

株式会社ホテルオークラ東京 個人情報保護方針

Table of Contents

1	当社が収集する個人情報のカテゴリ	1
2	個人情報の処理目的.....	3
3	個人情報の共有	5
4	国際移転.....	9
5	データ保持	10
6	セキュリティ.....	10
7	子どものデータ	10
8	プライバシー権	10
9	個人情報保護方針の変更	11
10	連絡先情報.....	11

本個人情報保護方針は、株式会社ホテルオークラ東京（【東京都港区虎ノ門2-10-4】。以下「当社」といいます。）が当社のサービスの利用に関連して、当社が適用法令で定義される個人情報または個人データ（以下「個人情報」といいます。）をどのように収集、使用、保存、その他の処理をするかについて定めたものです。

本個人情報保護方針の日本語版と他の言語版の間に矛盾抵触がある場合は、適用法令の強行規定による別段の要求がない限り、日本語版が優先されるものとします。

1 当社が収集する個人情報のカテゴリ

1.1 当社は、以下の個人情報をお客様から直接または（該当する場合は）第三者から間接的に取得します。当社が収集する個人情報はお客様がご利用になるサービスによって異なることがあります。

種別	詳細	情報源
お客様の身元情報	<ul style="list-style-type: none"> 氏名 電話番号 メールアドレス 性別 国籍 住所 年齢 生年月日 勤務先 パスポートその他政府発行の身分証明書の情報 	<ul style="list-style-type: none"> お客様 お客様に代わって予約やチェックインを行う方またはお客様のご旅行の同行者様旅行会社、その他ホテルのサービスに関与する第三者
お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報	<ul style="list-style-type: none"> 利用または予約するサービスの情報（予約したホテル名や滞在予定日、プラン、利用する施設を含む） クレジットカード番号等、決済に関する情報 	<ul style="list-style-type: none"> お客様 お客様に代わって予約やチェックインを行う方またはお客様のご旅行の同行者様 旅行会社、その他ホテルのサービスに関与する第三者

	<ul style="list-style-type: none"> ロイヤリティプログラムに関する情報（種別、会員番号、ポイント実績など） マイレージプログラムに関する情報（種別、会員番号、会員ステータス） 緊急連絡先 喫煙の有無 アレルギー情報 食事の好み 健康状態や障害に関する情報 その他お客様がサービスの利用に関連して提供した情報 	
サービスの利用に関する情報	<ul style="list-style-type: none"> サービス利用に関する情報（滞在したホテル名や滞在日、プラン、利用した施設を含む） 購入およびお支払いに関する情報 ポイント実績 お客様によるサービスのご利用状況を通して当社が把握した情報（利き手など） コミュニケーション履歴 その他のご利用、お好み、ご要望、ご意見やご感想 	<ul style="list-style-type: none"> お客様 お客様に代わってチェックインを行う方またはお客様のご旅行の同行者様 ホテルのサービスに関与する第三者
動画情報	<ul style="list-style-type: none"> CCTV その他のビデオ監視で撮影したお客様の画像 	<ul style="list-style-type: none"> お客様

アンケートへの回答	<ul style="list-style-type: none"> お客様がアンケートを通して提供した情報 	<ul style="list-style-type: none"> お客様
ウェブサイトのデータ	<ul style="list-style-type: none"> IP アドレスその他のオンライン識別子 Cookie および類似技術を通して収集される情報(例:当社のウェブサイトのご利用に関する情報) その他の利用履歴(閲覧履歴を含みます。) 	<ul style="list-style-type: none"> お客様 当該ウェブサイトからデータを取得する第三者
お問い合わせに関する情報	お客様が問い合わせを通して提供した情報(通話の録音データを含みます。)	<ul style="list-style-type: none"> お客様 お客様に代わって予約やチェックインを行う方またはお客様のご旅行の同行者様 旅行会社、その他ホテルのサービスに関与する第三者

