

個人情報保護方針

当社は、「旅」を核とした事業を発展・継続させていくために、私たちのステークホルダーである、お客様、お取引先、社員、株主、地域社会との絆を大切に、共存共栄、互いに尊敬しあえる関係を目指すことを経営の理念としております。この理念のもと、ますます多様化するお客様のニーズを素早くとらえ、お客様にご満足のいただける商品・サービスを提供することで、企業としての価値・信用を高めることにつとめてまいります。

こうした理念と方針を実現するための一環として、当社は、以下のとおり個人情報保護方針を定め、個人情報保護の仕組みを構築し、全従業員に個人情報保護の重要性の認識と取組みを徹底させることにより、個人情報の保護を推進することを宣言致します。

1. 個人情報の取得と利用

当社は利用目的を明確にした上で、目的の範囲内に限り個人情報を取得します。利用目的は個人情報管理台帳上に明示し、個人情報を取扱う各部門の顧客個人情報取扱管理者の責任において、利用目的を逸脱した利用を行わないよう、社内の管理体制の整備及び安全管理措置を講じます。

2. 個人情報の管理と保護

当社は、個人情報を厳重に管理することとし、ご本人にご承諾いただいた場合を除き、第三者に対しデータを開示・提供することは致しません。ただし、事故等の発生に関連して警察、国土交通省、外務省およびその他官公署から要請があった場合には、当該官公署に対して個人情報を提供することがあります。

当社は、個人情報の漏洩、滅失又は毀損を防ぐため、以下のような安全管理措置を行います。また、問題発生の予防のための手順を設け実施するとともに、万が一の問題発生に対しては速やかに再発防止のための是正を行います。

当社で行う安全措置（一部）

- ・個人情報へのアクセス可能者の制限
- ・個人情報へのアクセス権限の設定
- ・ネットワークおよび端末等に対する不正アクセス対策
- ・個人データへのパスワードの設定または暗号化

3. 法令等の遵守

当社は、当社が保有する個人情報の取扱いに関して適用される法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守いたします。

4. 問合せ・苦情への対応

当社は、保有する個人情報に対するお問合せや苦情に対して、受付、対応の体制と手順を整備し、迅速に対応いたします。

5. 個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善

当社は、個人情報保護マネジメントシステムを継続的に改善いたします。

平成17年6月1日制定

2021年9月1日改正

東武トップツアーズ株式会社

代表取締役社長執行役員 百木田 康二

個人情報の取扱いについて

当社は、「個人情報の保護に関する法律」ならびに「当社個人情報保護方針」に基づき、お客様の個人情報を以下のようにお取扱いし、保護に努めております。

1. 個人情報の利用目的

当社は、ご旅行又は資料等のその他のお申込みにあたってご本人又は委託責任者よりお預かりする個人情報、提携している他社の旅行企画商品を当社に申し込まれたお客様から取得した個人情報につきまして以下の目的のために必要な範囲内において利用いたします。なお、市販されている名簿もしくは第三者からの情報提供等により取得した個人情報を利用させていただく場合は、速やかにご本人に利用目的を通知し同意をいただいたうえで利用させていただきます。

- (1) お客様との連絡（資料等の送付等を含みます。）
- (2) お客様がお申込みいただいた旅行に必要な運送・宿泊機関等（主要な運送・宿泊機関等については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
- (3) 前号のサービスの受領のための手続
- (4) 当社の旅行契約上の責任や事故時の費用等を担保する保険の手続
- (5) お客様への商品やキャンペーンのご案内、ご意見・ご感想等のアンケートのお願いなど
- (6) ご相談内容の事実確認及びお客様への回答（お客様からのご相談の際にメール・お電話でいただいた個人情報につきましては当該目的のみに限ります。）
- (7) 旅行先の土産物店等におけるお客様の買物の便宜のため
- (8) ご購入いただいた商品の発送、関連するアフターサービス、新商品・サービスの案内のため、お問い合わせ対応のため
- (9) 国、自治体及び各種法人等からの受託事業実施のため
- (10) 採用選考、採用選考に伴う、当社から応募者への電話、郵送、メール等の方法による事務連絡、採用選考における応募者の管理

なお、当社ホームページでは、よりよいサービス提供のためクッキー（cookie）を使用することがあります。クッキーとは、当社ウェブサイトを開覧した方のコンピュータに格納し記憶しておく機能のことです。ご利用のブラウザの設定により受取拒否が可能ですが、受取拒否の設定をされた場合、サービスの一部がご利用できない場合があります。

2. お客様個人情報の第三者への提供・委託

当社は、前項に記載した利用目的に必要な範囲内で、当社と個人情報の取扱いについて契約を締結している運送・宿泊機関、保険会社、免税品店などの土産物店、又は旅行手配を委託している手配代行業者、当社募集型企画旅行販売委託会社若しくはデータ処理や案内業務を委託している業者等に対し、お客様の氏名、パスポート番号ならびにご搭乗される航空便名等、年齢、性別、住所、電話番号、国籍等の個人情報を、予め電子的方法で送付する等の方法により提供させていただきます。個人情報を提供する第三者が外国にある場合の当該提供先における個人情報の保護に関する情報については、当社ホームページ『個人情報の取り扱いについて：外国にある第三者における個人情報保護に関する情報について』（<https://tobutoptours.jp/info/privacy-guidelines.html>）をご確認ください。

