

## 個人情報保護基本方針

(特非) 竹田市観光ツーリズム協会(以下、「当協会」という)は、経営理念及び企業ビジョンの実現にあたり、お客さまをはじめ当協会に関係する全ての方々の個人情報を保護することが社会的責務であると考え、以下の取組みを実施いたします。

1. 当協会は、事業所毎に個人情報保護管理者を置き、個人情報保護に関する取組みを定めて適正に管理いたします。
2. 当協会は、個人情報に関し利用目的を明確にした上で、業務上必要な範囲において適法・適正な手段で取得し、その利用目的の範囲内で利用、提供を行います。また、利用目的の範囲を超えて個人情報の利用を行わないよう、協会内管理体制の整備および安全対策措置を講じます。
3. 当協会は、個人情報に関する不正なアクセス、漏えい、滅失、き損等のリスクに対し社内安全管理措置を規定するとともに、組織的、人的、物理的及び技術的な予防策及び是正策を講じます。
4. 当協会は、個人情報を取扱う業務を他の会社に委託する場合、当協会と同様適正な管理を行うよう、指導・監督を行います。
5. 当協会は、個人情報に関して適用される諸法令、国が定める指針その他の規範等を遵守し、個人情報保護の取組みについて、定期的に見直し、継続的に改善していきます。
6. 当協会は、個人情報について照会、訂正等を依頼された場合、個人情報に関して適用される諸法令、諸規範等に基づいて適切に対応させていただきます。また、個人情報に関する苦情、相談に対しても、誠実に対応させていただきます。

### お客様の個人情報の取扱いについて

- 1.個人情報の取得・利用について  
お客様からお預かりした個人情報は、予め通知又は公表させていただいた目的の達成のために必要な範囲内で利用いたします。目的の範囲を超えて利用する必要が生じた場合は、その旨お客様にご連絡（通知）し、かつ同意をいただきます。  
また、お客様から個人情報をご提供いただく場合は、その利用又は提供の目的を明らかにし、お客さまの同意を得たうえで取得させていただきます。なお、お客様から個人情報をご提供いただけない場合は、ご利用できないサービスがございますことを予めご了承ください。
- 2.個人情報の利用目的について  
当協会及び当協会の受託旅行業者は、ご提供いただいた個人情報について、①お客様との間の連絡のため、②旅行に関して運送・宿泊機関等のサービス手配、提供のため、③旅行に関する諸手続のため、④当協会の旅行契約上の責任において事故時の費用等を担保する保険の手続きのため、⑤当協会及び当協会と提携する企業の商品やサービス、キャンペーン情報の提供、旅行に関する情報提供のため、⑥旅行参加後のご意見やご感想のお願いのため、⑦アンケートのお願いのため、⑧特典サービス提供のため、⑨統計資料作成のために利用させていただきます。
- 3.個人情報の第三者への提供について  
当協会は、旅行に関して運送・宿泊機関等のサービス手配、提供、及び旅行に関する諸手続きの目的を達成するため、お客様の氏名、住所、電話番号、搭乗便名等を運送・宿泊機関、土産物店に、書類又は電子データにより、提供することがあります。なお、土産物店への個人情報の提供の停止をご希望される場合は、当該するパンフレットに記載する旅行申込窓口宛にご出発の10日前までにお申し出ください。（注：10日前が土・日・祝日の場合はその前日までにお申し出ください。）
- 4.個人情報の共同利用について  
当協会はお客様から書面によってご提供いただいた個人情報のうち、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先を、当協会・グループ会社等の営業案内、キャンペーン等のご案内のために、共同して利用させていただきます。共同利用する個人情報は、当協会個人情報保護管理責任者が責任を持って管理いたします。
- 5.個人情報の管理について  
当協会は、お客様の個人情報を常に正確かつ最新の状態 で管理するよう努めると共に、以下の安全管理のための措置を講じます。
  - お客様の個人情報に関する不正アクセス、漏えい、滅失、き損等に対する予防措置及び是正措置を実施いたします。
  - お客様の個人情報の保護と適切な取扱いに関して、社員等に対する必要な教育及び監督を行います。
  - 業務を外部委託する場合は、委託業者と個人情報保護に関する契約を締結したうえ、お客様の個人情報が安全に管理されているかの確認を行う等、委託業者に対する必要かつ適切な監督を行います。
  - お客様の個人情報の取扱状況等について定期的な監査を実施し、個人情報保護（個人情報保護に関する当協会の取り組み）の検証及び必要に応じた安全措置の改善を行います。
- 6.クレジットカード情報を含む個人情報について  
当協会がお客様からクレジットカード情報（カード名義、カード番号、有効期間等）を取得する目的及びクレジットカード情報の取得者名、提供先、保管期間は以下の通りです。
  - (1)利用目的  
当協会サービスのご利用にクレジットカード決済を希望されるお客様の代金決済処

