

個人情報保護方針

当館（<https://corp.stay.rakuten.co.jp/group/hospitality/about/>）は、当館の提供する サービス（以下「本サービス」といいます。）に関し、以下のとおり、お客様の個人情報の取扱いに関する方針（以下「本方針」といいます。）を定めます。

1. 個人情報の利用目的、保持

（１）個人情報の利用目的

お客様の個人情報の利用目的は、以下に定めるとおりとし、これらに関連する目的を含むものとします。

1. 本サービスに関する申込みの受付、本人確認等本サービスの提供、維持、保護及び改善のため
2. 本サービスのうち、宿泊施設営業において、チェックインシステムの利用、宿泊者名簿の作成その他宿泊サービスの提供のため
3. お客様への御案内、お客様からのお問い合わせ等への対応のため
4. 本サービスに関する当館の規約に違反する行為への対応のため
5. 当館が提供する商品・サービス、キャンペーン情報等の御案内その他の広告、宣伝又はマーケティングのため

※ お客様に関する「２. 収集する情報及び収集方法」（属性情報やサービス利用履歴等）を、人工知能等を用いて、過去または現在のお客様ご自身またはお客様以外の方の個人情報、その他の情報（統計情報や推定情報を含みます。）とともに分析を行い（本方針において「分析」とは、この意味を言います。）、これによりお客様の趣味、嗜好、購買傾向、属性、信用度等を推定し、当該分析・推定結

果に基づいたお客様に対する広告配信やマーケティング等の施策に利用する場合があります。

6. 本サービスに関する規約の変更等を通知するため
7. お客様との契約又は法律等に基づく権利の行使及び義務の履行のため
8. 既存サービスの改善及び新サービスに関する当館による研究開発のため
※ このサービスの改善・開発のために、お客様に関する上記「2. 収集する情報及び収集方法」（属性情報やサービス利用履歴等）を分析する場合があります。
9. 詐欺、サイバー攻撃その他の違法又は不正なおそれのある行為を防止し、調査し、及び特定して、当館又は第三者の権利利益を保護するため
10. 上記の利用目的に関連する利用目的のため

（２）個人情報の保持

当館は、1（１）に記載する利用目的が継続する限りお客様の個人情報を保持します。また、適用法令を遵守するためお客様の個人情報を保持しなければならない場合や、未解決の請求または苦情に対応する場合には、当該事由への対応に必要な期間お客様の個人情報を保持します。

2. 収集する情報および収集方法

（１）お客様から御提供いただく情報

当館は、お客様から、本サービスを提供するのに必要な範囲において、氏名、電話番号、住所、メールアドレス、宿泊サービスに関して必要となる情報その他本サービスの提供に当たって必要な情報を収集します。

（２）お客様が本サービスを利用するに当たって、当館が収集する情報

当館は、本サービスに関し、お客様の当館ウェブサイト等へのアクセス状況や、その利用方法 等に関する以下の情報を取得することがあります。

1. 端末 ID 等の情報通信端末の機体識別に関する情報
2. 情報通信端末の OS 情報、インターネットへの接続に関する情報
3. リファラ
4. IP アドレス
5. 閲覧した URL および閲覧した日時に関するタイムスタンプ
6. 上記以外のサーバログ情報
7. 表示若しくは検索された物件又はサービス等に関する情報

3. お客様の情報にアクセスする者

業務運営のために必要な場合、当館は、お客様の個人情報の取扱いを、業務委託先等の第三者（当館の親会社を含みますが、これに限られません。）に委託することがあります。これらの第三者は、日本国外にある者が含まれる場合があります。当館は、お客様の個人情報の取扱いをこれらの第三者に対して委託する場合には、適用法令を遵守し、当該第三者に対する適切な管理及び監督をした上で行っています。

また、法の執行のために、行政機関又は司法機関等がお客様の個人情報へのアクセス又は提供を当館に要請する場合がありますが、当該要請が適正で正当な必要性のもとで行われている場合（特に、刑事捜査やその他の裁判手続等においてなされる場合があります。）、当館は、当館の内部規程及び適用法令に従って、この要請に対応します。

さらに、当館は、当館の資産および事業を第三者に譲渡する際、当該第三者にお客様の個人情報を提供する場合があります。そのような個人情報の移転が発生した場合、当館は個人情報の移転先である第三者が本方針に準拠して個人情報を取扱うことを保証するために必要な措置を講じます。

当館は、上記の委託や開示、提供等を行うにあたり、「2. 収集する情報および収集方法」に記載した個人情報を、必要最小限の範囲で開示します。

当館は、本方針に記載されている目的以外の目的でお客様の情報の利用または提供が発生する場合は、事前に当該利用または提供について適用法令上必要な手続きを取るものとしします。

4. 個人情報の開示

当館は、お客様から、個人情報保護法の定めに基づき個人情報の開示を求められたときは、お客様御本人からの請求であることを確認の上で、お客様に対し、遅滞なく開示を行います（当該個人情報が存在しないときには、その旨を通知いたします。）。ただし、個人情報保護法その他の法令により、当館が開示の義務を負わない場合には、この限りではありません。個人情報の開示を希望される場合は、具体的な手続を案内いたしますので、「7. お問い合わせ先」に記載されている相談窓口まで御連絡ください。

5. 個人情報の訂正等及び利用停止等

当館は、お客様から、（1）個人情報が事実でないという理由によって個人情報保護法の定めに基づきその内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」といいます。）を求められた場合、及び（2）あらかじめ公表された利用目的の範囲を超えて取り扱われているという理由又は偽りその他不正の手段により収集されたものであるという理由により、個人情報保護法の定めに基づきその利用の停止又は消去（以下「利用停止等」といいます。）を求められた場合には、お客様御本人からの請求であることを確認の上で遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、個人情報の内容の訂正等又は利用停止等を行い、その旨をお客様に通知します。なお、個人情報保護法その他の法令に基づいて訂正等又は利用停止等を行わない旨の決定をしたときは、お客様に対しその旨を通知いたします。

6. セキュリティ及び国外への移転

当館は、お客様の個人情報に対する不正アクセス又は漏洩を防止し、個人情報の正確性を維持し、及び必要な場合は適切な廃棄を行うために、適用法令を遵守するとともに、高い情報セキュリティ水準での個人情報の取扱いに努めています。

7. お問い合わせ先

御意見、御質問、苦情のお申し出その他個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、下記のお問い合わせフォームからお願いいたします。

■由布院 寛ぎの宿なな川におけるお客様の個人情報にかかる相談窓口

<https://nanakawa.com/contact/?from=s>

■湯布院 山灯館におけるお客様の個人情報にかかる相談窓口

<https://www.yufuin-santokan.com/contact/?from=s>

■旅亭 田之倉 におけるお客様の個人情報にかかる相談窓口

<https://www.yufuin-tanokura.com/contact/?from=s>

8. 本方針の変更手続

当館は、本方針を、法令変更への対応の必要性及び事業上の必要性等に応じて、随時、変更及び改正する場合があります。変更等の後の最新の本方針の内容を十分にご確認ください。

改訂日：2025 年 10 月 1 日