

個人情報保護方針

制定 令和6年4月1日
〒160-0022 東京都新宿区新宿 5-17-9
株式会社リロホテルソリューションズ
代表取締役社長 島田 康平

当社は、生活総合支援サービス産業構築の一翼を、新たなリゾート余暇サービスの創造・提供を通じて担う企業として、個人情報を大切に保護することを当社の重要な社会的使命と認識し、役員はじめ全従業員が個人情報保護に関する法規範を遵守し、次に示す当社基本方針を具現化するために、JISQ15001に準拠したマネジメントシステムを構築し、常に社会的要請の変化に着目し、継続的改善を含め全社を挙げて取り組むことを宣言します。

1. 個人情報の取得・利用・提供

個人情報を取得する際は、当社の事業に必要な範囲内で利用目的を特定、明示し、その利用目的について直接書面で本人の同意を得たうえで、適法かつ公正な手段により行います。また、直接書面で本人の同意を得る以外の方法で取得する場合は、この利用目的をあらかじめ公表または速やかにご本人への通知を行います。

また、取得した個人情報は、あらかじめ特定した利用目的の範囲内のみで利用および提供を行い、特定された利用目的を達成する範囲を超えた個人情報の取扱いは行わないとともに、目的外利用などの不適切な取扱いが起らないように、措置を講じます。

2. 個人情報に関する法令、その他規範遵守

個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守するとともに、JISQ15001(個人情報保護マネジメントシステム)の要求事項に基づき個人情報の保護に努めます。

3. 個人情報のリスク防止、是正

個人情報の漏洩、滅失又はき損、法令や国が定める指針その他の規範に対する違反、経済的不利益、社会的な信用の失墜、本人への影響等の恐れなどのリスクに対し、ID/パスワード管理、アクセス管理、ファイアウォール構築、入退室管理、教育の徹底、その他合理的な防止策を講じるとともに、監査を行い定期的に見直し是正して参ります。

4. 個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善

個人情報保護のため、個人情報保護マネジメントシステムに基づく、当社マネジメントサイクルを確立し、継続的に改善します。

5. 苦情および相談

個人情報の開示・訂正・削除、利用又は提供の停止（以下「開示等」）及び苦情や相談に対応するため、「個人情報保護問合せ窓口」を設置し解決に努めます。なお、開示等については、ご本人自身であることを確認させていただきます。

【 個人情報の相談窓口 】

個人情報相談窓口 E-mail : privacyRV@relo.jp

個人情報保護管理者 個人情報保護管理担当 執行役員

個人情報の取扱いについて

令和6年4月1日 制定

当社「個人情報保護方針」に則り、当社における個人情報の取扱いについて公表いたします。つきましては、以下の内容を十分ご理解いただき、ご同意の上、当社サービスのご利用および個人情報のご提供をお願い申し上げます。

1. 個人情報取扱事業者名および個人情報保護管理者

株式会社リロホテルソリューションズ

個人情報保護管理者 個人情報保護管理担当 執行役員

2. 個人情報の利用目的

当社が個人情報を直接書面等（ホームページによる場合も含む）により取得する場合の個人情報（開示対象個人情報）の利用目的は、以下のとおりです。

（1）当社が運営するホテル等のお客様の個人情報の利用目的

- 当社が運営するホテルの宿泊・宴会・レストラン等における予約、各種サービスおよびこれらに付帯関連するサービスを提供するため
- お客様との契約に関連した各種連絡およびこれらに付帯関連するサービスを提供するため
- ご利用に関連した各種連絡およびこれらに付帯関連するサービスを提供するため
- 資料請求等お問い合わせに関する回答・資料の発送のため

5. 上記各項目に付随する業務遂行のため

(2) 取引先役員・従業員およびその家族の個人情報の利用目的

1. 商談・業務上必要な諸連絡のため
2. 取引先の業務管理および支払・収入処理のため
3. 当社グループ各社とのお取引のご案内のため

(3) ウェブ等からの"お問い合わせ"で取得する個人情報の利用目的

1. お問い合わせに関するご回答並びに当社サービスに関する資料発送のため

(4) 採用応募者の個人情報の利用目的

1. 採用応募者への情報提供・連絡のため
2. 採用業務管理のため

(5) お客様との通話の録音について

1. 当社では、コールセンター等録音設備のある部署において、お客様との通話を録音させていただく場合があります。通話録音データは「ご依頼内容を通話終了後に確認するため」及び「お客様対応の品質向上のための従業員教育」に利用いたします。

