

## プライバシーポリシー

株式会社 THM（以下「当社」といいます。）は、お客様の個人情報の重要性を認識し大切に扱うとともに、よりよい商品・サービスを提供させていただくため、以下の取り組みを推進し、責任を持ってお客様の個人情報を保護いたします。

### 1 法令等の遵守

当社は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）、その他の個人情報およびプライバシー保護に関係する法令等を遵守いたします。

### 2 社内体制

当社は個人情報の取扱いおよび保管するシステムに関して、社内規程および業務毎に必要なルールを策定するとともに、管理者を設置する等して組織を整備し、個人情報の保護を遵守する体制を構築いたします。

### 3 個人情報の取得

当社がお客様から個人情報を取得する場合には、利用目的を明示してご同意をいただいたうえで、その目的達成に必要な範囲で取得させていただきます。なお、ご同意はいつでも撤回していただくことができます。

### 4 個人情報の利用

当社がお客様の個人情報を利用するにあたっては、次に掲げる場合を除き、利用目的の範囲内で、かつ、違法または不当な行為を助長し、または誘発するおそれがある方法によらず適正に利用することとし、その目的の範囲を超えた利用はいたしません。

- ① 法令に基づく場合
- ② 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ③ 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ④ 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- ⑤ 大学その他の学術研究を目的とする機関もしくは団体またはそれらに属する者に個人データを提供する場合であって、当該学術研究機関等が学術研究目的で取扱う必要があるとき（当該個人データを取扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に害するおそれがある場合を除く。）

### 5 個人情報の共同利用

当社は、より付加価値の高いサービスを提供するため、利用目的の範囲内で個人情報を以下のとおり共同

で利用します。なお、別途個人情報の取扱いについて定めている場合は、それに従います。

(1) 共同して利用される個人データの項目

氏名（ふりがなを含む）、電子メールアドレス、住所、電話番号、ファックス番号、勤務先（ふりがなを含む）、勤務先住所、勤務先所属、役職、勤務先電話番号、勤務先ファックス番号、パスワード、クレジットカード情報、結婚記念日、生年月日、の全部または一部

(2) 共同して利用する者の範囲

東急グループ各社（会社名は下記ウェブサイトをご覧ください。）

東急グループウェブサイト (<https://tokyugroup.jp/about/grouplist/>)

パンパシフィック ホテルズ グループ（BELLUSTAR TOKYO および HOTEL GROOVE SHINJUKU の運営・販促・技術支援等に関し、当社が両ホテルの運営を委託する株式会社東急ホテルズが提携契約を締結しているシンガポール共和国法人。）

同社ウェブサイト (<https://www.panpacific.com/ja/about.html>)

同社プライバシーポリシー (<https://www.panpacific.com/ja/data-protection-policy.html>)

(3) 共同して利用する者の利用目的

- ・ 東急グループ各社の最新情報、プロモーション情報、商品・サービス情報等のご案内
- ・ 東急ホテルズコンフォートメンバーズの運営および特典の利用状況報告
- ・ パンパシフィック ホテルズ アンド リゾーツの最新情報、プロモーション情報、商品・サービス情報等のご案内
- ・ パンパシフィックディスカバリープログラムの運営および特典の利用状況報告
- ・ マーケティング分析を含む市場調査、商品開発
- ・ お客様へお知らせする情報内容の選定における判断材料

(4) 共同して利用する個人情報の管理について責任を有する者

株式会社 THM

東京都渋谷区桜丘町 3 1 番 2 号

代表取締役 金山 明煥

6 正確性の確保

当社は、お客様の個人情報を正確かつ最新の状態に保つよう、適切な措置を講じます。

7 安全管理措置

当社は、お客様の個人情報を厳重に管理し、漏洩・滅失・毀損・改ざん・不正アクセス等に対する予防措置その他の安全管理のために必要な措置を講じます。

当社は、法令で定められた保存期間が経過した場合またはお客様の個人情報を取り扱う必要がなくなった

場合には、速やかにお客様の個人情報を廃棄します。

## 8 社内教育

当社は、従業員に対する個人情報保護についての教育訓練を行い、その内容を社内に周知徹底させます。

## 9 委託先の監督

当社がお客様の個人情報を利用するにあたって、利用目的の範囲内で個人データの処理業務の全部または一部を第三者に委託することがあります。この場合、委託先へは個人情報を厳重に管理することを義務付け、個人情報保護法に従って監督いたします。