- 理のため、及び同決済に関するお問合せに対応するため。
  - (2)情報の取得者名  
(特非)竹田市観光ツーリズム協会
  - (3)情報の提供先  
株式会社NTTデータ、全旅ペイメントシステムを通じて各クレジットカード会社に提供します。
  - (4)保管期間  
クレジットカード決済日から180日（カード利用明細（加盟店控えのみ））
- 7.お客様からの問い合わせについて  
当協会が保有するお客様の個人データ（開示対象個人情報）の利用目的の通知、開示その内容の訂正、追加、若しくは削除、その利用の停止等、又は第三者への提供の停止をご希望の方は、必要となる手続きについてご案内いたしますので、次のお問い合わせ窓口までお申し出ください。その際、法令及び当協会内規に従い、遅滞なく必要な措置を取らせていただきます。また、ご希望の全部又は一部に応じられない場合はその理由をご説明いたします。
  - (1)個人データの利用目的の通知、訂正・追加・削除、等のお申し出先  
ご利用いただいた販売窓口（当社支店並びに提携販売店）にお申し出ください。
  - (2)個人データの開示・利用停止・提供停止・消去のお申し出先  
個人情報開示・利用停止等申込書に必要事項をご記入の上、当協会お客様相談室へ郵便でお申し込みください。
  - (3)お客様は、当協会との個人情報に関する苦情について、当事者間で解決ができなかった場合は、下記の協会に、その解決について助力を求めるための申出をすることができます。

### 一般社団法人 全国旅行業協会

〒107-0052 東京都港区赤坂4丁目2-19 赤坂ジャスタイーストビル3階  
TEL. 03-6277-8310（代表）／FAX. 03-6277-8331

- 8.ホームページのセキュリティについて  
当協会ホームページにおいて個人情報を送受信する際は、「SSL」（※1）と呼ばれる暗号化通信を採用しております。さらに、「ファイア・ウォール」（※2）を設けて不正アクセスを防止しており、ご登録いただいた個人情報が外部に漏れることのないよう、情報の管理・保護に努めております。  
※1「SSL（Secure Socket Layer）」は、インターネット上で情報を暗号化し送受信する技術です。  
※2「ファイア・ウォール」は、コンピュータネットワークへの不正侵入を防ぐシステムです。
- 9.ホームページのクッキーについて  
当協会ホームページでは、お客様に一層便利にご利用いただくため、一部のサイトで「Cookie」（※3）を使用しております。なお、お客様ご利用のブラウザが「Cookie」の機能を制限している場合は、一部のサービスがご利用になれない場合がございます。  
※3「Cookie（クッキー）」は、ウェブサーバーがお客様のコンピュータを識別する技術です。
- 10.ホームページの準拠法について  
当協会ホームページは、法律の異なる全世界の国々からアクセスすることが可能ですが、当協会ホームページのご利用に関しては、日本国の法律が適用されるものといたします。従いまして、当社ホームページ上の掲載物が違法となる地域からのアクセスは禁止いたします。
- 11.管轄裁判所について  
個人情報の取扱いに関する紛議が生じ仲裁及び訴訟にて解決する場合は、大分地方裁判所を第一審の管轄裁判所といたします。
- 12.改正について  
本文書は、平成30年4月1日に更新いたしました。当協会は、お客様の個人情報保護の徹底を図るため、又は法令その他の規範の変更に対応するために、個人情報保護基本方針を改正することがございます。

(特非) 竹田市観光ツーリズム協会  
会長 工藤 厚憲

※個人情報の取扱いに関するお問合わせ・苦情のお申し出先  
〒878-0011 大分県竹田市大字会々2250-1  
当協会本部お客様相談室  
担当者：個人情報保護管理責任者（代理）：お客様相談室長（旅行センター長）  
電話：0974-62-3900 FAX：0974-64-1127  
e-mail：travel@taketa.guide  
営業時間：月～金曜日8：30～17：00（土・日曜、祝日、年末年始休業）  
令和2年12月1日改正