1.2 当社のサービスでは、テキストボックスを含むさまざまな手段を通じて、「アレルギー情報」や「健康状態や障害に関する情報」など、お客様の嗜好、ニーズ、または制限に関する特定の詳細を共有することができます。これらの手段を通じてお客様が自発的に提供した情報は、適用法令の下で機微(センシティブ)個人情報に分類される可能性があることにご留意ください。当社は、かかる機微個人情報をマーケティングまたは販売促進の目的で使用することはありません。これらの情報の提供は任意であり、お客様が提出することを選択した機微個人情報は、お客様の同意に基づいて処理されます。同意は、セクション 10. 「連絡先情報」に記載されている詳細を使用して当社に連絡することにより、いつでも撤回することができます。

2 個人情報の処理目的

2.1 当社はお客様の個人情報を以下の目的のために処理します。

目的	個人情報のカテゴリ
お客様にサービスを提供するため。これには必要な安全対策や通知、お問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> お客様の身元情報 お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する

<p>せへの回答を含みます。</p>	<p>情報</p> <ul style="list-style-type: none"> • サービスの利用に関する情報 • 動画情報 • アンケートへの回答 • ウェブサイトのデータ <p>お問い合わせに関する情報</p>
<p>お支払い</p>	<ul style="list-style-type: none"> • お客様の身元情報 • お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 <p>サービスの利用に関する情報</p>
<p>当社のサービスおよび事業戦略の改善・開発のため（アンケート調査を含みます）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • お客様の身元情報 • お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 • サービスの利用に関する情報 • アンケートへの回答 • ウェブサイトのデータ • お問い合わせに関する情報
<p>お客様に、メールや郵送物、オンライン広告を通して、お客様の興味や好みをプロファイリングした結果に基づいてパーソナライズされたニュース、オファー、プロモーションおよび広告（お客様の興味や好みをプロファイリングした結果に基づくものを含みます）を提供するため</p>	<ul style="list-style-type: none"> • お客様の身元情報 • お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 • サービスの利用に関する情報 • アンケートへの回答 • ウェブサイトのデータ • お問い合わせに関する情報
<p>お客様、当社の利益や法的権利を保護するため</p>	<ul style="list-style-type: none"> • お客様の身元情報 • お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 • サービスの利用に関する情報 • 動画情報 • アンケートへの回答 • ウェブサイトのデータ • お問い合わせに関する情報
<p>・適用法令に基づく当社の法的および規制上の義務を遵守するため ・政府もしくは公的機関、法執行当局、裁判所、規制当局または類似の機関からの要請に対応するため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • お客様の身元情報 • お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 • サービスの利用に関する情報 • 動画情報

	<ul style="list-style-type: none"> アンケートへの回答 ウェブサイトのデータ お問い合わせに関する情報
--	---

2.2 当社がお客様との契約を履行するためにお客様の個人情報を収集する必要がある場合または法律により個人情報を収集しなければならない場合、個人情報の提供は必須であり、この情報がなければお客様にサービスを提供することはできません。それ以外の場合、要求された個人情報の提供は任意です。

2.3 当社のウェブサイトは、上記目的を達成するために Cookie または類似技術を使用しています。Cookie または類似技術の使用に関する詳細は、当社の Cookie ポリシーをご覧ください。

3 個人情報の共有

3.1 当社はお客様の個人情報を以下の者に共有します。

個人情報の共有先	共有される個人情報のカテゴリ	詳細
業務委託先（サービスプロバイダ） 例：IT サービスプロバイダ（クラウドサービスプロバイダ、データセンター）、決済処理会社、マーケティング/メール配信ベンダー、顧客サポートの外部委託先	セクション 1.1 記載のすべての個人情報カテゴリ	当社は、セクション 2.1 記載の目的を達成するために、個人情報を業務委託先（サービスプロバイダ）に共有します。
予約プラットフォーム（旅行会社を含みます）	<ul style="list-style-type: none"> お客様の身元情報 お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 サービスの利用に関する情報 お問い合わせに 	当社は、お客様が予約プラットフォームを使用してホテルを予約した場合、予約契約の履行のために、同プラットフォームにお客様の個人情報を提供することがあります。