3. 個人情報の第三者提供について

当社では個人情報の取扱いに関する契約を締結した上で、以下のとおり個人情報を提供する場合があります。

(1) 当社が運営するホテル等のサービス業務に付随した提供

1. 提供の目的
宿泊申込や物品の購入等の手配、およびその利用料金補助精算業務を行うため
2. 提供する個人情報の項目
住所、氏名、性別、年齢、電話番号、電子メールアドレス、パスポート番号、所属先名称
3. 提供する方法
書面、電話、FAX、電子メール
4. 提供を受けるもの
宿泊施設、旅行代理店、保険会社、運送会社等各種サービス提供企業

4. 個人情報の委託について

営業活動、情報提供、サービス役務提供にかかる資料発送、情報配信、記録保管、代金決済、運営代行業務、およびオプションサービスメニューにかかる会員サービス業務などの対応について、提携先企業に保護措置を講じた上で、個人情報の取扱いを委託する場合があります。

5. 当社ウェブサイトについて

(1) SSL、ファイアウォールについて

当社のウェブサイトにおいて、個人情報を入力していただく部分にはSSL (Secure Sockets Layer) のデータ暗号化システムを利用しております。また、当社のウェブサイトには、個人情報の保護のためファイアウォールを設置しております。ただし、セキュリティを完全に保証するものではありません。あらかじめご了承ください。

(2) クッキー (Cookie) について

当社のウェブサイトでは、クッキーを利用しております。クッキーの利用により、お客様が使用されているコンピュータを識別できますが、お客様の個人情報を取得するものではありません。当社がウェブサイトですべて利用しているクッキーはセッションクッキーで、お客様がご使用のブラウザを閉じると自動的に消去されます。

ブラウザの設定により、クッキーの受け取りを拒否したり、クッキーを受け取ったとき警告を表示させたりできますが、その結果、ウェブサイトのサービスの一部がご利用になれなくなることがあります。

6. 個人情報の安全管理措置について

当社は、取得した個人情報につきましては、漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人情報の安全管理のため必要、かつ適切な措置を講じます。当社ではロググループ共通の安全管理措置を運用しております。詳細につきましては下記にてご確認願います。

当社が運用している安全管理措置 (https://www2.relo.jp/privacy_s.html)

7. 個人情報を提供されることの任意性について

お客様により個人情報の提供は任意です。但し、当社の各種サービスをご利用の場合、サービス提供に必要な個人情報をご提供頂けない場合には、ご希望のサービスがご利用になれないこともございますのでご了承ください。

8. 開示対象個人情報の開示請求およびお問い合わせ先

当社では、保有する開示対象個人情報につきましては、開示等 (利用目的の通知、個人情報または第三者提供記録の開示、内容の訂正・追加または削除、利用の停止・消去および第三者への提供の停止) のご請求のお申し出を頂いた場合には、ご本人 (代理人含む) である旨の確認をさせて頂いた上で、法令および当社内規に従い、遅滞なく必要な措置を取らせていただきます。またご希望の一部または全部に応じられない場合はその理由をご説明いたします。開示等をご希望の場合は、下記お問い合わせ窓口までお申し出ください。手続きに必要な各種確認書類のご説明、各請求用紙のご送付、開示にあたって必要な手数料 (1回の請求につき1,000円、開示以外は無料) のご説明、および手続きの手順などをご案内いたします。開示等のご請求の手続きにつきましては、下記のページでもご確認いただけます。

開示請求等の手続きのご説明 (https://www2.relo.jp/privacy_kaiji.html)

当社の個人情報の取扱いに関するお問い合わせ、ご相談・苦情および開示等のお申し出につきましては下記、個人情報の相談窓口にて承ります。

【 個人情報の相談窓口 】

株式会社リロホテルソリューションズ 個人情報相談窓口

E-mail : privacyRV@relo.jp