

個人情報保護方針

株式会社エイチ・アイ・エス、及び HIS グループ（以下、「当社」といいます）にとって、お客様をはじめ、当社に関わりのある方々を特定できるような情報、すなわち個人情報は、かけがえのない重要な財産となっております。また、この大切な個人情報は、その秘密が保持され、正確かつ安全に取り扱われることが社会的に要請されています。当社は、そのような社会的責務に応えるため、HIS グループ企業行動憲章の精神に基づき、個人情報保護に関する法令を遵守して、個人情報の保護を以下の基本方針に従って適切に行います。

なお、主に当社の役職員を対象とするマイナンバーに関わる個人情報の保護は、別に定める「マイナンバー個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」に従って適切に行います。

1. 当社は、個人情報を明示した利用目的の範囲内で適正かつ公正な手段によって収集、取扱いを行い、目的外利用を行わないための措置を講じ、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発する恐れがある方法で利用は行いません。また、当社にご提供いただいた個人情報、または個人関連情報を、ご本人様の同意がある場合または正当な理由がある場合を除き、第三者に開示または提供いたしません。
2. 当社は、個人情報保護法及び関連するその他の法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。また、個人情報保護マネジメントシステムを確立し、役員及び従業員に周知、遵守徹底に努め、定期的な研修を実施し、監査部門による監査並びに外部機関による審査を受け、常に最良の状態を維持してまいります。
3. 当社は、個人情報、または個人関連情報を適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失または毀損等の危険を防止するために、技術的・物理的安全管理、及び組織的・人的安全管理の両面から適切かつ合理的な安全対策の実施に努め、またその見直しを継続的に実施してまいります。万一にも個人情報の漏洩、滅失または毀損が起きた場合には、ご本人様に速やかにその旨をお知らせすると共に、相応の対応処置や是正処置を行ってまいります。当社は、ご本人様からの個人情報に関する開示等のご請求、及び苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2005年 3月 1日
改正日 2022年 4月 1日

株式会社エイチ・アイ・エス
代表取締役社長 矢田 素史



【個人情報お問い合わせ窓口】 株式会社エイチ・アイ・エス お客様相談室

[東京] 050-1742-9955

[名古屋] 052-856-7800

[大阪] 06-6133-0320

[福岡] 092-735-5577

当社は、電話でお申し出いただいた場合は、内容の確認のために会話内容を録音する場合があります。

※ (株)クオリタ、(株)エイチ・アイ・エス沖縄に関する個人情報お問い合わせは【東京】にて受け付けます。

【お客様相談室 休業のお知らせ】

誠に勝手ながら、弊社各お客様相談室は当分の間は休業とさせていただきます。

休業期間中は、オンラインカスタマーサポートセンターにて対応いたします。

電話番号 03-6628-8188

お客様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

【当社は、電話でお申し出いただいた場合は、内容の確認のために会話内容を録音する場合があります】

第1章

個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）に基づく個人情報の取扱い

お客様の個人情報の取り扱いについて

1. 個人情報の利用目的

株式会社エイチ・アイ・エス、及び HISグループ（以下、「当社」といいます）は、ご旅行その他の商品・サービスのお問い合わせやお申込みの際に、申込書（申込フォーム）への記載・入力、またはお電話、eメール等での連絡によりご提供いただいた個人情報、及びサイト閲覧履歴や、商品購買履歴、位置情報等の個人関連情報を以下の方法で利用させていただきます。

<お問い合わせ、ご相談の際にご提供いただいた個人情報>

当社は、これらの個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様のご相談等の内容において関係する機関等に対して連絡や確認を行うなどのために必要な範囲内で利用させていただくことがあります。

<ご旅行、またはご旅行に関連する保険等の申込みの際にご提供いただいた個人情報>

当社は、これらの個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様にお申込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等（主要な運送・宿泊機関等については契約書面に記載されています）の提供する旅行サービスの手配及び受領、並びに保険関連サービスの提供業務のために必要な範囲内で利用させていただきます。また、お客様の国内連絡先の方の個人情報は、ご旅行中の傷病等があった場合で国内連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に利用させていただきます。

<その他の商品・サービスの申込みの際にご提供いただいた個人情報>

当社は、これらの個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様にお申込みいただいた商品の発送、またはサービスの提供のために必要な範囲内で利用させていただきます。

