

個人資料保護政策

JTB 集團在集團品牌體系「The JTB Way」之下，將「以地球為舞台，創造人們的交流，為了和平地實現心靈富足的社會而做出貢獻」作為經營理念。

本公司基於此理念，將「以地球為舞台開拓『全新』交流時代～敏銳地感知世界觀及價值觀，在數位基礎上活用人的力量來連接人的笑容和夢想，成為開拓新交流時代的企業～」作為經營理念。

為了實現這樣的理念及事業目的，在遵守個人資料保護法之下，考量到確切地保護客戶以及與本公司相關人員的個人資料是必要條件，本公司執行以下事項。

1. 制定符合 JIS Q 15001 規格標準的保護個人資料相關管理系統，公司幹部及全體員工均嚴格遵守該系統。
2. 個人資料的收集、利用、提供等使用應在遵守上述管理系統在必要的業務範圍內，透過合法、公正的方式收集，在目的範圍內進行利用、提供。另外，若有超出特定利用目的之使用範圍的必要性的話，在獲得個人資料管理者的同意後，應再次通知本人其使用目的並獲得同意，且不將其用於該目的之外。此外，將為其採取措施。取得的特定個人資料，僅在編碼法規定的利用目的、提供範圍內使用及提供。
3. 對於本公司內部取得的所有個人資料，針對未經授權的訪問、遺失、破壞、竄改、洩漏等風險，在組織及技術上採取合理的防止及糾正措施。
4. 遵守個人資料保護及適當處理特定個人資料之相關法規、準則、社會規範及公序良俗。
5. 回應與取得個人資料相關的投訴、諮詢、開示等要求之窗口，定為「客戶諮詢室」，並向公司內外公開。另外，若本人提出要求的情況下，應誠實並迅速地對應。
6. 個人資料保護管理系統，將會進行定期監察等檢查，持續進行改善。

制定 2004 年 01 月 01 日

改訂 2020 年 12 月 01 日

株式會社 JTB

執行董事代表 社長 山北 榮二郎

個人資料保護政策諮詢窗口

東京都品川區東品川 2-3-11

株式會社 JTB

客戶諮詢室

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

截至 2020 年 12 月 1 日

關於個人資料之使用

本公司根據「個人資料保護相關法律」、「編碼法」以及「本公司個人資料保護政策」，以下列方式使用及保護個人資料。

1. 關於本公司取得及持有的個人資料

- (1) 本公司直接或間接地取得關於客戶預約旅遊行程等商品或是提供及履行服務，以及接收客戶意見等和客戶聯絡相關的個人資料，將其中的一部份作為個人檔案保存。
- (2) 本公司從錄用・求職者中取得個人資料，作為個人檔案保存。
- (3) 本公司取得合作對象（公司法人的合作對象時為其幹部和各位員工）相關的個人資料，作為個人檔案保存。
- (4) 本公司取得在本公司就職的員工和員工的家屬、以及與本公司有持續支付酬勞契約關係的個人相關的個人編碼（my number）和其他個人資料，作為個人檔案保存。此外，對於這些個人資料，除了支付於勞務、雇用管理、福利待遇、健康管理、報酬（包含稅務）等，也根據法規、本公司內部規範等，作為取得、管理、利用、提供之用途。

2. 關於個人資料的利用目的

- (1) 本公司將客戶的個人資料用於以下用途。
 - 為了代訂客戶預約的旅遊行程中的交通及住宿設施（主要的交通及住宿設施會記載在契約書中），以及為了使用相關服務或是支付旅遊行程費用的手續上，還有為了提供其他旅遊行程服務
 - 其他為了提供本公司或是本公司合作夥伴的商品及服務
 - 為了回應商品或是服務相關諮詢、包含準備簽約的客戶之意見、要求、疑問
 - 為了各種會員制度相關的註冊、管理、介紹
 - 為了商品或與服務相關的售後服務
 - 為了請求意見、感想及其他問卷調查等
 - 為了改善或提升商品及服務（*1）
 - 為了選定、提供、運營本公司或本公司合作夥伴的特典、贈品、點數制度等
 - 為了本公司或本公司合作夥伴的商品、服務、各種促銷活動、一般活動以及其他促進消費辦法相關的資料提供、投放廣告（*2）
 - 為了製作統計資料
 - 為了商品、服務、網路、系統等維護及使用，以及預防發生或回應發生故障、不良狀況、事故的時候
 - 為了監視、防止、分析、未經授權行為及制訂對策，創造可以安心使用的環境
 - 為了在法規允許的範圍內使用
 - 為了提供給第三方客戶的個人資料以達成上述各項使用目的