## 10 第三者提供の制限

当社は、次に掲げる場合を除き、お客様の個人情報をお客様のご同意なく第三者に提供または開示をいたしません。

- ① 法令に基づく場合
- ② 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ③ 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ④ 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- ⑤ 提供先の第三者が大学その他の学術研究を目的とする機関もしくは団体またはそれらに属する者である場合であって、提供先が個人データを学術研究で取扱う必要があるとき。（個人データを取扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）

## 11 個人情報の開示・訂正・利用停止等

当社がお預かりするお客様の個人情報に関して、お客様が個人情報の開示・訂正・利用停止等をご希望される場合には、当社が定める請求手続きにてご請求ください。所定の本人確認等を行い、合理的かつ必要な範囲内において、速やかに対応させていただきます。

## 12 仮名加工情報・匿名加工情報

当社は、お客様の個人情報を個人情報保護法に定める「仮名加工情報」、「匿名加工情報」として利用するにあたっては、個人情報保護法その他関係法令およびガイドライン等を遵守し、適正に取扱います。

## 13 個人関連情報

当社は、個人情報保護法に定める「個人関連情報」を個人データとして取得、提供する場合には、個人情報保護法その他関係法令およびガイドライン等を遵守し、適正に取扱います。

#### 14 社内体制の継続的見直し

当社は、個人情報の取り扱いに関する社内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図ってまいります。

#### 15 お問い合わせ窓口

当社の個人情報の取扱いに関する質問等につきましては、以下にお問い合わせください。なお、個人情報の取扱いにつきましては、個人情報保護委員会その他の監督機関に不服を申し立てること等もできます。

〒150-8511 東京都渋谷区桜丘町3-1-2号

株式会社 THM 「個人情報お問い合わせ窓口」

03-6273-8405

(受付時間 10:00～17:00 ただし、土日祝祭日・年末年始などは除く)

## 当社が保有する個人データとその利用目的

### 当社の個人データの利用目的

当社は、提供を受けた個人情報をお客様とご契約の履行等のため、以下の目的で利用します。なお、お客様がご契約いただくためには、お客様の個人情報をご提供いただく必要があります。

- 1 商品の販売および一般・会員制サービスの提供その他それらに付随する諸対応
- 2 BELLUSTAR TOKYO および HOTEL GROOVE SHINJUKU の商品、サービス、優待、イベント等に関する情報の送付等によるご案内
- 3 各種お問い合わせ、資料請求等に関する対応等
- 4 商品・サービスの改善のためのご意見・ご要望等の収集
- 5 顧客動向分析、市場調査その他経営上必要な分析を行うための基礎データの作成および特定の個人を識別できない統計的なデータの作成
- 6 BELLUSTAR TOKYO および HOTEL GROOVE SHINJUKU の義務の履行、権利の行使およびこれに付随するホテル運営上の諸対応

### 保有する個人データ

- ・宿泊予約、利用実績データ一式
- ・レストラン・バー予約、利用実績データ一式
- ・宴会予約、利用実績データ一式
- ・法人契約データ一式
- ・レストラン・バー会員データ一式
- ・顧客データ一式
- ・メールマガジン配信登録者リスト
- ・ホテルイベントへの参加者リスト
- ・企画アンケートへの回答者リスト

## **お客様のアクセスログ（履歴）について**

当社のウェブサイトでは、お客様の利便性やサービスの向上を図ること等を目的として、アクセスされた方の情報をアクセスログ（履歴）という形で記録しています。記録される情報は、アクセスされた日時やページ、ドメイン名や IP アドレス、使用しているブラウザ（インターネット閲覧ソフト）の種類等で、個人を特定できる情報は含みません。当社は、これらの情報をウェブサイトの利用状況に関する統計分析のためのみに利用し、それ以外の目的で利用することはありません。

アクセスログの記録にあたっては、当社が契約するサービスプロバイダが提供するクッキーと Web ビーコンを使用しています。

クッキーとは、ウェブサイトを開覧した際にウェブサイトを管理するサーバからユーザーの利用しているブラウザへ送られる小さな情報です。これにより、サーバは特定のコンピュータがウェブサイトのどのページに訪れたか等を記録しますが、利用者個人の識別はできません。また、Web ビーコンとは、クッキーと一緒に機能し、特定のページに何回アクセスが行われたかを知ることができる技術です。