この他、当社は、

- ・ご旅行参加後、またはその他の商品、サービスの受領後のご意見やご感想の提供のお願い
- ・特典サービスの提供
- ・統計資料の作成
- ・将来より良い旅行その他の商品、サービスの開発をするためのマーケット分析
- ・取得した閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析して、趣味嗜好に応じた新商品・サービスに関する広告の提供
- ・趣味嗜好に応じた当社、及び当社の提携先の商品・サービスのご案内及び管理
- ・電子決済等の決済手段の第三者による不正使用や、他の不正行為を特定するために当社が必要と判断した場合の監視、分析及び対策の実施等に、お客様の個人情報等を利用させていただくことがあります。

※ 当社は、ご旅行その他の商品・サービスお申込等にあたり、お客様よりご提供いただいた個人情報の一部を個人データとして保有いたします。

※ いずれの場合でも、個人情報を当社に提供されるか否かについては、お客様ご自身で選択できるものですが、ご提供いただけない個人情報が、お申込みになるご旅行その他の商品・サービスの提供に必要な不可欠なものである場合、当社のご旅行その他の商品・サービス等をご利用いただけないことがありますのでご了承ください。

2. 個人情報の提供

当社は、ご旅行その他の商品・サービスのお問い合わせやお申込みの際に、申込書（申込フォーム）への記載・入力、またはお電話、eメール等での連絡によりご提供いただいた個人情報及びサイト閲覧履歴や、商品購買履歴、位置情報等の個人関連情報を必要な範囲内において、以下のとおり第三者に提供いたします。お申込みいただく際は、これらの個人情報等の提供についてお客様に同意いただくものとします。

<お問い合わせ、ご相談の際にご提供いただいた個人情報>

当社は、お客様のお問い合わせ・ご相談に対応させていただくために必要な範囲内において、お客様のご相談等の内容において関係する機関等にお客様の個人情報を提供させていただくことがあります。

<ご旅行、またはご旅行に関連する保険等の申込みの際にご提供いただいた個人情報>

当社は、お客様にお申込みいただいたご旅行サービスの手配及び受領のために必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、並びに旅行先のお土産店でのお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内で、運送・宿泊機関等、保険会社、お土産店等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号、その他サービス利用実績を電子的方法等で送付することにより提供いたします。

<その他の商品・サービスの申込みの際にご提供いただいた個人情報>

当社は、お客様にお申込みいただいた商品の発送、またはサービスの提供のために必要な範囲内、並びに当社の商品・サービス提供上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内において、商品の販売・発送を行う事業者、予約サービスにおける予約先事業者、マッチングサービスにおける契約相手方、保険会社等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号、その他サービス利用実績等の個人情報、サイト閲覧履歴や、商品購買履歴、位置情報等の個人関連情報を電子的方法等で送付することにより提供いたします。

※その他、以下の例外事項を除き、個人情報をお客様の承諾なしに第三者に提供することはありません。

- (1) お客様の同意がある場合
- (2) 法令に基づく場合
- (3) 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場合
- (4) 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場合
- (5) 国の機関若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

ことによって当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

(6) 特定した利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託するとき

3. 個人情報の共同利用

当社は、お客様よりご提供いただいた個人情報のうち、下記の〈共同利用項目〉を今後のお客様のご旅行その他の商品・サービスの申込みを簡素化するため、及びお客様へのご連絡や対応のため、趣味嗜好に応じたダイレクトメールの発送、商品・サービスに関するご案内、アンケート等実施や、販売分析その他調査・研究、新たな商品・サービス等の開発のために必要となる最小限の範囲内で下記当社グループ企業及び特約代理店と共同利用させていただきます。

個人情報の管理責任について責任を有する者の名称 株式会社エイチ・アイ・エス
東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー5F

共同利用するグループ企業及び特約代理店

株式会社クオリタ、株式会社エイチ・アイ・エス沖縄、株式会社ナンバーワントラベル渋谷、株式会社クルーズプラネット、株式会社欧州エキスプレス、株式会社アクティビティジャパン、株式会社ツアー・ウェーブ、株式会社ジャパンホリデータベル、エイチ・ティ・ビィ観光株式会社、九州産交グループ、株式会社エージーティ、株式会社ラガーナテンボス、エイチ・エス損害保険株式会社、H.I.S.ホテルホールディングス株式会社、HTB エナジー株式会社、H.I.S. SUPER 電力株式会社、HIS エネルギーホールディングス、変な商社株式会社、H.I.S. Mobile 株式会社、H.I.S.不動産株式会社、株式会社地域創生 LAB

