

プ ラ イ バ シ ー ポ リ シ ー

関西観光開発株式会社（以下、「当社」といいます。）が運営するホテル「ハートンホテルグループ」及び旅館「熱海大観荘」（以下、「ホテル及び旅館」といいます。）では、宿泊・レストラン・宴会等の予約時や会員登録時、営業活動時等に個人情報の提供をお願いすることがございます。

ご提供いただいた個人情報を重要なものと認識し、個人情報の取り扱いについて定めた法令等を遵守するとともに、取扱いにつきましては細心の注意を払っております。

当社を安心・信頼してご利用いただくために、役員及び従業員には個人情報に関する法令および社内規定につき十分な教育を行うとともに、安全対策等社内体制を整え、お客様の個人情報の適正な管理に努め、また適切に使用させていただくための最大限の努力をいたします。

個人情報の取り扱い

1. 適用範囲

プライバシーポリシーは、お客様が「ハートンホテルグループ」及び旅館「熱海大観荘」（以下、「ホテル及び旅館」といいます。）のサービス・商品をご利用されるときに適用されます。

2. 個人情報の利用目的

お客様の個人情報は、下記の目的で取得し、利用いたします。

- (1) ホテル及び旅館の宿泊、宴会、レストラン等における予約、それに付随する業務、及びお客様の安全のため
- (2) ハートンメンバーへのご入会
- (3) ホテル及び旅館が取り扱うサービス・商品、イベント、キャンペーンの案内、提供および管理
- (4) ホテル及び旅館のサービス・商品等に関するアンケートの実施
- (5) ホテル及び旅館の取り扱う新たなサービス・商品の開発のため
- (6) 上記(1)～(5)に付帯・関連するすべての業務
- (7) ホテル及び旅館のサービス・商品提供に関する業務
- (8) 当社の提携先企業等が取り扱うサービス・商品・イベント、キャンペーンなど各種情報のご案内のため
- (9) お問い合わせ、依頼等への対応のため

3. 個人情報の取得

お客様の個人情報の取得は、お客様に対して透明性のある適正かつ公正な手段によって行います。

4. 第三者への開示・提供

ホテル及び旅館は、以下のいずれかに該当する場合を除き、お客様の個人情報を第三者へ開示または提供する事はございません。

なお、共同利用（ホテル及び旅館）の場合および業務委託先への提供の場合は第三者には該当しません。

また、統計的なデータの母集団に含まれるようなお客様を特定できない状態は個人情報には該当いたしません。

プ ラ イ バ シ ー ポ リ シ ー

- (1) お客様ご本人の開示・提供への同意がある場合
 - (2) 法令に基づき開示・提供を求められた場合
 - (3) 人の生命・身体または財産の保護のために必要な措置であって、お客様の同意を得る事が困難である場合
 - (4) 国または地方公共団体等が公的な事務を実施する上で協力する必要がある時、お客様の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障がでるおそれがある場合
 - (5) 情報を提供いただく際にあらかじめ以下の1~4の事項をホテル及び旅館からお知らせしてある場合
 - 1 第三者への提供を利用目的とすること
 - 2 第三者に提供される個人データの項目
 - 3 第三者への提供の手段または方法
 - 4 お客様ご本人の求めに応じて当該個人情報の第三者への提供を停止すること
 - (6) 上記(5)の1~4の事項をお客様が容易に知りうる状態に置かれてあった場合
 - (7) 宿泊客に対する以下のサービスの一環として、第三者の方からの問い合わせや取り次ぎ依頼に応える場合
 - 1 第三者から、電話又は口頭により、宿泊者ご本人の名前を特定の上、宿泊・在室の有無、滞在期間の問い合わせを受けた場合
 - 2 第三者から、宿泊者ご本人の名前を特定の上、宿泊者に対するメッセージ・荷物類のお取り次ぎの依頼を受けた場合に、宿泊客に対してこれを取り次ぎ・ご案内する場合
- なお、上記サービスに伴う第三者への個人情報の提供は、お客様からお申し出をいただいた場合、停止いたします。停止をご希望の場合は、予約時またはチェックイン時にフロント担当者にお申し出ください。

5. 業務の委託

ホテル及び旅館は、業務の一部を委託し、業務委託先に対して必要な範囲で個人情報を提供することがあります。この場合、これらの業務委託先との間で取り扱いに関する契約の締結をはじめ、適切な監督を行います。

6. 個人情報の管理について

お客様の個人情報は、適切な管理を行うとともに、漏洩、滅失、改ざん等の予防のために最大限の注意を払っています。お客様の個人情報の保護と適切な取り扱いに関して、役員および従業員に対し社内教育を行います。また、利用目的に応じて個人情報の保存期間を別途定め、当該期間経過後はこれを適切な方法で廃棄いたします。

7. 個人情報の開示・訂正・削除・追加・利用停止・消去について

ホテル及び旅館の保有個人データについて、お客様ご自身より所定の方法にて

(1) 開示、(2) 訂正、削除、追加、または(3) 利用停止、消去のご請求をいただいた場合は、請求者をご本人であることを確認させていただいた上で、合理的な期間および範囲で以下の対応をいたします。

ただし、ご本人または第三者の生命、健康、財産等を害するおそれがある場合、ホテル及び旅館の業務の実施に著しい支障を生じる場合、あるいはその他の法令に違反することになる場合は、その全部または一部のご請求をお断りすることがございます。

- (1) 開示について回答いたします。
- (2) 訂正、削除、追加について、ご請求内容を調査の上、内容の訂正等を行います。
- (3) 利用停止または消去を行います。ただし、利用停止や消去により、不本意ながらご要望に沿ったサービスの提供ができなくなることがございますので、あらかじめご了承の上ご請求ください。

8. 問合せ窓口

お客様の保有個人データに関する前項のご請求およびその他の個人情報に関するお問い合わせは、下記お問い合わせ窓口にご連絡ください。

なおホテル及び旅館の宿泊・宴会・レストラン各部門の予約確認、利用確認につきましては、各ホテル及び旅館担当窓口にご連絡ください。

いずれの場合もご本人確認（もしくは、内容により代行された方であることの確認）ができない場合はお断りしておりますので予めご了承ください。

(1) お問い合わせ窓口

関西観光開発株式会社 個人情報管理係 hearton@hearton.co.jp

(2) 開示に際して提出すべき書面

「開示等の依頼」をされる場合には、「個人情報開示請求書」(A)に所定の事項を全てご記入の上、ご本人確認のための書類(B)と一緒にご提出ください

(A) 個人情報開示請求書

(B) 本人もしくは代理人確認のための書類

<ご本人の場合>

本人住民票・運転免許証・パスポート・健康保険証・年金手帳

<代理人の場合>

本人の委任状・本人の住民票・本人の印鑑証明書

9. プライバシーポリシーの適用と変更

このプライバシーポリシーでは、ホテル及び旅館におけるお客様の個人情報のお取り扱いについてご説明しており、ホテル及び旅館のサービス・商品をご利用のお客様は、このプライバシーポリシーの内容を十分ご理解いただきご同意いただいたものとみなします。

なお、ホテル及び旅館は、このプライバシーポリシーをいつでも変更することができるものとします。