（*1）本公司使用 Cookie 等（包含網絡信標、UID、其他技術，以下簡稱「Cookie 等」），取得客戶購物記錄、提供服務紀錄、閱覽其他瀏覽紀錄、使用中的裝置資訊、網路資訊（IP 地址等）等，作為客戶個人資料或是客戶相關資料進行分析，開發及改善、改良商品及服務，並且應用在根據興趣、嗜好、喜好的商品及服務相關廣告或資料提供上。

(*2) 本公司從第三方取得的非個人資料的個人相關資訊（包含透過 Cookie 取得的購物記錄、定位紀錄、瀏覽及其他相關瀏覽紀錄、裝置資訊、網路資訊（IP 地址等）），與本公司持有的個人資料進行配對比較後，用於開發及改善、改良商品的服務，以及應用在根據興趣、嗜好、喜好的商品及服務相關廣告或資料提供上。

- (2) 本公司對於從錄用及求職者中取得的個人資料，會在必要的範圍內利用在身份驗證、與當事人聯絡以及其他錄用及求職業務上。
- (3) 本公司會將合作對象（公司法人的合作對象時為其幹部和各位員工）相關的個人資料，用於商業上必要的聯絡、契約履行、商談等上，以及用於管理合作對象上。

3.關於向第三方提供個人資料

- (1) 本公司為了進行預約旅遊行程的服務以及使用相關服務之必要範圍內的手續上，或是本公司的旅遊行程契約上的責任、發生事故時的費用等擔保之必要範圍內的手續上，或是提供旅遊目的地的安全及衛生資訊、以及在緊急情況下為了確認客戶的安全在必要範圍內，會向交通及住宿設施、提供資訊者、保險公司以及政府機關以電子形式等方式傳送提供客戶的姓名、ID、性別、年齡、地址、電話號碼、電子郵件地址、護照資訊、信用卡資訊、緊急聯絡人和其他必要個人資料。
- (2) 本公司為了客戶在旅遊目的地購物等活動方便，會有將本公司持有的個人資料提供給紀念品販賣店的可能性。此種情況，會將客戶的姓名、護照資訊和搭乘的班機號碼等個人資料透過電子形式等方式傳送提供。
- (3) 本公司為了應對旅程中的疾病、事故等情況，有詢問客戶出遊時的聯絡人之個人資料的可能性。該個人資料，會在客戶生病時，在本公司認為需要聯絡該聯絡人時使用。此項行為表示客戶獲得該聯絡人的同意，願意將該聯絡人的個人資料提供給本公司。
- (4) 本公司在必要範圍內準備或提供預約的各項服務時，會以電子形式等方式傳送提供客戶的姓名、ID、性別、年齡、地址、電話號碼、電子郵件地址等其他必要個人資料給本公司的合作夥伴或政府機關等。
- (5) 本公司在必要範圍內，為了對應商品或服務相關諮詢、此包含準備簽約的客戶之意見、要求、諮詢等，會以電子形式等方式傳送提供客戶的姓名、ID、性別、年齡、地址、電話號碼、電子郵件地址、信用卡資料和其他必要的個人資料給被詢問的交通及住宿設施、提供服務者、其他相關機構、公司法人。
- (6) 本公司為了向本公司的合作對象提供舉辦本公司及該合作對象相關的各種點數和其他特典兌換制度、各種活動、提供贈品、一般活動和其他促進消費辦法之相關情報，會以電子形式等方式傳送提供客戶的姓名、ID、性別、年齡、地址、電話號碼、電子郵件地址、購物記錄等。
- (7) 本公司為了防止商品、服務、網路、系統等的故障、不良狀況、事故等的發生及應對發生時的情況，會以電子形式等方式傳送提供客戶的姓名、ID、性別、年齡、地址、電話號碼、電子郵件地址等其他必要個人資料給相關機構和單位。
- (8) 本公司在必要範圍內為了監視、防止、分析、未經授權行為及制訂對策及創造可以安心使用的環境會以電子形式等方式傳送提供客戶的姓名、性別、年齡、地址、電話號碼、電子郵件地址、護照資訊、信用卡資訊等其他個人資料給政府機構、調查機關、合作對象。
- (9) 其他獲得客戶同意或是法規允許範圍內的情況下，本公司會以電子形式等方式傳送提供客戶的個人資料。