〈共同利用項目〉

メールアドレス、氏名（姓名、セイメイ）、生年月日、性別、国籍、住所（郵便番号含む）、電話番号、連絡用電話番号、パスポート氏名、パスポート番号、パスポート国籍、パスポート有効期限、パスポート受領予定日、国内緊急連絡先氏名、国内緊急連絡先続柄、国内緊急連絡先電話番号、cookie 情報、商品購買履歴、位置情報等の個人関連情報、その他サービス利用実績

4. 個人情報に関する開示等の手続き

当社が保有するお客様の個人データについてのお問い合わせ、開示、削除もしくは消去、内容の訂正、その利用の停止または第三者への提供の停止等をご希望の方は、必要な手続きについてご案内いたしますので、当社お問い合わせ窓口まで申し出ください。法令及び当社規定に従い、合理的な期間内にご要望の内容に対応し、その結果をご本人に書面または電磁的記録により通知いたします。また、ご希望の一部または全部に応じられない場合は、その理由をご説明します。

【お問い合わせ窓口】株式会社エイチ・アイ・エス お客様相談室・オンラインカスタマーセンター

5. 業務の委託

当社は、お客様に商品・サービスをご提供するにあたり、その業務の一部を委託し、利用目的の達成に必要な範囲内で業務委託先に対して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お客様の個人情報の取扱いに関する秘密保持契約の締結をはじめ、適切に委託先の管理・監督を行います。

6. 外国にある第三者への個人データの提供

当社は、以下の場合において外国（本邦の域外にある国または地域をいいます）にある第三者に個人情報を提供することがあります。お客様にお申込みいただいたご旅行サービスの手配及び受領のため、並びにその他の商品・サービスの提供等のために必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、並びに旅行先のお土産店でのお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内で、運送・宿泊機関等、保険会社、お土産店等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号、その他サービス利用等の個人情報、サイト閲覧履歴や、商品購買履歴、位置情報等の個人関連情報を電子的方法等で送付することにより提供いたします。

また、お客様の個人情報を、業務委託先や共同利用先を含む日本国外の事業者等の第三者に提供する場合、以下に該当する場合に提供いたします。

- (1) お客様の同意がある場合
- (2) 第三者が日本と同等の水準の個人情報保護制度を有している国として法令 に定められている国にある場合
- (3) 国名及び提供先の外国の個人情報保護制度については [こちら](#) をご確認ください。
- (4) 第三者が日本の個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制を構築している場合

なお、(3) の場合、第三者の相当措置の継続的な実施を確保するために当社は必要かつ適切な措置を講じます。この措置の内容を確認されたい場合は、4. 個人情報に関する開示等の手続きについて に従ってご請求ください。

7. 匿名加工情報

当社は、お客様の個人情報について、特定の個人を識別すること、及び作成に用いる個人情報を復元することができないよう適切な保護措置を講じたうえで、匿名加工情報の作成と第三者への提供を法令で認められた範囲で実施します。また、匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、及び、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理、その他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を講じるよう努めます。

8. その他の事項

株式会社エイチ・アイ・エスは、下記の認定個人情報保護団体に加盟しております。お客様は、株式会社エイチ・アイ・エスに対する個人情報に関する苦情の解決を、当該団体に申し出ることできます。

【認定個人情報保護団体の名称及び、苦情の解決の申出先】

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）個人情報保護苦情相談室（電話：03-5860-7565 フリーダイヤル：0120-700-779）

※当社の商品・サービスに関する問い合わせ先ではございません。

本文書は、株式会社エイチ・アイ・エスの日本国内における個人情報の取扱いに関するものです。海外現地法人は対象としていません。

16歳未満のお客様は、保護者の方の同意を得た上で、個人情報をご提供いただきますようお願いいたします。

当社では、お客様の個人情報をより適切に管理するため、または、関係法令の変更に伴い、本文書を改定することがあります。

「マイナンバー個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」は、その内容上、お客様への適用がありません。

第2章 EU 一般データ保護規則 ("REGULATION (EU) 2016/679 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC", 以下「GDPR」といいます。) に基づく個人情報の取扱い

0. 対象となるお客様

第2章の規定は、当社への個人情報ご提供時に EU 加盟国、ノルウェー、アイスランドおよび北アトランティックから成る欧州経済領域（以下、これらの国を総称して、「EEA」といいます。）に所在するお客様の個人情報に関して、GDPR の適用がある場合の取扱いについて適用されます。

