

# プライバシーポリシー

合同会社蒲田ホテルマネジメントが有するホテル オリエンタル エクスプレス 東京蒲田 (以下、[ホテル]と呼びます) および当ホテルグループ (なんばオリエンタルホテル、オリエンタルホテル 東京ベイ、神戸メリケンパークオリエンタルホテル、オリエンタルホテル広島、ホテル日航アリビラ、オリエンタルホテル 沖縄リゾート&スパ等、(株)ホテルマネージメントジャパンが運営するホテルで構成されており、以下、[グループホテル]と呼びます) では、お客様個人を特定することができている情報 (以下、個人情報と呼びます) を重要なものと認識し、プライバシーの保護に努めております。[ホテル]は、様々なサービスを提供する過程において、個人のお客様にかかる情報や法人や団体のお客様の関係者にかかる個人情報を取得することがあります。このような個人情報の取得はお客様に最高レベルのサービスを提供するために重要なものですが、同時に[ホテル]はこのような個人情報を適正に取扱うことを期待されていることも深く認識しています。本ポリシーは、[ホテル]が、どのような個人情報を取得することがあるか、どのような目的で個人情報を利用するか、どのような第三者と個人データを共有するか、およびどのような安全管理措置を個人データ保護のために講じているかについて記載しています。

## 1.個人情報の提供をお願いする場合 (個人情報の情報源) について

[ホテル]は、主に以下を通じて個人情報を取得します。

1. お客様にご提出いただく宿泊レジストレーションカード (ご宿泊登録カード)
2. 婚礼・宴会の申込書
3. 附帯施設利用申込書
4. 会員プログラムの申込書等
5. [ホテル]ご来館時の記録
6. [ホテル]のウェブサイトを通しての予約情報
7. アンケート、その他の書類や資料

## 2.個人情報の利用目的について

[ホテル]は次のような目的でお客様の個人情報を収集し、利用することがあります。

1. [ホテル]のご利用に関連して、郵便、電話、電子メール、ファクシミリ等の手段によりお客様に連絡を取る目的
2. お客様に[ホテル]が提供している商品やサービスに関する情報を提供する目的
3. [ホテル]内部の業務推進の目的 (業務推進に必要な第三者への提供を含む)
4. グループホテル間での業務の推進の目的

お客様が[ホテル]の会員プログラムを退会するなど[ホテル]との関係が終了した場合においても、お客様の個人情報を保有している限り[ホテル]は本ポリシーに従いお客様の個人情報を取り扱うものとします。

## 3.個人情報の収集範囲について

お客様から[ホテル]が取得することのある個人情報には、主に次のようなものが含まれます。

- 氏名、住所、電話番号及び電子メールアドレスおよび他のコンタクト情報
- 年齢、生年月日、性別、職業、役職、肩書き及び担当などの属性情報
- お客様のご利用履歴、お客様の趣味などのその他の情報

[ホテル]は保有する個人データが正確かつ最新であるよう努めますが、お客様の個人情報について変更がある場合は速やかにお申し出ください。

#### 4.お客様の個人データの第三者への提供について

[ホテル]は本ポリシーに記載されている以外の第三者にお客様の個人データを開示することはいたしません。

[ホテル]が第三者にお客様の個人データを開示するのは、法律上や会計上などの専門的な助言等を得たり、グループホテル間での業務の推進上、提供する必要があったり、お客様へのサービスを向上させるためのサポートを受けたりする場合などです。

- 提供される個人データの項目

お客様が、ホテル内施設を利用されるにあたって提供された個人情報及び会員プログラムに参加される際に提供された個人情報の全てまたは一部（本人または家族の住所、氏名、電話番号、勤務先等）。

- 提供方法

個人情報に記載された書面のコピー（紙媒体）やCD-ROM等その他の記憶媒体の手渡し、郵送、ファックス及びホテル内ネットワークを経由した提供。

- 本人の求めに応じて個人データの第三者提供を停止する手続（オプトアウト）

[ホテル]は、本人から個人データの第三者提供を停止することを求められた場合には、ただちに第三者提供を停止します。また、お客様の個人データをグループ会社間で共同して利用する場合は、当該個人データを最初に取得した[ホテル]が責任をもって管理するものとし、共同して利用する個人データの項目は目的に照らして必要な範囲に限るものとします。

[ホテル]からお客様のデータの開示を受けた会社はその利用目的の範囲内でのみ、個人情報を利用し、開示を受けたデータを守秘し[ホテル]から依頼された業務を提供する目的のためのお客様の個人データを利用する義務を負うことが要求されます。

ホテルは、また、お客様の指示に従い、あるいは当社やお客様の利益を守るため、あるいはお客様の同意を得て、お客様の個人データを開示する場合があります。

最後に、[ホテル]は、司法及び行政機関の正当な権限を有する者からの開示要請に協力するため、お客様の個人データを開示することがあります。

[ホテル]はお客様の個人データを第三者に譲渡することはありません。

#### 5.個人情報の安全対策について

[ホテル]はお客様の個人データのプライバシーと機密性を保護するためにインフォメーション・セキュリティに関して最も高い規範を採用しています。

[ホテル]は、お客様の個人データにアクセスできる者を権限のある従業員または代理人だけに限定しています。また、「4.お客様の個人データの第三者への提供について」にありますように、[ホテル]が使用するサービス・プロバイダーは厳格な守秘義務を負っています。