なお、お客様は、ブラウザの設定を変更することにより、クッキーの受け取りを拒否することができます。また、クッキーの受け取りを拒否することにより、Web ビーコンを拒否することができます。

## **開示等請求手続き**

### 1 開示等のご請求の対象となる保有個人データの特定について

開示等のご請求にあたっては、対象となる保有個人データを特定していただきますようお願いいたします。

なお、以下に該当する個人情報は、開示等の対象としておりませんのでご注意ください。

#### (1) 保有個人データに該当しないもの

- ・当社が業務受託しているにすぎず、そのデータについて当社に開示等の権限がないもの
- ・6ヶ月以内に確実に消去される予定のもの（法令等に異なる定めがある場合を除きます）

#### (2) 個人情報保護法の定めにより開示等の対象としないもの

- ・開示等することで、本人または第三者の権利利益を害するおそれのあるもの
- ・開示等することで、当社の適正な業務の遂行に著しい支障を及ぼすおそれのあるもの
- ・開示等することが他の法令に抵触するおそれのあるもの

#### (3) その他法令等に定めるもの

### 2 開示等の対象範囲

開示等の対象範囲は、ご本人の氏名、住所、当社の利用目的のほか、保有個人データに含まれ、かつ当社が取得し、現に保有しているもののみといたします。

### 3 開示等のご請求先

開示等をご請求される場合は、下記宛にご請求ください。

尚なお、直接ご来社いただいたのご請求はお受けいたしかねますので、ご了承ください。

#### (1) 郵送によるご請求の場合

##### ①宛先

〒150-8511 東京都渋谷区桜丘町3-1番2号  
株式会社 THM 「個人情報お問い合わせ窓口」

※書留郵便によりご請求ください。

##### ②同封いただくもの（下記4参照）

- ・所定の請求書
- ・本人確認のための書類

#### (2) 電子メールによるご請求の場合

##### ①宛先

株式会社 THM 「個人情報お問い合わせ窓口」  
メールアドレス admin@tokyu-thm.co.jp

##### ②添付いただくもの（下記4参照）

- ・所定の請求書
- ・本人確認のための書類

### ③注意点

- ・添付ファイルは、PDF 形式又は WORD 形式としてください。
- ・添付ファイルには必ずパスワードを設定いただき、別の電子メールにてパスワードをお知らせください。
- ・ファイル転送システムによる送信、ウェブサイトの閲覧によるご提供はお受けできません。
- ・電子メールの添付ファイルの容量は 3 MB まででお願い致します。容量を超える場合は複数に分けてご送信下さい。

## 4 開示等のご請求に際してご提出いただく書面（様式）等

請求書類は当社所定のものに限るものとし、それ以外の書式では一切お受けすることができませんので、あらかじめご了承ください。

※開示等のご請求に際してご提出いただいた書面等（本人確認書類を含む）は、ご返却いたしませんので、あらかじめご了承ください。開示等のご請求に対する回答が終了した後、遅滞なく適切な方法で廃棄させていただきます。

### (A) 当社所定の請求書

- ・個人情報の開示請求書 [PDF 形式](#) / [WORD 形式](#)
- ・個人情報の訂正請求書 [PDF 形式](#) / [WORD 形式](#)
- ・個人情報の利用停止請求書 [PDF 形式](#) / [WORD 形式](#)
- ・個人情報の利用目的通知請求書 [PDF 形式](#) / [WORD 形式](#)
- ・保有個人データの第三者提供停止請求書 [PDF 形式](#) / [WORD 形式](#)

### (B) 本人確認のための書類

以下のいずれか 1 点のコピーを同封または添付してください。なお、いずれもご本人のご氏名の記載がある部分のコピーをお願いいたします。

- ・運転免許証
- ・住民基本台帳カード
- ・戸籍抄本（住所、氏名等必要事項のみ）
- ・住民票の写し（住所、氏名等の必要事項のみ）
- ・各種保険の被保険者証
- ・介護保険の被保険者証
- ・年金手帳
- ・恩給証書

※ 1 転居または改姓等により、ご本人の現住所または現在の姓等と当社の保有個人データに登録されたご住所または旧姓等が異なる場合、またはそのおそれがある場合は、開示請求の際の本人確認ができないことなどが考えられますので、開示請求に先立ち、または開示請求とともに、訂正等の請求の手続きをお取りください。なお、この場合、除票等の転居の転居履歴が確認できる書類を併せてご提出ください。その他、住