1. 個人情報の利用目的

株式会社エイチ・アイ・エス、及び HISグループ（以下、「当社」といいます）は、ご旅行その他の商品・サービスのお問い合わせやお申込みの際に、申込書（申込フォーム）への記載・入力、またはお電話、e メール等での連絡によりご提供いただいた個人情報、及びサイト閲覧履歴や、商品購買履歴、位置情報等の個人関連情報を以下の方法で利用させていただきます。

当社は、これらの個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様にお申込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等（主要な運送・宿泊機関等については契約書面に記載されています）の提供する旅行サービスの手配及び受領、並びに保険関連サービスの提供業務のために必要な範囲内で利用させていただきます。

この他、当社は、

- ・ご旅行参加後、またはその他の商品、サービスの受領後のご意見や感想の提供のお願い
- ・特典サービスの提供
- ・統計資料の作成
- ・将来より良い旅行その他の商品、サービスの開発をするためのマーケット分析
- ・取得した閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析して、趣味嗜好に応じた新商品・サービスに関する広告の提供
- ・趣味嗜好に応じた当社、及び当社の提携先の商品・サービスのご案内及び管理
- ・電子決済等の決済手段の第三者による不正使用や、他の不正行為を特定するために当社が必要と判断した場合の監視、分析及び対策の実施等に、お客様の個人情報等を利用させていただくことがあります。

いずれの場合でも、個人情報を当社に提供されるか否かについては、お客様ご自身で選択できるものですが、ご提供いただけない個人情報が、お申込みになるご旅行その他の商品・サービスの提供に必要な不可欠なものである場合、当社のご旅行その他の商品・サービス等をご利用いただけないことがありますのでご了承ください。

当社は、ご旅行その他の商品・サービスお申込みに当たり、お客様からご提供いただいた個人情報をデータベースに保存いたします。データベースに保存された個人情報は、原則として5年間、または契約の履行、正当な利益の追求若しくは法的義務の遵守のために必要な期間保有いたします。

2. 個人情報取扱いの法的根拠

当社は、GDPR 第6条に記載された法的根拠に基づき個人情報を取り扱います。当社が個人情報の取扱いをするのは、以下の場合です。

- (1) お客様との契約の履行のために必要な場合
お客様が当社と締結された契約を履行するために個人情報の取扱いが必要となる場合があります。お客様が当社のサービスを申し込まれた場合においては、当社はお客様からご提供いただいた個人情報を契約履行のための手続きに使用いたします。
- (2) 当社の正当な利益のために必要な場合
当社は、当社および当社と提携する企業の商品・サービスのご案内等をお客様にお届けするためのウェブサイト、Eメール等（Eメールの送信は、お客様から送信につき自由意思に基づく同意があった場合に限りです。）のコンテンツの適正化、国または地方自治体等や法令、不正検知のための対応等、当社の正当な利益のためにお客様の個人情報を取扱うことがあります。
- (3) 法的義務の遵守のために必要な場合
当社は、法令上の定め、または裁判所命令を遵守するため、またはお客様との契約上の義務を遵守するため、お客様の個人情報を第三者に開示することがあります。税法、社会保障法等の定めにより、税理士や公的機関にお客様の個人情報を提供することもこれに当たります。
- (4) お客様からの同意がある場合
当社は、お客様からの同意に基づいて個人情報を利用することがあります。お客様は、このような同意につき、当社の以下の連絡先へご連絡いただくことで、いつでも撤回することができます。ただし、撤回前の同意に基づく処理の適法性が、同意の撤回により影響を受けることはありません。
連絡先：gdpr-pj@his-world.com

3. 個人情報の提供

当社は、ご提供いただいた個人情報を、法令で認められる場合を除き、第三者に開示または提供いたしません。ただし、ご本人様からの同意がある場合、または個人情報を第三者へ開示・提供すべき法的義務がある等正当な理由がある場合はこの限りではありません。

- (a) 生命・身体・財産の保護のため必要な場合
当社は、お客様の生命、身体または財産の保護の目的により必要であり、お客様から同意を得ることが困難な場合において、お客様の個人情報を第三者に提供することがあります。また、公衆衛生や児童の健全な育成の推進のために特に必要であり、お客様の同意を得ることが困難な場合にあっても、お客様の個人情報を第三者に提供することがあります。
- (b) 国または地方公共団体
当社は、法令等の定めにより個人情報の提供が必要となる場合、犯罪や詐欺防止、捜査、訴追等のため個人情報を提供すべき強い必要がある場合、お客様の個人情報を提供することがあります。また、当社は、当社の権利、財産を保護するためお客様の個人情報を監督官庁に開示することがあります。
- (c) グループ会社
お客様へのサービス提供のため、お客様の個人情報を関係会社に開示することがあります。当社の組織体制につきましては、本サイトの「会社情報」ページを

