

プライバシーポリシー

ホテル オリエンタル エクスプレス 大阪心斎橋（以下、本ホテル）および当ホテルグループ（ヒルトン成田、インターナショナルガーデンホテル成田、オリエンタルホテル 東京ベイ、ホリデイ・イン大阪難波、なんばオリエンタルホテル、オリエンタルホテル広島、オリエンタルホテル福岡 博多ステーション、オリエンタルホテル 沖縄リゾート&スパ、神戸メリケンパークオリエンタルホテル、ヒルトン東京お台場等、株式会社ホテルマネジメントジャパン（以下、(株)HMJ）およびその子会社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。）ならびに（株）HMJおよび（株）HMJの子会社である株式会社ナリタコスゲ・オペレーションズ、株式会社ナリタヨシクラ・オペレーションズ、オーダブリュー・ホテル・オペレーションズ株式会社、株式会社ホテルセントラーザ、株式会社ラグーンリゾート名護、株式会社ホテルオリエンタルエクスプレス、株式会社東京ヒューマニアエンタプライズでは、個人情報重要なものとして認識し、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、適用あるガイドライン等並びにEU一般データ保護規則(the General Data Protection Regulation)（以下、法令等）を遵守し、プライバシーの保護に努めております。

本ホテルは、様々なサービスを提供する過程におきまして、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ございます。

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ご提供するために重要なものでございますが、同時に本ホテルはこのような個人情報を適正に取り扱うことを期待されていることも、深く認識しております。

本ポリシーは、本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おります。

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

本ホテルは、主に以下を通じて個人情報を取得いたします。なお、お客様にご提供いただく個人情報は、お客様に各サービスを提供するうえで必要なものであり、ご提供いただけない場合、各サービスをご利用いただけない場合があります。

- (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
- (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) 本ホテルご来館時・本ホテルへの電話時の記録
- (6) ウェブサイトを通しての予約情報

2. 取得する個人情報およびその利用目的について

本ホテルは、下表のとおりお客様から取得した個人情報をその利用目的に即して利用いたします。

個人情報：

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

利用目的：

- (1) 本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) お客様に本ホテル又はグループホテルが提供している商品やサービスに関しての情報を提供する目的
- (3) ご利用状況の管理等、本ホテルグループ内部の業務推進の目的〔第3項に定める同意を取得した上で行う第三者への提供、業務委託に伴う提供を含む〕
- (4) グループホテル間、あるいはグループホテル全体の業務の推進の目的
- (5) 本ホテル又はグループホテルのサービスおよび商品の改善のために分析を行う目的
- (6) 本ホテル又はグループホテルのサービスおよび商品に関するご案内を行う目的
- (7) その他上記各目的に準ずるか、これらに密接に関連する目的

また、お客様が本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らっしゃる場合は、下表の情報につきましても、本ホテルグループ内において共有し、その利用目的に即して利用いたします。

個人情報：

- 1 お客様のクッキー (cookie)
(ウェブサイト上で指定した情報をウェブブラウザを通じて、お客様のコンピューターに一時的に割り当てる小さなテキスト・ファイルをいいます。)

利用目的：

- (1) セキュリティを確保する目的
- (2) お客様によるウェブサイト利用の便宜を図る目的

2 お客様のアクセスログ

(例：お客様が本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)

利用目的：

- (1) お客様による当ホテルのサービスの使用状況や、当ホテルの価値、パフォーマンス等を分析する目的
- (2) お客様がご使用のデバイスにリスティング広告およびターゲット広告を表示する目的
- (3) サービス向上、ウェブサイトの利便性を改善する目的

お客様が本ホテルの会員プログラムを退会するなど本ホテルとの関係が終了した場合におきましても、本ホテルは、第5項の規定に従い、お客様の個人情報を保有しております限り本ポリシーに従い、お客様の個人情報を取り扱うものといたします。また、本ホテルは、保有いたします個人データが正確かつ最新でございますよう努めておりますが、お客様の個人情報につきまして変更がございます際は速やかにお申し出ください。

3. お客様の個人データの第三者への提供について

本ホテルは、お客様の同意をいただいている場合を除き、本ホテルグループ外の第三者にお客様の個人データを提供することはいたしません。なお、利用目的を達成するために必要な範囲で、お客様の個人データの取扱いを本ホテルグループ外の第三者に委託する場合は、委託先に対して適切な管理を指示するとともに適正な監督をいたします。