	関する情報	
ホテル内の施設（スパ、レストラン、フィットネスクラブ、その他の店舗）を所有・管理する企業または組織	<ul style="list-style-type: none"> お客様の身元情報 お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 サービスの利用に関する情報 お問い合わせに関する情報 	お客様の指示により、これらの企業または組織にお客様の個人情報を提供することがあります。上記企業または組織は、当社とは独立した事業体として、お客様の個人情報を処理します。
<ul style="list-style-type: none"> 交通機関 レジャー施設 その他の施設の運営やサービスの提供を行う企業または組織 	<ul style="list-style-type: none"> お客様の身元情報 お客様が当社のサービスをご利用になる際に登録する情報 サービスの利用に関する情報 お問い合わせに関する情報 	お客様の指示により、当社はこれらの企業または組織にお客様の個人情報を提供することがあります。上記企業または組織は、当社とは独立した事業体として、お客様の個人情報を処理します。
政府もしくは公的機関、法執行当局、裁判所、規制当局または類似の機関	セクション 1.1 記載のすべての個人情報カテゴリ	当社は、適用法令に基づく当社の法的および規制上の義務に従い、政府もしくは公的機関、法執行当局、裁判所、規制当局または類似の機関からの要請に対応するために、個人情報をこれらの機関に共有することがあります。
事業移転の相手方	セクション 1.1 記載のすべての個人情報カテゴリ	当社が合併、買収、組織再編または処分を行う場合、個人情報の一部または全部が、見込購入者およびそのアドバイザーに開示され、事業の新しい所有者に移転される可能性があります。

3.2 当社は、セクション 2.1 記載の目的のために、個人情報保護法で定義される個人関連情報をデータ分析会社や広告会社を含む第三者に提供し、当該第三者が保有する個人データ（同法で定義されるもの）と突合して利用されることがあります。

3.3 当社は、以下の通り、お客様の個人情報を共同利用します（本セクションにおいて、「ONHM」とは、株式会社オークラ ニッコー ホテルマネジメントをいいます）。

A) 予約記録に関する共同利用

共同利用されるデータ項目	お客様の氏名、電話番号、住所、Eメールアドレス、年齢、性別、勤務先、マイレージプログラム、マイレージ会員番号、マイレージ会員種別、宿泊ホテル名、宿泊日、プラン、料金、マイル数、到着時刻、ご要望、予約保証のためのクレジットカード番号
共同利用者の範囲	当社、ONHM、ONHMが運営するオークラ ホテルズ & リゾーツ、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、およびホテル JAL シティのホテルチェーンのメンバーホテル（注1）、ONHMが提携しているパートナーホテルグループ（注1）、株式会社ホテルオークラ、株式会社ホテルオークラエンタープライズ、株式会社ホテルオークラスペースソリューションズ、株式会社コンチネンタルフーズ、JALグループ航空会社（注2）、株式会社ジャルカード。 （注1）詳細は ONHMのホームページ の「ホテル一覧」からご確認頂けます。 （注2）JALグループ航空会社とは、日本航空株式会社、日本トランスオーシャン航空株式会社、株式会社ジェイエア、日本エアコミューター株式会社、琉球エアコミューター株式会社、株式会社北海道エアシステムをいいます。
共同利用の目的	ホテル・航空運送を含む旅行に密接に関連のあるサービスの提供、商品やキャンペーンのご案内、およびこれらに付随する業務のため
共同利用されるデータの管理責任者	株式会社ホテルオークラ東京 代表取締役社長 梅原 真次 東京都港区虎ノ門 2-10-4

