

# 個人情報の保護について

## 個人情報保護方針

当社は、「お客様第一」をモットーに、お客様の満足を追求して参ります。

同時に、お客様に安心してご旅行をおまかせいただけるよう、公正でコンプライアンス（法令遵守）に基づいた企業活動を行い、お客様に信頼される旅行会社を目指します。

このような基本的考え方に基づき、具体的に事業を展開する中で、お客様及び当社に関係する方々の個人情報を確実に保護するため、以下の事項を実施します。

- (1) JIS Q 15001 規格に適合した個人情報保護マネジメントシステムを構築し、役員及び全社員がこれを遵守いたします。
- (2) 個人情報保護に関する諸法令、国及び関係機関等のガイドライン、社会規範、公序良俗等を遵守いたします。
- (3) 個人情報の取得、利用、提供等の取扱いは、上記の個人情報保護マネジメントシステムに定められた手順に従い、業務上必要な範囲において適法・公正な手段によって取得し、目的の範囲内でのみ利用、提供を行います。
- (4) 当社内で取り扱う個人情報について、不正なアクセス、紛失、破壊、改ざん、漏えい等のリスクに対して、組織上・技術上、合理的な防止策及び是正策を講じます。
- (5) 個人情報保護マネジメントシステムについて、定期的な運用状況の確認、客観的な監査の実施などにより点検し、継続的に改善を実施いたします。
- (6) 社内に個人情報受付窓口を設置し、個人情報に関するお問い合わせ、ご意見などに適切に対応いたします。

株式会社エマ観光  
代表取締役社長 江間 治人

## 個人情報のお取り扱いについて

### 1. 個人情報の利用目的

当社は、ご旅行お申し込みの際にご提出されたお申し込み書等に記載された個人情報について、お客様との間の連絡のために利用するほか、お客様にお申し込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等の提供するサービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内で利用いたします。

その他、当社は、

- (1) 当社及び当社の提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内
- (2) ご旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い
- (3) アンケートのお願い
- (4) 特典サービスの提供
- (5) 統計資料の作成

にお客様の個人情報を利用させていただくことがあります。

### 2. 個人情報の第三者への提供

(1) 当社は、お客様にお申し込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等の提供するサービスの受領手続きのため、運送・宿泊機関、手配代行者、保険会社等に対し、お客様の氏名、住所、電話番号又はメールアドレスを電子的方法等で送付することにより提供いたします。

(2) 当社は、ご旅行先でお客様のお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客様の個人情報を土産物店に提供することがあります。

この場合、お客様の氏名及び搭乗される航空便名等に係る個人情報をあらかじめ電子的方法等で送付することにより提供いたします。

なお、これらの個人情報の提供を希望されない場合は、お申し込み先にご出発前までにお申し出ください。

(3) 当社は、法令に基づく場合、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるときなどの場合を除き、あらかじめお客様の同意を得ることなくお客様の個人情報を第三者に提供いた

しません。

### 3. 個人情報の業務委託

当社は、個人情報の取扱いを委託する場合は、十分に個人情報の保護水準を満たしている者を選定し、必要かつ適切な監督を行います。

### 4. 個人情報の共同利用

当社は、当社で取得した個人情報を適切に管理し、提携企業等との共同利用はいたしません。

### 5. お客様からの個人情報の提供

旅行業法等の定めによるものの他は、お客様からの個人情報のご提供は任意です。ただし、必要な個人情報をご提供いただけない場合、適切なサービスを実施できない場合があります。

### 6. 個人情報の取得方法

当社は、お客様からの書面（ホームページからのお申し込みや電子メールを含む）による提供など、お客様が容易に認識できる方法で、個人情報を適正に取得いたします。

### 7. 開示対象個人情報に関する事項

#### (1) 開示対象個人情報の利用

目的は上記1.個人情報の利用目的と同じです。

(2) 開示対象個人情報に関する開示、利用目的の通知、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止（以下、開示等といいます）及び苦情等のお申し出先は、下記8.~11.をご覧ください。

### 8. 個人情報の開示について

当社は、ご本人またはその代理人からの個人情報の開示等の求めに以下のとおり対応しております。

#### (1) 開示請求方法

以下の書類を同封の上、下記10.のお問い合わせ窓口にて郵送にてご請求ください。

- ① 当社所定の「個人情報開示請求
- ② 住民票（作成日より3ヶ月以内のもので、回答をお送りする住所と同一のもの）
- ③ 以下に掲げる書類のうち1点運転免許証の写し、パスポートの写し、身体障害者手帳の写し、外国人登録証明書の写し、健康保険被保険証の写し、年金手帳の写し、戸籍謄本又は抄本（作成日より3ヶ月以内のもの）の原本、印鑑登録証明書（作成日より3ヶ月以内のもの）の原本の余白に登録印を押印したもの
- ④ 回答送付用の返信用封筒（宛先にお客様のご住所を記入いただき、500円分の切手を貼ったもの）\*返信用封筒の宛先は住民票と同一に限ります。
- ⑤ ご本人以外が申請する場合

上記に加え、代理人ご本人についての②③の書類と委任状その他開示を求めることについて代理権があることを証する書類

#### (2) 回答

回答は郵便書留にてお送りします。尚、書類の不備、請求書への記載不備、お客様から請求のあった保有データの特定が不可能な場合等の理由により開示できない場合がありますので予めご了承ください(その場合も回答書面をお送りいたします)。

当社では、保有する大切な個人情報を間違いなくご本人に開示し漏えいを防ぐため、上記のような厳正な手順をとらせていただいております。なにとぞご理解のうえ、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

なお、個人情報開示請求書並びに住民票、運転免許証等のコピーに記載された個人情報はお客様からご依頼のありました開示又は削除の手続きに必要な範囲内でのみ利用いたします。

また、お送りいただいた書類は返却いたしません。個人情報開示請求書並びに住民票、運転免許証等のコピーは当社が受領した日から1ヶ月後に細断破棄いたします。

### 9. 個人情報の「変更・訂正」、「消去」及び「旅行情報等の提供（送付）の停止」について

当社は個人情報保護法の規定に基づき、お客様からの当社保有個人情報の「変更・訂正」「消去」「旅行情報提供（送付）の停止」のご要望に対して下記のとおり手続き等を定めています。

(1) 受付窓口

- ・ お申し込みいただいた支店で承ります。

手続きは旅行相談窓口の営業時間内をお願いします。

パッケージ商品のご購入等で、以前に他の支店をご利用になったことがある場合は、その支店名も併せてお申し出ください。

- ・ お申し込みいただいた支店以外では、ご本人の確認ができないため、承ることはできません。

(2) 手続きの方法

運転免許証、パスポート等のご本人であることを確認できるものをご提示いただきます。

ご不明な点は、各支店の個人情報保護管理者にお問い合わせください。

ご出発前あるいは今後のご予約がある場合は個人情報の消去はできません。

10. 個人情報のお取り扱いなどに関するお問い合わせ先

〒437-1204 株式会社エマ観光 本社  
静岡県磐田市福田中島 211-1  
電話 0538-58-1234