民票および除票等の取得につきましては、各地方自治体の窓口にお問い合わせください。

※ 2 本籍地が記載されている証明書の場合は、お手数ですが、「本籍地」部分は紙を貼る等して隠してからコピーをお取りくださいますようお願いいたします。

※ 3 本人確認資料が同封・添付されていない場合、または本人確認資料に不鮮明な箇所があるなどの理由により本人確認ができない場合等は、開示等のご請求がなかったものとみなし、その旨当社から請求書にご記入いただいたご連絡先にご連絡のうえ、既にご送付いただき当社でお預かりしている請求書および書面等一式につきましては、ご送付いただいた住民票記載のご住所宛（住民票が未送付である場合等は請求書記載のご住所宛）に当社から書留（本人限定受取郵便）でご返送させていただきますので、あらかじめご了承ください。

## 5 代理人による開示等のご請求の場合

書留郵便にてご請求下さい。

開示等のご請求をする方が本人の代理人である場合は、上記 A の請求書及び B による本人確認書類に加えて下記の書類を同封してください。

- ・開示対象者の個人データ開示に係る実印の押印された委任状
- ・委任状に押印された印鑑登録証明書（発行日より3ヶ月以内のもの）
- ・官報または家庭裁判所の決定通知の写し（後見人のみ）

※ [委任状](#)は当社所定のものをお使いください。

## 6 開示等のご請求に対する回答方法

郵便による開示等を請求された場合は、請求書に記載していただいたご住所宛に、簡易書留により書面で回答いたします。

メールによる開示等を請求された場合は、送付先として記入された電子メールアドレス宛に、電磁的記録により回答申し上げます。ただし、電磁的記録の提供による開示等が、多額の費用を要する場合、その他困難な場合は、書面の交付により回答申し上げます。

※ 1 開示等手続きの開始からご回答までは、少なくとも2週間はお時間をいただきます。

※ 2 窓口の混雑その他、当社の業務上の事情がある場合は、それ以上にご対応が遅延する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※ 3 郵便による開示等を請求された場合、郵便トラブルにつきましては、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、当社は何らの責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

※ 4 メールによる開示等を請求された場合、送付先として記入された電子メールアドレスの誤りによる誤着・不着、通信トラブルによる不着・遅延等につきましては、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、当社は何らの責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

## 7 保有個人データの不開示について

下記の場合には、ご本人からの請求に応じることができません。

- (1) ご請求の不備等により請求を受理できない場合

以下の場合には、ご請求を受理することはできません。不備な箇所を修正したうえで、当社所定の手続に従い申請書類の再提出をお願いします。

- ・当社指定の請求書類を使用していない場合
- ・提出に必要な書類等が足りない場合
- ・請求書に記載された事項ではお客さまご本人を特定できない場合
- ・申請書に記載されている住所、本人確認のための書類に記載されている住所、当社の登録住所が一致しない場合等、ご本人からの請求であることが確認できない場合
- ・代理人による申請に際して、その代理権が確認できない場合
- ・その他、ご提出いただいた申請書類に不備があった場合
- ・当社が定める手続でなく請求された場合

## (2) 開示等の請求等をお断りする場合

### ①利用目的の通知

以下の場合には、請求される保有個人データの利用目的の通知には応じません。

- ・ご本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
- ・利用目的をご本人に通知し、または公表することにより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おそれがある場合
- ・利用目的をご本人に通知し、または公表することにより当社の権利または正当な利益を害するおそれがある場合
- ・国の機関または地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的をご本人に通知し、または公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- ・請求に係る保有個人データが存在しない場合

### ②開示

以下の場合には、請求にかかる保有個人データの全部又は一部を開示しません。

- ・ご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おそれがある場合
- ・当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・開示により、他の法令に違反する場合
- ・請求に係る保有個人データが存在しない場合

### ③開示（保有個人データを第三者に提供した場合の記録、第三者から提供を受けた場合の記録の開示）

以下の場合には、請求にかかる保有個人データの全部または一部を開示しません。

- ・当該記録の存否が明らかになることにより、ご本人または第三者の生命、身体または財産に危害が及ぶおそれがある場合
- ・当該記録の存否が明らかになることにより、違法または不当な行為を助長し、または誘発するおそれがある場合
- ・当該記録の存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国もしくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれまたは他国もしくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがある場合

- ・当該記録の存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧または捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがある場合
- ・請求に係る保有個人データが存在しない場合