B) One Harmony 会員情報に関する共同利用

共同利用されるデータ項目	会員番号、氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、FAX番号、Eメールアドレス、勤務先（会社名、所属部課、役職、住所、電話番号、FAX番号、Eメールアドレス）、会員カード種別、宿泊実績、予約実績、コミュニケーション履歴、ポイント実績、マイレージプログラム、マイレージ会員番号、マイレージ会員種別、喫煙の有無、お客様の嗜好、宗教および健康に関するデータ、結婚記念日などのメモリアルデー
共同利用者の範囲	当社、ONHM、ONHMが運営するオークラ ホテルズ & リゾーツ、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、およびホテル JAL シティのホテルチェーンのメンバーホテル（注1）、SHIROYAMA HOTEL kagoshima、ホテル鹿島の森、株式会社

	<p>ホテルオークラエンタープライズ、株式会社コンチネンタルフーズまたは株式会社京都ホテルが運営する一部のホテルまたはレストラン、株式会社ホテルオークラ東京が運営するレストラン、株式会社ホテルオークラ、株式会社ホテルオークラエンタープライズ、株式会社ホテルオークラスペースソリューションズ、株式会社コンチネンタルフーズ、JAL グループ航空会社（注2）、株式会社ジャルカード</p> <p>（注1）詳細は ONHM ホームページ の「ホテル一覧」からご確認頂けます。</p> <p>（注2）JAL グループ航空会社とは、日本航空株式会社、日本トランスオーシャン航空株式会社、株式会社ジェイエア、日本エアコミューター株式会社、琉球エアコミューター株式会社、株式会社北海道エアシステムをいいます。</p>
共同利用の目的	<p>実績登録、会員カードへの記載、会員カードの発行、ホテルでの宿泊、料飲、宴会、婚礼サービスの提供、ホテルに密接に関連のあるサービスの提供、提携先企業のものを含む販売促進やアンケートのご案内、商品開発、One Harmony の運営、およびこれらに付随する業務のため</p>
共同利用されるデータの管理責任者	<p>株式会社ホテルオークラ東京 代表取締役社長 梅原 真次 東京都港区虎ノ門 2-10-4</p>

C) ウェブサイトでの登録情報に関する共同利用

共同利用されるデータ項目	<p>氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、E メールアドレス、職業、勤務先（会社名、所属部署、住所、電話番号）、マイレージプログラム、マイレージ番号、会員資格、会員番号、予約実績、宿泊実績</p>
共同利用者の範囲	<p>当社、ONHM、ONHM が運営するオークラ ホテルズ & リゾーツ、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、およびホテル JAL シティのホテルチェーンのメンバーホテル（注1）、ONHM が提携しているパートナーホテルグループ（注1）、株式会社ホテルオークラ、株式会社ホテルオークラエンタープライズ、株式会社ホテルオークラスペースソリューションズ、株式会社コンチネンタルフーズ</p> <p>（注1）詳細は ONHM ホームページ の「ホテル一覧」からご確認頂けます。</p>

共同利用の目的	ホテルに密接に関連のあるサービスの提供、提携先企業のものを含む販売促進用資料やアンケートのご案内、商品開発およびこれらに付随する業務のため
共同利用されるデータの管理責任者	株式会社ホテルオークラ東京 代表取締役社長 梅原 真次 東京都港区虎ノ門 2-10-4

D) その他の個人情報に関する共同利用

共同利用されるデータ項目	セクション 2.1 記載の個人情報のうち、上記 A)～C)で挙げられたもの以外
共同利用者の範囲	当社、ONHM が運営するオークラ ホテルズ & リゾーツ、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、およびホテル JAL シティのホテルチェーンのメンバーホテル（注 1）、ONHM が提携しているパートナーホテルグループ（注 1）、株式会社ホテルオークラ、株式会社ホテルオークラエンタープライズ、株式会社ホテルオークラスペースソリューションズ、株式会社コンチネンタルフーズ （注 1）詳細は ONHM ホームページ の「ホテル一覧」からご確認頂けます。
共同利用の目的	セクション 2.1 記載の利用目的と同じ
共同利用されるデータの管理責任者	株式会社ホテルオークラ東京 代表取締役社長 梅原 真次 東京都港区虎ノ門 2-10-4