但し、本ホテルは、司法および行政機関の正当な権限を有する者からの法的根拠に基づく開示要請に協力するため、その他法令等により認められる場合には、お客様の個人データを第三者に提供することがございます。

4. お客様の個人情報の処理根拠

本ホテルは、お客様の個人情報を以下のうちの1つ以上の根拠に基づいて処理します。

- (1) お客様が、第2項に定める一つ又は複数の特定の目的のために自己の個人データの取扱いに同意をしていること
- (2) お客様と本ホテルとが締結している契約の履行のため、個人データの取扱いが必要であること、又は契約の締結前のお客様の求めに応じて手続きを履践するために個人データの取扱いが必要であること
- (3) 本ホテルが負う法的義務を遵守するために個人データの取扱いが必要であること
- (4) お客様又は第三者の重大な利益を保護するために個人データの取扱いが必要であること
- (5) 公共の利益又は本ホテルに与えられた公的権限の行使のために行われる業務の遂行において個人データの取扱いが許されていること
- (6) 本ホテル又は第三者によって追求される、正当な利益（以下に掲げる事項）のために個人データの取扱いが必要であること（ただし、お客様の基本的権利および自由が優先する場合を除く）

ア 本ホテルの事業の運営

イ 本ホテルのサービスの向上および新たなサービスの開発

ウ 本ホテルのお客様のご利用状況に関する研究および分析

エ お客様および本ホテル役職員等の安全の確保

オ お客様へのダイレクトマーケティング

カ 本ホテル又は第三者による法的請求又は保険金請求等

キ 本ホテル又は第三者による重要な公共の利益の増進

ク 犯罪行為又は公共の安全に対する脅威に関して、公的機関への情報提供

なお、本ホテルは、お客様に各サービスを提供するのに必要であるため、GDPR49条1(b)に基づき、EEA域内において取得したお客様の個人情報を、EEA域内から日本へ移転した上で処理を行います。

5. お客様の個人情報の保持と消去

本ホテルは、本ホテルの管理するお客様の個人情報を、その利用目的の達成に必要な期間に限り保持し、保持期間経過後の個人情報については、合理的な期間内に消去いたします。

6. お客様の権利

お客様は、法令等上認められる一定の条件を満たす場合、以下の権利を有します。本ホテルに対する権利行使やお問い合わせの方法につきましては、第9項をご覧ください。

- [1] お客様は、本ホテルが保有するお客様の情報に関する説明および本ホテルによる当該情報の使用方法に関する説明を求める権利を有しています。
- [2] お客様は、本ホテルが保有するお客様の個人データについて、当該データの写しの交付を受ける権利を有していますが、この場合には本ホテルが別途定める手数料を要します。
- [3] お客様は、本ホテルが保有するお客様の個人データが不正確であるとき、本ホテルに訂正をさせる権利を有しています。
- [4] お客様は、本ホテルの管理するお客様の個人データの削除を要求することができるものとし、本ホテルは、お客様の要求に従い、個人データの削除を行うものとしたします。もっとも、本ホテルは、法令等上認められる一定の場合、お客様の個人データを保持できます。
- [5] お客様は、お客様の個人データを受け取る権利があり、当該データを、他の管理者に移行する権利があります。
- [6] お客様は、お客様の個人データに関する取扱いについて、異議を申し立てる権利があります。異議が申し立てられた場合であっても、本ホテルは法令等が認める範囲において、引き続きお客様の個人データを処理することができます。
- [7] お客様は、お客様の個人データに関する取扱いについて、処理の制限を申し立てる権利があります。
また、特にお客様は、ダイレクトマーケティングのための取扱いに異議を唱える権利を有します。
- [8] お客様は、監督機関に不服を申し立てることができます。
- [9] お客様は、本ホテルに対して行った、お客様の個人データの取扱いに関する同意を撤回することができます。

7. 個人データの安全管理措置について

本ホテルはお客様のプライバシーと個人データの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おります。

本ホテルは、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おります。

また、本ホテルが使用するサービス・プロバイダーには厳格な守秘義務を負わせております。

本ホテルは、お客様の個人データについて、滅失、誤使用、毀損、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おります。

