信息，请填写以下网站中的表格进行申请。

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

* 请在电子邮件地址填写处输入在 JTB 注册的地址。

* 请在详细信息输入栏中注明您需要查阅还是删除您的个人信息。

* 查询名称：请选择【关于个人信息】。

* 商品类别：请选择【其他/个人信息】。

* 关于查阅或删除个人信息的手续，我们将通过电子邮件与您联系。

(5) 代理人需准备的文件

1. 授权委托书或法定代表人的资格证明文件

2. 代理人的住民票、驾驶执照或健康保险证的复印件

对客户的要求

关于申请表中所列出的个人信息的内容，我们不会通过电话或其他方式直接与您联系。此外还请注意，我们也无法通过电话等方式接受客户的咨询。

(1) 关于客户个人信息的查阅，只有在客户申报的姓名、电话号码、地址与本公司持有的数据完全一致的情况下，我们才会作出回应。如果数据不匹配，我们无法对信息查阅作出回应。在这种情况下，我们将退回回信用的价值 839 日元的邮票。

[本公司持有的个人资料项目（用于旅行时）]

① 姓名（汉字、片假名、罗马字）② 出生年月日③ 性别④ 家庭住址⑤ 家庭电话号码⑥ 手机号码⑦ 电子邮件地址⑧ 护照信息（护照号码、签发日期、有效期）⑨ 旅行历史（过去 5 年：出发日期/旅行计划名称）

(2) 客户个人信息的删除

如果具有以下条件的情况，我们将无法开始为您办理手续，请先完成以下手续。

- ① 持有 Travel Point Card 会员的用户请先致电 Travel Point 中心或在 JTB 店铺柜台办理退会手续。
Travel Point 中心电话：03-5796-5611
(平日 10:00-18:00 / 周六、周日、节假日、12 月 30 日至 1 月 3 日休息)

② Tabitabi BANK 会员的顾客 (旅行储蓄)

*如果您没有旅行储备金余额, 请在 JTB 商店完成注销。

*如果您有旅行储备金余额, 则无法注销。

请使用至余额变为 0 日元后, 完成注销手续。

咨询: PLUSJTB 服务中心 电话: 0570-039-714

(平日 10:00-18:00 / 周六、周日、节假日、12 月 30 日至 1 月 3 日休息)

③持有 JTB 旅行卡会员的顾客

*请先联系各信用卡公司, 完成提款手续。

退会受理窗口: 各信用卡公司

④如果有出发前的预订记录或未结清的旅行记录的情况

*所有行程出发后, 我们将在确认付款已完成后方可启动注销手续。

(3) 删除个人信息对象

• 使用 JTB 集团分店、店铺、旅行预约中心时在系统中登记的顾客信息

*如果您是 Travel Member 会员 (同时使用分店/商店/旅游预订中心和网络预订程序的客户, 并且已经完成线下线上共同化登录), 在删除个人信息后在 MYJTB 上登录的信息也将被删除。网上预订将需要重新注册登录。

*如果您是“旅物语”会员, 请访问 <http://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/media/index.asp>。

(4) 如果您要求删除个人信息, 我们将以书面形式通知申请您结果。

[发送申请书的地址]

140-8602 东京都品川区东品川 2-3-11

JTB 客户服务办公室

(5) 如果客户本人已经去世, 我们将仅通过邮寄方式并且只在适当的情况下接受信息的查阅展开。

自 2022 年 4 月 1 日起