4 国際移転

当社は、本個人情報保護方針に記載された目的のために、お客様の個人情報を国/地域を跨いで移転させることがあります。

上記移転（特に、適切なレベルのデータ保護が提供されない国/地域への移転）は、欧州が定める「規則（EU）2016/679（GDPR）」の下で指定された標準契約条項などの適切な契約および/または適用法令により必要とされるその他の措置を通じて保護されます。

5 データ保持

当社は、当社の利用目的の達成に必要な期間、個人情報を保持します。ただし、法令により保存が義務付けられている場合は、合理的に必要な期間保存します。

上記期間経過後、またはその他の理由で個人情報を削除する場合は、電子ファイルにより記録・保管されている個人情報は不可逆的に破棄し、紙媒体により記録・保管されている個人情報はシュレッダーまたは焼却処分いたします。

6 セキュリティ

当社は、個人情報の漏えい、滅失、き損といったインシデントの防止その他の個人情報の保護のために必要かつ適切な安全管理措置（以下の措置を含みます）を講じますが、インシデントが発生しないことを保証することはできません。

- ・ 管理的対策：情報セキュリティポリシーの策定および従業員への定期的な研修実施
- ・ 技術的対策：個人情報が保存されるシステムへのアクセス制御の実装、情報の暗号化、セキュリティソフトウェアの導入
- ・ 物理的対策：個人情報が保存される部屋や設備への立入制限や施錠管理

7 子どものデータ

当社のサービスは、意図的に子ども（適用法令において個人情報の処理について単独で同意をする能力を有しない者）から個人情報を収集することはありません。保護者の方で、お子様が同意なしに当社に個人情報を提供したことを懸念される場合は、セクション 10.「連絡先情報」に記載されている連絡先までご連絡ください。

8 プライバシー権

8.1 お客様は、適用法令に従い、個人情報に関して一定の権利を有します。これには以下の権利が含まれます。

- お客様の個人情報のコピーを請求する権利
- お客様の個人情報の修正、削除または当社による処理の制限を請求する権利

- お客様が当社に提供した個人情報の一部を、構造化された機械可読形式で取得する権利
- ダイレクトマーケティングまたはダイレクトマーケティングを目的としたプロファイリングを含む、当社（または第三者）の個人情報の処理に異議を述べる権利
- 当社がお客様の同意を求めた場合、いつでも同意を撤回できる権利。なお、お客様が同意の撤回を求めた場合、その時点で既に行われている処理には影響しません。

8.2 お客様は、セクション 10.「連絡先情報」に記載に従って当社に連絡することにより、これらの権利を行使することができます。これらの権利は、例えば、お客様の要求に応じることで他の個人の個人情報が明らかになる場合、または当社が法令により保持することを義務付けられている、もしくは保持することにやむを得ない正当な利益がある情報を削除するよう求める場合など、制限されることがあります。

8.3 お客様のご懸念が解消されない場合、お客様はお住いの国/地域または主張する侵害が生じた場所のデータ保護当局に苦情を申し立てる権利があります。

9 個人情報保護方針の変更

本個人情報保護方針は、理由の如何を問わず、随時更新されることがあります。当社は、本個人情報保護方針の変更をお客様に通知し、適用法令により要求される場合には、当該変更に対するお客様の同意を求めます。

10 連絡先情報

本個人情報保護方針に関するご質問やご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

株式会社ホテルオークラ東京 管理部総務課

TEL： (03) 3582-0111

メール：[お問い合わせフォーム](#)からご連絡ください。

プライバシーに関する権利の行使を希望される場合は、以下の方法でご連絡ください。

メール：[お問い合わせフォーム](#)からご連絡ください。

郵送：〒105-0001 東京都港区虎ノ門 2-10-4

株式会社ホテルオークラ東京

管理部総務課宛