4.關於收集個人資料

- (1) 本公司主要透過以下方式收集客戶及使用者的個人資料
 - 從客戶口頭（包含在店面、電話等）或書面紀錄、傳真、網頁、電子郵件地址等電子形式的方式取得。
 - 隨著客戶訪問本公司網頁、利用本公司的服務等，網路上的存取紀錄、使用服務紀錄、閱覽其他瀏覽紀錄、使用中的裝置資訊、網路資訊（IP 地址等）等的情報會有自動記錄在本公司的伺服器或根據手機等裝置的設定被紀錄的資訊會有自動傳送給本公司的可能性
 - 客戶在使用非本公司的服務等時，該其他公司和本公司進行聯盟行銷或其他合作等的情况下，會有在利用非本公司的服務時，本公司同時取得或接受使用服務紀錄等的情報之可能性。
- (2) 本公司在未經客戶同意之下，不得在利用目的以外使用個人資料。
- (3) 當客戶為未成年者時，需獲得監護人的同意。但，不包含緊急情況和其他法規允許情況。
- (4) 雖然客戶自行選擇向本公司提供的個人資料項目等是客戶的自由，但當無法提供全部或部分個人情報的情況下，會有無法對應與客戶的聯繫、提供旅程服務及其他服務、應對客戶要求的可能性

5.關於共同使用個人資料

本公司將共同使用以下的客戶個人資料

- (1) 個人情報項目
客戶的個人情報如姓名、性別、年齡、地址、電話號碼、電子郵件地址、ID 和其他識別資訊 (包含 CookieID 等)、購物記錄、定位紀錄、瀏覽及其他相關瀏覽紀錄等
- (2) 共同使用者範圍
本公司的集團企業(關於本公司集團企業請參考下列網址)
https://www.jtbcorp.jp/jp/jtb_group/
- (3) 使用目的
在上述標題 2 的使用目的範圍內共同使用。
- (4) 根據日本法律共同使用的管理負責人
株式会社 JTB

6.關於委託個人資料

本公司為了準備旅遊行程、管理旅程、旅程陪同員安排、與機場的交涉服務、支付旅費等的旅遊服務及其他本公司提供的服務，又或是其他上述標題 2 的使用目的或為了本公司的業務，會有委託第三方處理客戶的全部或部分的個人資料之可能性。此種情況下，本公司根據本公司標準選定該委託對象，在簽訂保密契約後委託個人資料。

7. 關於轉移給海外第三方的個人資料

- (1) 本公司為了提供給客戶預約的旅遊行程中的交通及住宿設施以及其他旅遊安排和其他上述標題 2 記載的使用目的，會在告知客戶會將客戶的個人資料提供給其他國家或地區的前提下，有將個人資料轉移至該國家或地區的交通及住宿設施、提供服務者、其他第三者的可能性。此種情況下，如下所示。

- 轉移的國家或地區

以口頭、宣傳品、旅程條款、公告等書面記載、網頁及電子郵件地址等電子形式告知客戶。

- 關於該國家或地區的個人資料保護相關制度以及第三方為了保護個人資料採取的措施
請參閱 JTB 的官網 (<https://www.jtb.co.jp/privacy/>)

- (2) 本公司在採取與位於海外的委託對象簽訂關於該委託對象等執行與保護個人資料適當的對應之內容的契約的措施後，有轉移個人資料的可能性。

8. 關於安全管理措施

本公司為了防止個人資料的外流、銷毀、損壞，為了該管理採取了必要且適當的安全管理措施，其主要內容如下。

- 關於個人資料，為了確保有遵守法規以及是適當的處理，決定個人資料保護政策，並根據該政策，制定個人資料的取得、使用、提供、刪除相關的本規章及其他相關規章。
- 選定個人資料處理管理者以及各單位處理個人資料的責任者的同時，了解違反法規或規章的事實或能掌握該事實的情況下，完備向個人資料處理管理者報備的體制。
- 關於個人資料的處理狀況，在定期執行自我檢查的同時，審計部門也進行審計。
- 本公司在委託包含處理個人資料的業務的時候，制定處理個人資料相關事項的契約等。
- 關於個人資料的處理，定期進行員工培訓。
- 保密個人資料相關事項記載在就業守則等之內。
- 進行管理員工的進出紀錄的同時，制定與包含個人資料文件、電子媒體的保管、廢棄相關措施並執行。
- 為了防止設定密碼或遠端操作措施等機器被竊盜或遺失，採取措施。
- 執行預防未知訪問，限制員工處理的資料庫等範圍。
- 導入保護系統免於未經授權訪問或是未經授權軟體的機制
- 確認美國、新加坡等相關個人資料保護法制的概要，採取與委託對象之間簽訂關於個人資料處理之契約的措施後，保管包含個人資料的一部份檔案。