本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ございます。

- [1] ファイアーウォールといった専門技術を用いていること
- [2] インターネット上で用いる製品やサービスを実際に使用する前に、安全性や運用可能性をテストし、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、脆弱な箇所や外部からの不正な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] 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

8. 本ポリシーについて

本ポリシーは、本ホテルがお客様の個人情報を収集し、共有し、使用する実態に即して変更されることがございます。

変更後のポリシーは本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。なお、本ポリシーは、2021年6月8日に最終改正されたものです。

9. お問い合わせ

お客様は、本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ございます。かかる開示の要請につきましては、法令等に当たって処理します。

お客様から法令等に基づき、保有個人データの内容の訂正、追加もしくは削除、又は利用停止、消去もしくは第三者提供の停止を求められた際も、同様に取り扱うものといたします。

保有個人データの開示や訂正等を求める際、あるいは本ホテルのプライバシーポリシーや個人情報保護に関する詳細な情報を必要とされる際は、下記のお客様相談窓口までご連絡ください。（保有個人データの開示や訂正等の請求を行う場合は、「保有個人データの開示等の手続き」をご一読いただき、ウェブ上で「申請書」フォーマットをダウンロードし、下記窓口に郵送によりご提出ください。）

また、保有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、あらかじめご了承をお願い申し上げます。

【個人情報保護に係わるお客様相談窓口】

ホテル オリエンタル エクスプレス 大阪心斎橋 個人情報管理責任者

〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場3丁目2-13

【電話番号】 TEL: 06-6243-8111

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（個人情報）を対象とする本人またはその法定代理人からの開示等の請求（個人情報保護法に基づく利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用停止、消去、第三者提供の停止の請求をいいます。）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) 開示等の請求の対象となる項目

開示等の請求の対象となる個人情報（「保有個人データ」）の項目は以下のとおりです。開示等の請求にあたっては、申請書において開示等を請求する情報の項目を特定していただきますよう、お願いいたします。

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
13. その他			

(2) 「開示等の請求」の申出先

開示等の請求は、所定の申請書に必要書類を添付のうえ、下記宛先に郵送することにより行っていただくようお願い申し上げます。なお、封筒に朱書きで「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。

〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場3丁目2-13 ホテル オリエンタル エクスプレス 大阪心斎橋 個人情報保護係

(3) 「開示等の請求」に際して提出すべき書面（様式）等

「開示等の請求」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」利用目的の通知・開示申請書・訂正等申請書・利用停止等申請書1通
- 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。

運転免許書の写し、学生証の写し、旅券（パスポート）の写し、健康保険証の写しまたは住民票の写し1通（マイナンバーが記載された書類は提出しないでください。）

(4) 「開示等の請求」を法定代理人が行う場合の手続き

「開示等の請求」を行う方が未成年者また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等の請求を行うことができます。

手続きに関しては、上記（3）記載のA. およびB. 記載の書類に加え、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（未成年者の場合）、成年後見登記事項証明書（成年被後見人の場合）等、未成年者また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1通
- D. 法定代理人の本人確認のための書類

運転免許書の写し、学生証の写し、旅券（パスポート）の写し、健康保険証の写しまたは住民票の写し1通（マイナンバーが記載された書類は提出しないでください。）

(5) 回答方法とご請求に応じられない場合について

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、上記の手続きによらずに開示等の請求がなされた場合、または下記の事由にあてはまる場合は、当ホテルとして開示等の請求には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等や本人確認のための書類に記載されている住所等が、当ホテルの登録情報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 （開示請求の場合）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 （開示請求の場合）当ホテルの業務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 （開示請求の場合）法令に違反することとなる場合
- ⑥ （利用目的の通知、開示の請求以外の請求の場合）個人情報保護法に定める請求の理由が存在しない場合
- ⑦ （利用停止、消去、第三者提供の停止の請求の場合）請求に応じることが困難で、かつ個人情報保護法の定めに従い本人の権利利益を保護するための代替措置を講ずる場合

※開示等の請求に応じないことを決定した場合は、その旨ご連絡いたします

【ホテル オリエンタル エクスプレス 大阪心齋橋 ホテル使用欄】

本人確認	本人電話確認 (年 月 日 :)			本人確認: 済 ・ 未	
	備考:				
処理番号		受付日	年 月 日	担当者	
		回答日	年 月 日		
備考					