

1.基本方針

プリンスホテルズ&リゾーツ（株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド（以下「西武・プリンスホテルズワールドワイド」という。）および末尾記載のプリンスホテルズ&リゾーツブランドのホテル、ゴルフ場その他施設を経営または運営する会社等をいう。以下同じ。）では、お客さまの個人情報を保護することが、プリンスホテルズ&リゾーツの事業活動の基盤であると同時に、プリンスホテルズ&リゾーツの社会的責務であると認識しております。プリンスホテルズ&リゾーツは、上記の認識の下、責任をもってお客さまの個人情報を保護するため、個人情報保護に関し以下の通り方針を定め、社内体制の構築、施策の実施・維持、それらの継続的な改善を行ないます。プリンスホテルズ&リゾーツは、これらの活動を通じて、個人情報に関する法令および社内規程等を遵守し、お客さまの信頼にお応えします。

2.個人情報の取得

2-1.個人情報の取得について

プリンスホテルズ&リゾーツは、プリンスホテルズ&リゾーツのサービスをご利用いただくにあたり、お客さまから「氏名」「住所」「ご連絡先」等の個人情報を取得させて頂く場合がございます。お客さまから個人情報を取得するにあたっては、お客さまに利用目的を通知または公表し、必要な範囲で個人情報を取得させていただきます。

2-2.取得の方法について

プリンスホテルズ&リゾーツは、プリンスホテルズ&リゾーツの施設、商品・サービス(宿泊・宴会・飲食・物品販売、その他付帯商品の提供・販売、サービスの提供、催事の実施、各種会員サービス、ウェブサイト・アプリによるサービス提供等)に関する取引や利用(以下、総称して「取引等」という)に際し、以下の方法によりお客さまの個人情報を取得させて頂く場合がございます。

ご本人から直接取得

電話、書面、名刺、口頭、ウェブサイト・アプリ等から取得

ご本人から正当な権限を授受された方から取得

利用申込者、紹介者、旅行斡旋事業者、パッケージ商品等の受付事業者等から取得

公表情報から取得

新聞、インターネット、電話帳、刊行物およびその他書物等から取得

2-3.プリンスホテルズ&リゾーツが取得する個人情報の種類

プリンスホテルズ&リゾーツが取得する個人情報には、氏名、勤務先、自宅・勤務先の住所、Eメールアドレス、電話番号、ファックス番号、生年月日、性別、クレジットカード情報のほか、施設、商品、サービス利用情報（施設・サービス利用状況・内容、商品の購入状況・内容、代金等の支払状況・内容、予約・申込み方法・内容、キャンペーン等への応募状況・内容、お客さまからいただくご要望およびご要望に対応するための情報）、行政からの指示または法令・条例等で定められた情報、各種会員組織の会員情報、お客さまからの連絡内容（電話、メール書面の内容、アンケートの回答やレビューの内容、ご連絡日時、連絡先等）、プリンスホテルズ&リゾーツの施設・サービスのウェブサイト・アプリにおいて自動的に収集される情報（IPアドレス、クッキー識別子、ブラウザの種類、アクセス日時、位置情報等）その他お客さまとの取引等においてプリンスホテルズ&リゾーツが収集・保有するお客さまの情報が含まれます。

2-4.個人情報のご提供の拒否について

プリンスホテルズ&リゾーツは、お客さまの個人情報のプリンスホテルズ&リゾーツへのご提供を強いるものではありません。お客さまはプリンスホテルズ&リゾーツへの個人情報の提供を選択する権利を常に有します。ただし、お客さまがお名前のご提示をされないなど個人情報の提供を拒否された場合は、ご予約を承れないなど、一部のサービスのご提供ができなくなる場合があります。

2-5.未成年者からの個人情報の取得等

プリンスホテルズ&リゾーツは、未成年者からの直接的な個人情報の取得を意図、希望するものではありません。未成年者が保護者の同意なしに、プリンスホテルズ&リゾーツに対してご家族などの個人情報を提供された場合は、プリンスホテルズ&リゾーツの各施設・サービス窓口へその旨をご連絡ください。該当個人情報につきまして、利用の停止、消去を含め、誠意をもって対応させていただきます。

ただし、未成年者がプリンスホテルズ&リゾーツ施設などのご利用をご希望する場合は、未成年者ご本人の個人情報につきまして、当ポリシーに則し、お取扱いをさせていただく旨ご了承ください。

3.個人情報の利用

3-1.個人情報の利用目的について

プリンスホテルズ&リゾーツは、お客さまの個人情報を、通知または公表いたしました利用目的の範囲内でのみ利用することとし、当該利用目的の範囲を超えて利用いたしません。