9. 關於客戶諮詢個人資料和揭露

如果有希望本公司通知及揭露客戶的個人資料使用目的有訂正・追加・消除・停止使用・銷毀以及停止向第三方提供內容的客戶，我們會告知必要手續，因此請至下面諮詢窗口進行申請。然而，若本公司附加的情報和揭露、停止使用、消除以及停止向第三方提供內容的請求會有嚴重影響本公司執行正當業務的可能性的話，恕不回應。將會根據其他法規及本公司內部規定，毫不猶豫採取必要措施。除此之外，若有不能回應一部份或全部的請求的情況的話將說明該理由。本公司的個人資料對應窗口如下。

- (1) 關於個人資料處理相關的諮詢・投訴以及個人檔案的揭露、刪除或銷毀

株式會社 JTB 客戶諮詢室 地址：東京都品川區東品川 2-3-11

※諮詢或投訴請求，在[這邊](#)受理

※揭露、刪除相關手續，請點[此處](#)查看

※相關請求僅限紙本信件郵寄或寄送電子郵件至上述對應窗口

- (2) 關於個人檔案的使用目的內容的訂正、追加、使用停止、停止提供給第三方的通知，請向預約旅遊行程的旅行社請求。

(相關申請書影本及契約書面上有記載聯繫方式，請在上面確認)

10. 關於特定個人資料處理

- (1) 本公司僅在編碼法規定的使用範圍內使用個人編碼。
- (2) 本公司不提供給編碼法規定的提供對象以外的第三方。
- (3) 本公司在編碼法規定的個人編碼相關事務結束後，會立即將該個人編碼刪除或銷毀。

11. 關於匿名加工資料處理

本公司對於客戶的個人資料會採取適當的保護措施，防止復原用於辨識和製作特定個人的個人情報。在法規允許的範圍內執行匿名加工資料製作和提供給第三方，如下所示。

(1) 匿名加工資料的製作方法

本公司在製作匿名加工資料時，根據個人資料保護法及個人資料保護委員會規則所制定的標準，進行以下適當的加工

- 一、刪除可辨識特定個人的描述
- 二、刪除個人辨識符號
- 三、刪除將資料相互牽扯的符號
- 四、刪除特殊描述等其他內容
- 五、其他考慮到個人資料檔案庫等的性質採取適當的措施

(2) 包含在匿名加工資料的項目

- 一、客戶的個人屬性資料【代表者的性別、出生年份】
- 二、本公司使用資料【預約日期(年月日)、拜訪的店舖(都道府縣、市區町村、種類)、旅程資料(去程及回程日期、方向、住宿設施(名稱、種類)、參加人數(分為成年男女、兒童)、商品等級、商品種類、商品型態、旅遊目的、參加型態)】

(3) 向第三方提供匿名加工資料

本公司製作並提供給第三方之包含個人相關資料的匿名加工資料之項目及方法如下

- 一、上述(2)的一、二項
- 二、向提供對象傳達該檔案是匿名加工檔案，並在簽訂無法不適當的處理識別行為之契約之下提供。
- 三、在能確保安全性之手段如加密檔案等形式，以電子形式等方式傳送提供。

(4) 其他匿名加工資料的安全管理措施

- 一、明確規範加工方法等資料處理者的權限及責任。
- 二、完備加工方法等資料處理相關的章程類文書，對處理員工進行教育及監督。

12. 本規章的變更

本公司有根據法規變更時需要做出必要對應以及有商業上的必要性等，隨時變更及修改本規章的可能性，關於相關變更，公布在此網頁上。請客戶充分確認在此網頁上公布的變更等後之最新本規章內容。