ご確認ください。

(d) サービス提供者等

当社は、お客様にサービスを提供するため、手配業者（代理店等）やサービス提供者（運送・宿泊機関等）に当社を代理してお客様の個人情報を取扱わせることがあります。サービス提供者等は、当社と秘密保持契約を締結しており、サービス提供の目的以外でお客様の個人情報を取扱うことはありません。お客様の個人情報を EEA 域外に所在するデータ処理者に移転する場合には、お客様の個人情報を保護するための適切な保護措置を講じます。

上記の開示または提供に伴って、お客様の個人情報を EEA 域外の法人に移転する場合には、当社はおお客様の個人情報の安全を保障します。当社がおお客様の個人情報を欧州委員会による十分性認定のされていない国へ移転する場合には、当社は GDPR 上必要とされている適切な保護措置をとりま。当社は、EEA 域外に所在するビジネスパートナーとの間において、GDPR に基づき域外移転が認められる場合を除き、欧州委員会の定める域外移転に関する標準的契約条項に基づく契約を締結し、お客様の個人情報の保護を図ります。

4. お客様の権利および個人情報に関する開示等の手続きについて

お客様は、自身の個人情報に関する種々の権利を有しています。当社が保有するお客様の個人情報についてのお問い合わせ、開示、削除もしくは消去、内容の訂正、その利用停止またはデータポータビリティ等をご希望の方は、当社までお申し出ください。法令および当社規定に従い、合理的な期間内にご要望の内容に対応し、その結果をご本人に通知いたします。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。なお、お客様には、監督機関に対し異議を述べる権利も保障されています。

当社が保有する個人情報の開示、削除、訂正、利用停止、データポータビリティ等の請求をご希望の方は、必要な手続きについてご案内いたしますので、以下の連絡先までお申し出ください。法令および当社規定に従い、合理的な期間内にご要望の内容に対応し、その結果をご本人に通知いたします。また、ご希望の一部または全部に応じられない場合は、その理由をご説明します。

本項に関するお問い合わせは、以下の連絡先またはお近くの当社支店（EEA 域内の当社現地法人に限りま。）までお願いいたします。

連絡先：gdpr-pj@his-world.com

5. 安全対策

個人情報の漏洩、滅失または毀損等の危険を防止するため、技術および管理の両面から適切かつ合理的な安全対策の実施に努めます。万一にも個人情報の漏洩、滅失または毀損が起きた場合には、管轄監督機関およびお客様に速やかにその旨を通知すると共に、相応の対応処置や是正処置を行ってまいります。

欧州の個人情報保護関連保護法令に従い、個人情報への不正アクセスや個人情報の誤使用を防ぐため、適切な手段を講じ、情報処理システムにおけるお客様の個人情報の安全性、完全性を確保するため、多様な技術的措置を講じます。また、お客様の個人情報を処理することができるのは、個人情報保護につき適切な研修を受けた者に限られます。当社は、従業員に対し、個人情報保護に関して注意喚起をする様々な研修を定期的を実施します。

6. その他の事項

当社は、個人情報保護法および関連するその他の法令、国や欧州委員会が定める指針その他の規範を遵守します。当社は個人情報保護管理体制を整備しており、役員および従業員に周知、遵守徹底に努めるとともに、継続的に改善して常に最良の状態を維持してまいります。

本文書は、「0. 対象となるお客様」に定める当社の個人情報の取扱いに関するものです。

未成年のお客様は、保護者の方の同意を得た上で、個人情報をご提供いただきますようお願いいたします。

当社は、すべての役員及び従業員が法令を理解・遵守することを確保する個人情報保護管理に関する仕組みを有しており、またその見直しを継続的に実施してまいります。

当社では、お客様の個人情報をより適切に管理するため、または、関係法令の変更に伴い、この本文書を改訂することがあります。

7. データ保護オフィサー（DPO）の連絡先

連絡先：gdpr-pj@his-world.com

制定日 2005年3月1日

改定日 2022年4月1日

株式会社 エイチ・アイ・エス
代表取締役社長 矢田 素史