3-2.プリンスホテルズ&リゾーツの利用目的

プリンスホテルズ&リゾーツが取得し、お預かりするお客さまの個人情報は、原則として、以下の目的で利用いたします。

ホテル、レストラン・レジャー施設などプリンスホテルズ&リゾーツ施設における取引等に基づくサービス・商品のご提供、ご予約、ご注文、ご利用、お問合せ等の対応その他取引等に基づく権利の行使、義務の履行のため。

プリンスホテルズ&リゾーツの施設・サービスに関連する各種会員組織等への入退会その他の諸手続き、サービスのご提供を行うため。

お客さまの個別のご要望などに応じて、より良いサービスのご提供を行うため。

取引等における連絡およびサービスをご利用いただくお客さまからのご意見・ご要望に対応するため。

プリンスホテルズ&リゾーツおよびプリンスホテルズ&リゾーツが提携する第三者（西武グループを含むがこれに限られません。）が提供する各種情報をご提供するため（直接のご案内のほか、ダイレクトメール、Eメールなどを含みます）。

プリンスホテルズ&リゾーツが提供するサービスや商品の利用状況や満足度調査など、お客さまのニーズに基づいたサービスの改善を行うため。

プリンスホテルズ&リゾーツが提供するサービスや商品に関する商品開発、顧客動向分析、市場調査など、広告、宣伝、マーケティングに利用するため。

緊急の場合に行う、お客さまへの連絡のため。

お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため。

4-3(3)の目的で利用するため。

3-3.クッキー(C o o k i e)・ Google アナリティクスの利用

「クッキー」はお客さまのコンピュータを識別するインターネット標準の技術です。プリンスホテルズ&リゾーツでは、クッキーを用いて収集される、お客さまが閲覧したページに関する情報をお客さま個人を識別する情報と組み合わせ、お客さまの情報として利用する場合があります。これらの情報は「3-2.プリンスホテルズ&リゾーツの利用目的」に記載されている目的に加えて、ウェブサイトやアプリにおける適切な情報提供およびセキュリティの確保、ウェブサイトやアプリの保守管理や利用状況に関する統計分析の目的のために利用します。お使いのブラウザによっては、その設定を変更してクッキーの機能を無効にすることはできますが、その結果ウェブサイト上のサービスの全部または一部がご利用になれなくなることがあります。

また、プリンスホテルズ&リゾーツでは、お客さまのウェブサイト訪問履歴の分析のため Google アナリティクスを導入しており、Google が収集、記録、分析したデータを使用しております。Google アナリティクスではクッキー (Cookie) を使用し、個人を特定する情報を含まずにログを収集しております。また、収集されるログは、Google 社のプライバシーポリシーに基づいて管理されます。

サイト操作のデータが Google アナリティクスに送られないようにするためには、Google アナリティクスオプトアウトアドオンを利用することができます。他、ブラウザ設定を変更し、Cookie の無効化 (Cookie の保存を行わないようにすること) することで、これらのログ収集を拒否することができます。ただし、Cookie の無効化によってプリンスホテルズ&リゾーツのウェブサイトの機能の一部がご利用できなくなる場合があります。

Google アナリティクスの利用規約 <https://marketingplatform.google.com/about/analytics/terms/jp/>

Google のプライバシーポリシー <https://policies.google.com/privacy?hl=ja>

Google のサービスを使用するサイトやアプリから収集した情報の Google による使用 <https://policies.google.com/technologies/partner-sites?hl=ja>

Google アナリティクス オプトアウトアドオン <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=ja>

3-4.個人情報の利用の停止

お客さまが、ダイレクトメール、Eメールの配信停止など、プリンスホテルズ&リゾーツが取得し、保有している個人情報の全部または一部について、利用の停止をご希望の場合は、プリンスホテルズ&リゾーツの個人情報お問合せ窓口である西武・プリンスホテルズワールドワイド個人情報お問合せ窓口（下記8をご参照ください。）まで、ご連絡ください。誠意をもって対応させていただきます。

4.個人情報の第三者への提供および共同利用などについて

4-1.第三者提供

プリンスホテルズ&リゾーツは、法令等に基づく場合等特別な理由のない限り、お客さまの個人情報をお客さまのご承諾なく第三者に提供・開示いたしません。

4-2.委託先への提供

プリンスホテルズ&リゾーツがお客さまの個人情報を利用するにあたっては、通知・公表した利用目的の範囲内で個人情報の取扱いを第三者に委託することがございます。委託先へはプリンスホテルズ&リゾーツと同様の水準で個人情報を厳重に管理することを義務付け、必要かつ適切な監督を行います。また個人情報の守秘義務管理、監督を含む契約を結ぶことにより個人情報の安全管理を遵守して利用いたします。