13. 個人資料外流的情況

若本公司發生個人資料外流的問題，會遵守法規，進行向客戶的聯絡、安全確保、必要時暫時停止本公司的系統、官網等事實相關的公布。

東京都品川區東品川 2-3-11 JTB大樓

株式會社**JTB**

執行董事代表 社長 山北 榮二郎

個人資料最高管理者的職位、所屬部門及聯繫方式

職位：法務担当部長

所屬部門：株式會社**JTB** 法務室（聯繫地址：如上）

截至 2022 年 4 月 1 日

關於個人資料的揭露、刪除

若有希望揭露或刪除本公司持有的客戶個人資料的情況，麻煩請在確認以下告知事項後，以信件郵寄或寄送電子郵件的方式申請。

此外，本人或代理人以外的第三方的請求恕不回應。

請客戶準備的文件

- (1) [個人資料的揭露或刪除委託書](#)
- (2) 住民票或駕照或健保卡的影本(有記載現地址的那一面也請影印)
- (3) 希望透過紙本郵寄方式揭露相關個人資料的話，回信用郵票為 839 日圓(以寄件證明掛號郵件方式回寄)，此外，希望刪除個人資料的情況則不需此回信用郵票。
※委託書及住民票或駕照或健保卡上記載的個人資料僅用於客戶委託之揭露或刪除的手續上，不會用於其他目的。
※委託書及住民票或駕照或健保卡的影本在本公司收到日起的一個月後進行碎紙或刪除作業。
- (4) 希望透過電子郵件方式揭露相關個人資料的話，請利用以下表單申請。
<https://www.jtb.co.jp/form/inquiry/wmform.asp>
※電子郵件地址記入欄請填入註冊在 JTB 的郵件地址。
※詳細內容記入欄請填入希望揭露個人資料還是刪除。
※諮詢主題請選擇【關於個人資料】
※商品種類請選擇【其他/關於個人資料】
※本公司將透過電子郵件說明揭露或刪除個人資料的手續
- (5) 代理人需要準備的文件
 - ① 本人的代理委託書或為法定代理人的證明文件
 - ② 代理人的住民票或駕照或健保卡的影本

致客戶

關於委託書中記載的個人資料之內容，本公司不會透過電話等直接的方式聯絡客戶。以及，客戶以電話等方式詢問時不予答覆，敬請見諒。

(1) 關於客戶的個人資料揭露

只有當客戶提出的姓名、電話號碼、地址與本公司保存的資料一致時才予以答覆。假使資料不一致，即無法對應資料揭露。此種情況回信用郵票(839 日圓)將會退回。

【本公司保存的個人檔案之項目(使用於旅遊行程中)】

- ①姓名(漢字、片假名、羅馬字) ②出生年月日 ③性別 ④住家地址 ⑤住家電話號碼
⑥手機號碼 ⑦電子郵件地址 ⑧護照資訊(護照號碼、發行日、有效期限) ⑨旅行紀錄
(過去五年中：出發日/旅行方案名稱)

(2) 關於刪除客戶的個人資料

符合以下條件時無法開始作業手續，請先完成手續。

- ①持有旅遊點數積分卡的客戶

請先致電至旅遊積分中心或是至 JTB 實體店鋪窗口進行退會手續。

旅遊積分中心 電話：03-5796-5611

(工作日 10:00~18:00 / 週六日、國定假日、年末年始的 12 月 30 日~1 月 3 日休息)

②身為たびたびバンク(tabitabibank)(旅程儲蓄)會員的客戶

※餘額為 0 的情況請至 JTB 實體店鋪進行註銷手續

※還有餘額的情況無法進行註銷手續。

請將餘額用完之後再進行註銷手續。

諮詢窗口：PLUSJTB 服務中心 電話：0570-039-714

(工作日 10:00~18:00 / 週六日、國定假日、年末年始的 12 月 30 日~1 月 3 日休息)

③持有 JTB 旅卡的客戶

※請先聯繫各信用卡公司並完成退會手續

退會聯繫窗口：各信用卡公司

④持有出發前的預約紀錄或是未結清的旅程紀錄的情況

※請完成所有旅程、確認結清後再進行刪除手續

(3) 關於個人資料刪除的對象

・使用 JTB 集團分店、店鋪、旅行預約中心時在系統中註冊的客戶資訊

※travelmember 會員(分店、店鋪、旅行預約中心和透過網路進行線上預約之使用兩者且已完成資訊共有的客戶)的情況，進行刪除個人資料後 MYJTB 上的註冊資訊也會被刪除，因此如果從網路進行線上預約的話則需要註冊成新會員。

※「旅物語」會員之客戶，請瀏覽此網站 <http://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/media/index.asp>

(4) 要求刪除個人情報的情況，將以書面形式通知結果。

【委託書寄送地址】

〒140-8602 東京都品川區東品川 2-3-11

株式會社 JTB 客戶諮詢室 收

(5) 本人已過世之情況，僅限郵寄且相當於揭露之形式承接。

截至 2022 年 4 月 1 日