#### ④訂正等（訂正、追加、削除）

以下の場合には、請求にかかる保有個人データの訂正等には応じません。

- ・その内容の訂正、追加、削除について、他の法令の規定により特別の手続が定められている場合
- ・その内容が事実であり、訂正、追加、削除が必要でない場合
- ・その内容の訂正、追加または削除が、当該保有個人データの利用目的の達成のために必要でない場合

#### ⑤利用停止等（利用停止、消去）

当社が保有する個人データが利用目的の達成に必要な範囲を超えて取扱われた場合、偽りその他不正の手段により取得された場合、もしくは違法または不当な行為を助長し、または誘発するおそれがある方法により利用した場合、ご本人は当該保有個人データの利用停止または消去（以下、「利用停止等」といいます。）を請求することができます。

また、上記の場合に加えて、当社が保有する個人データを当社が利用する必要がなくなった場合、その他当社保有個人データの取扱いにより本人の権利または正当な利益が害されるおそれがある場合、ご本人は、本人の権利利益の侵害を防止するために必要な限度で、当該保有個人データの利用停止等を請求することができます。

ただし、以下の場合には、請求にかかる保有個人データの利用停止等の全部または一部には応じません。

- ・あらかじめ特定した利用目的の達成に必要な範囲内で取扱っている場合（違反を是正するために必要な限度を超える場合を含みます。）
- ・適正な方法で取得している場合（違反を是正するために必要な限度を超える場合を含みます。）
- ・違反の是正のためには、請求に係る保有個人データの一部の利用停止または消去で足りる場合
- ・利用停止または消去に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難であり、かつご本人の権利利益を保護するため必要な代替措置をとった場合

#### ⑥第三者提供の停止

当社が保有する個人データがご本人の同意がない等、正当な理由なく第三者に提供された場合、ご本人は当該保有個人データの第三者提供の停止（以下、「第三者提供停止」といいます。）を請求することができます。

また、上記の場合に加えて、当社が保有する個人データを当社が利用する必要がなくなった場合、その他当社保有個人データの取扱いにより本人の権利または正当な利益が害されるおそれがある場合、ご本人は、本人の権利利益の侵害を防止するために必要な限度で、当該保有個人データの第三者提供の停止を請求することができます。

ただし、以下の場合には、請求にかかる保有個人データの第三者提供停止の全部または一部には応じません。

- ・あらかじめご本人の同意を得たうえで提供している場合
- ・法令等に基づく場合
- ・人の生命、身体また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場合
- ・公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特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
- ・国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令等の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- ・多額の費用を要する場合その他第三者提供停止をすることが困難であり、かつ、ご本人の権利利益を保護するため必要な代替措置をとった場合

#### 8 開示等のご請求に関して取得した個人情報の利用目的

開示等のご請求に伴いご提出いただいた請求書、本人確認書類等の個人情報は、開示等のご請求に関するご本人とご連絡、またはご本人との間で疑義が生じた場合の確認等、開示等のご請求への対応に必要な範囲でのみ取り扱います。

ご提出いただいた本人確認書類は、開示等のご請求に対する回答が終了した後、遅滞なく適切な方法で廃棄させていただきます。

## **特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針**

株式会社 THM(以下「当社」といいます)は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(以下「マイナンバー法」といいます)に基づく個人番号および特定個人情報(以下「特定個人情報等」といいます)の適正な取扱いの確保について、組織として以下の取り組みを推進いたします。

### 1 (事業者の名称)

株式会社 THM

### 2 (関係法令・ガイドライン等の遵守)

当社は、特定個人情報等の取扱いに関し、マイナンバー法その他関係法令および個人情報保護委員会規則その他のガイドライン等を遵守いたします。

### 3 (安全管理措置に関する事項)

当社は、特定個人情報等の漏えい、滅失又は毀損の防止等、適切な管理のために、別途「特定個人情報取扱規程」等を定め、これを遵守します。

### 4 (継続的改善)

当社は、特定個人情報取扱規程およびそれを実行するための社内体制について、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図ってまいります。

### 5 (質問・苦情の受付窓口)

当社の特定個人情報等の取扱いに関する質問・苦情については、下記までお申し出ください。

〒150-8511 東京都渋谷区桜丘町 3 1 番 2 号

株式会社 THM 「特定個人情報等お問い合わせ窓口」

TEL 03-6273-8405

(受付時間 10:00~17:00 ただし、土日祝祭日・年末年始などは除く)