4-3.共同利用

プリンスホテルズ&リゾーツは、お客さまの個人情報を、必要な保護措置を講じた上で、次のとおり共同利用する場合があります。

共同利用する個人情報の項目

2-3 記載の個人情報

共同利用者の範囲

西武・プリンスホテルズワールドワイドおよび末尾記載の各社

共同利用者の利用目的

3-2 記載の目的（ただし、(10)を除く）

共同利用の管理責任者

名称：株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド

住所：東京都豊島区南池袋一丁目16番15号

代表者：代表取締役 金田佳季

4-4.外国にある第三者への提供

当社は、外国にある第三者への個人データの提供を行う場合は、法令で認められている場合を除き、法令の定めに基づきお客さまの同意の取得や情報

提供等の必要な措置をとります。

5.個人情報の取扱いについて

5-1.正確な個人情報の保有

プリンスホテルズ&リゾーツは、お客様の個人情報を正確かつ最新の状態を保つよう、適正な措置を講じます。

5-2.個人情報の開示・訂正・利用停止等

プリンスホテルズ&リゾーツは、プリンスホテルズ&リゾーツが預かりするお客様の個人情報に関して、お客様がご本人の個人情報の開示・訂正・利用停止等をご希望される場合に対応するため、8記載の個人情報お問合せ窓口を設置し、合理的かつ必要な範囲内において誠意をもって対応させていただきます。

6.個人情報の安全管理などについて

6-1.関係法令・ガイドラインの遵守

プリンスホテルズ&リゾーツは、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令およびガイドライン等を遵守いたします。

6-2.安全管理措置

プリンスホテルズ&リゾーツは、お客様の個人情報を厳重に管理し、不正アクセス・紛失・破壊・改ざん・漏洩等に対する予防措置および安全対策に努めます。

6-3.組織体制

プリンスホテルズ&リゾーツは、個人情報の取扱いに関する責任者を設置するなど、プリンスホテルズ&リゾーツ内における個人情報保護を遵守するための組織体制の整備を行っております。

また、個人情報の取扱いについて、内部の監査の体制も整備しております。

6-4.個人情報のお取扱いおよびその管理に関する内規について

プリンスホテルズ&リゾーツは、適切な個人情報の取得、保有、利用、廃棄の基準とこれを厳正に運用するため、個人情報の取扱いに関する規程を策定し、個人情報への不正アクセス・紛失・破壊・改ざんおよび漏洩などを防止するための行動規範・具体的ルールを定めております。

6-5.社内教育

プリンスホテルズ&リゾーツは、従業員に対し個人情報保護についての教育訓練を行い、その内容を周知徹底させることにより、個人情報の保護に努めております。

6-6.個人情報のお取扱いおよびその管理に関する内規の継続的見直し

プリンスホテルズ&リゾーツは、個人情報の取扱いに関する規程およびそれを実行するための組織体制について、有効かつ適正な運用が持続的になされるよう継続的な見直しと改善を行ないます。

7.本方針の改定と公開

本方針は、関連法令等の改正、変更および、個人情報に関する社会的ニーズに対応するため、随時改定されることがあります。その場合、プリンスホテルズ&リゾーツは遅滞なく本方針を本ホームページ上に公開し、また、本方針の最終改定日を明示いたします。

8.お問合せ、ご意見などの窓口

プリンスホテルズ&リゾーツは、お客様の個人情報に関して、お客様からお問合せおよびご意見などに対応するために窓口を設置し、必要な本人または代理人の確認を行った上で、合理的かつ必要な範囲内において誠意をもって対応させていただきます。なお、その際に所定の手数料をいただく場合がございます。

西武・プリンスホテルズワールドワイドの開示等請求手続きの詳細は、以下のホームページにてご案内しております。

<https://www.princehotels.co.jp/company/privacypolicy/kaiji.html>

また、それ以外の末尾記載の各社に対する開示等請求をご希望の場合は、末尾のお問合せ窓口までご連絡ください。

回答までには案件により日数を要することをご了承ください。

※特に、宿泊証明書・領収書等の再発行につきましては、開示等ご請求からお客さまのお手元に届くまでに2週間程度お時間を頂戴しております。予めご承知くださいますようお願い申し上げます。

個人情報に関するお問合せ

個人情報に関しては、下記へお問合せください。

株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド

セールス&マーケティング部 「個人情報お問合せ窓口」

住所：〒170-8428 東京都豊島区東池袋 3-1-5

TEL：0120-60-1036（直通） 10:30A.M.～5:00P.M.（土・休日、年末年始を除く）