[ホテル]は、お客様の個人データについて、損失、誤使用、損害、改ざん、無権限アクセス、漏洩等が起こらないよう物理的、電子的、手続的に予防措置をとっています。

[ホテル]のインフォメーション・セキュリティ・プログラムの他の特徴には次のようなものがあります。

1. ファイアウォールといった専門技術を用いていること
2. 製品やサービスを実際にインターネット上で使用する前に安全性や運行可能性をテストし、また一般に知られている技術の脆弱性について常時精査していること
3. 自社のウェブサイトやインターネットを通じたサービスについて内部および外部の監査を行っていること
4. システムの構造基盤をモニタリングし脆弱な箇所や外部不法侵入の恐れがある箇所の発見に努めていること
5. 本人確認や権限確認によりさまざまなウェブサイトやシステムへのアクセスのコントロールを行っていること
6. 暗号やその他の手段により非公開情報の伝達を保護していること
7. 従業員にトレーニングを施し、また新たなリスクや技術の発展に対処して常にセキュリティの実行手段を最新のものに保っていること

## 6. プライバシー保護とインターネット（クッキーについて）について

お客様が[ホテル]のウェブサイトを通じてサービスの提供を受けている場合には、次の追加情報をご覧ください。  
[ホテル]は、セキュリティを確保するため、あるいはユーザーがウェブサイトを利用中何度もパスワードを入力する必要がなくなるよう、クッキーを管理目的で利用することがあります。アクセスログ（たとえば、お客様が[ホテル]のウェブサイトのどのページにアクセスしたか、どのくらいの頻度でアクセスしたか等）について収集したり社内内で共有したりして当社のサービスの使用、価値、パフォーマンス等の分析に利用することがあります。  
「クッキー（cookie）」とは、ウェブサイトから、お客様のコンピューターのブラウザに割り当てられる暗号化された情報から構成される小さなテキスト・ファイルをいいます。

## 7. 本ポリシーの変更について

本ポリシーは、[ホテル]がお客様の個人情報を収集使用する実態に即して変更されることがあります。変更後のポリシーは[ホテル]のウェブサイトに掲載された時点で有効となります。本バージョンは2005年4月1日バージョンです。

## 8. お問い合わせ

お客様は、[ホテル]の保有個人データについて開示を求めることができます。開示を求める際には、お客様の個人データのお客様以外への漏洩を防ぐため本人確認書類をご提出いただく必要があります。  
かかる開示の要請については、個人情報の保護に関する法律およびその他適用ある法令にしたがい取り扱うものとします。お客様から個人情報の保護に関する法律に基づき保有個人データの内容の訂正、追加または削除を求められた場合にも、同様に取り扱うものとします。保有個人データの開示や訂正等を求めたり、あるいは[ホテル]のプライバシーポリシーや個人情報保護の詳細を知りたい場合には、下記のお客様相談窓口までご連絡ください。  
又、個人データの開示手続きに伴う諸費用につきましては、お客様へ実費のご負担をいただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

## 保有個人データの開示等の手続きについて

当ホテルでは、氏名、住所、性別、生年月日、メールアドレス、電話番号、その他個人を識別できる情報を、個人情報として、本人またはその法定代理人からの開示の要求に対して、下記のように対応させていただいております。

### (1)開示の求めとなる項目(「保有個人データ」の特定に資する情報)

開示の対象としている個人情報(「保有個人データ」)の項目は以下のとおりです。

1. 氏名	2. 住所	3. 性別	4. 顧客会員ナンバー
5. メールアドレス	6. 電話番号	7. 生年月日	8. 利用履歴
9. 職業	10. 役職	11. 肩書き	12. 趣味

### (2)「開示の求め」の申出先

開示等の求めは下記宛、所定の申請書に必要書類を添付のうえ、郵送によりお願い申し上げます。なお、封筒に「開示等請求書類在中」と朱書き添えいただければ幸いです。

〒144-0035 東京都大田区南蒲田1-3-15  
ホテル オリエンタルエクスプレス 東京蒲田 個人情報保護係

### (3)「開示等の求め」に際して提出すべき書面(様式)等

「開示等の求め」を行う場合は、次の申請書(A)を印刷し、所定の事項をすべて記入のうえ、本人確認のための書類(B)を同封し、上記(2)宛ご郵送ください。

A. 「保有個人データ」開示申請書・変更等申請書・利用停止等申請書

B. 本人確認のための書類

次のうちいずれかを同封ください。

運転免許証の写し、学生証の写し、旅券(パスポート)の写し、健康保険証の写し、住民票の写し

### (4)「開示等の求め」を法定代理人が行う場合の手続き

「開示等の求め」を行う方が未成年者もしくは成年被後見人である場合、その法定代理人の方が本人に代わって開示要求することができます。

手続きに関しては、上記「(1)、(2)、(3)開示要求を本人が行う場合の手続き」に加え、下記書類を併せてご郵送ください。

C. 戸籍抄本または扶養家族が記載された保険証のコピー1通

D. 未成年者もしくは成年被後見人の法定代理人であることが確認できる書類

E. 法定代理人の本人確認のための書類

運転免許証または旅券(パスポート)等の公的書類のコピー1通

### (5)個人情報の開示方法と不開示となる場合について

所定の書面にて、申請書に記載された住所宛に郵送(簡易書留)によりご回答申し上げます。

尚、前述開示要求手続きによらない開示要求もしくは、下記の不開示事由にあてはまる場合、当ホテルとして開示要求にお応えできませんので予めご承知おきください。

#### 【不開示事由】

①申請書に記載されている住所や本人確認のための書類に記載されている住所が、当ホテルの登録住所と一致しない時など本人確認ができない場合

②代理人による申請に際して、代理権が確認できない場合

③本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利・利益を害する恐れがある場合

④当ホテルの業務の適正な実施の適正な実施に著しく支障をおよぼす恐れがある場合

⑤その他法令に違反することとなる場合

※不開示を決定した場合は、その旨ご連絡いたします。

※なお、開示手数料として、郵送料など実費を請求させていただきます。

## A. 「保有個人データ」開示申請書・変更等申請書・利用停止等申請書