また、事故等の発生に関連し警察の捜査時の資料提供及び国土交通省・外務省その他の官公署からの個人情報の提供要請に協力する場合があります。

加えて、当社は、旅行中に傷病等があった場合に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報をお問い合わせしております。この個人情報は、お客様に傷病等があった場合において、国内連絡先の方ご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、国内連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて、国内連絡先の方の同意を得るものとします。

3. ご旅行のお申込にあたって

お客様の個人情報の利用目的あるいは第三者への提供につきましては、ここに記載するほか当社の旅行パンフレットや旅行条件説明書面に明示しております。ご旅行のお申込にあたっては、これらに記載している当社の個人情報の取扱いについて、お客様ご同意をいただいたうえで旅行契約を締結させていただきます。申込書、お問い合わせ等の記載内容に誤りがあった場合、又はお客様の個人情報を記入して頂けない場合、旅行の手配やサービスの提供等に支障を来す恐れがありますので、正確な記入をお願い致します。

4. 保有個人データの安全管理のために講じた措置について

当社では、個人データを取り扱うにあたり、漏えい、滅失又はき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じており、その主な内容は以下のとおりです。

- (1) 基本方針の策定
 - ・ 個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「質問及び苦情処理の窓口」等について、基本方針となる「個人情報保護方針」を策定しています。
- (2) 個人データの取扱いに係る規程等の整備
 - ・ 個人データの取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者及びその任務等について、個人情報管理規程等を策定しています。

(3) 組織的安全管理措置

- ・ 個人データの取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う従業員及び当該従業員が取り扱う個人データの範囲を明確化し、法や取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制を整備しています。
- ・ 個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、監査担当による監査を実施しています。
- ・ 個人情報の取扱いを含む業務を委託する場合は、個人データの取扱いに関する事項を契約等において定めています。

(4) 人的安全管理措置

- ・ 個人データの取扱いに関する留意事項について、従業員に定期的な研修を実施しています。
- ・ 個人情報についての秘密保持に関する事項を就業規則等に記載しています。

(5) 物理的安全管理措置

- ・ 個人データを取り扱う区域において、従業員の入室管理を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。
- ・ 個人情報が含まれる書類、電子媒体等の保管、廃棄等に関する措置を定め、実施しています。
- ・ パスワード設定や部局別措置など機器等の盗難又は紛失等を防止するための措置を講じています。

(6) 技術的安全管理措置

- ・ アクセス制御を実施して、担当者及び取り扱うデータベース等の範囲を限定しています。
- ・ 個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

(7) 外的環境の把握

- ・ 外国へ個人情報を含むデータを提供する場合は、当該国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、必要な安全管理措置を講じます。

5. お客様個人情報に関するお問合せ、開示、削除のご請求手続について

(1) 開示対象個人情報に関する事項以下の通りです。

- ア 開示対象個人情報の種類
 - (1) 申込書（旅行、ときめき等の申込）、応募書類（キャンペーン応募等）、その他の書類又はホームページ等より取得した、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、旅行履歴等
 - (2) 採用応募において取得した、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の採用応募情報
 - (3) 人事・業務管理上取得した、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の従業員情報及び特定個人情報等
- イ 利用目的
 - (1) お客様との連絡（資料等の送付等を含みます。）
 - (2) お客様がお申込みいただいた旅行に必要な運送・宿泊機関等（主要な運送・宿泊機関等については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
 - (3) 採用選考及び連絡等
 - (4) 人事・業務管理等
 - (5) 法令に基づく特定個人情報の利用

(2) 当社が保有する開示対象の個人データにつきまして、個人データの利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止又は第三者提供記録の開示等をご希望の場合は、必要となる手続についてご案内いたしますので、下記のお問合せ先までお申出ください。

【個人情報に関するお問合せ、苦情等の申し出先】

- (1) 個人情報の取扱いに関するお問合せ、苦情等は、お取引のある営業拠点の顧客個人情報取扱管理者又は下記にお申出ください。

- 東武トップツアーズ株式会社 個人情報管理責任者 コンプライアンス室長 TEL 03-3622-6099
- (2) お客様は、当社との個人情報に関する苦情について当事者間で解決ができなかった場合は、下記の協会に解決について助力を求めるための申し出をすることができます。
 - 一般社団法人 日本旅行業協会 消費者相談室（個人情報保護担当） TEL 03-3592-1266
 - 一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 個人情報保護苦情相談室 TEL 0120-700-779

6. 当社住所・代表者氏名・個人情報管理責任者

当社の代表者及び個人情報管理責任者を次に示します。
代表取締役 社長執行役員：百木田 康二
個人情報管理責任者：コンプライアンス室長
連絡先：〒131-0045 東京都墨田区押上一丁目1番地2号