

# 個人情報保護方針

制 定 2005年 4月 1日

最終改正 2024年 4月 1日

## 個人情報保護に対する基本方針

西武観光バス株式会社（以下「当社」といいます。）および西武グループの各社（株式会社西武ホールディングスならびに同社の子会社および関連会社をいい、以下「グループ会社」といいます。また、当社とグループ会社をまとめて以下「当グループ」といいます。）は、グループビジョンに示すとおり、地域・社会の発展、環境の保全に貢献し、安全・安心で快適なサービスを提供することを事業活動の理念としています。その実現のためには、社会の一員としてお客さま、株主さま、従業員、地域社会からの信頼を得ることが重要であると認識し、当グループ全体のコンプライアンス体制の確立を目指しています。

当社は、お客さまからお預かりする個人情報の適正な取扱いを、コンプライアンス上の重要な課題であると認識しております。そのため、当社は個人情報保護の基本方針を以下のとおり宣言し、当社の事業活動における個人情報保護の実施ならびに継続的な改善を行います。

なお、特定個人情報の取扱いにつきましては、『特定個人情報の適正な取り扱いに対する基本方針』に定める事項を優先いたします。

### 1. 個人情報の取扱い

当社は、お客さまからお預かりする個人情報を、次の目的で利用いたします。

#### (1) 会員サービスおよび対象サービス提供のため

例)「当グループの提供する営業情報・商品情報等の各種ご案内など、販売促進活動のため」

例)「加盟店等におけるポイントの付与および会員カードに付帯するサービスの提供のため」

#### (2) ご契約等に基づく権利の行使、義務の履行のため

例)「申し込み、入退会、利用予約その他の諸手続のため」

例)「当グループの義務の履行および権利の行使、およびこれに付随する諸対応のため」

例)「お取引、ご契約を円滑に履行するため」

#### (3) 広告、宣伝、マーケティングのため

例)「当グループの商品・サービスに関する商品開発・顧客動向分析・市場調査等への利用のため」

例)「新商品、新サービスに関する情報のご送付、ご案内、ご連絡およびご確認のため」

#### (4) サービスの改善および調査・研究開発のため

- 例)「当グループの提供するサービスや商品の利用状況や満足度調査など、サービス向上に係る調査の実施のため」
- 例)「自動車事故等の記録を保管するため」
- 例)「事業遂行上の安全を確保するため」
- (5) 当グループへの連絡およびお問い合わせ等に適切に対応するため
  - 例)「当グループが主催するイベント・懸賞などへお申込みいただいたお客さまに対するご連絡などのため」
  - 例)「当グループの提供するサービスをご利用いただくお客さまからのご意見・ご要望にお答えするため」
  - 例)「定期券等乗車券類の紛失・再発行・払い戻し等におけるご連絡およびご確認のため」
  - 例)「お忘れ物に関するご連絡およびご確認のため」
- (6) 緊急の場合に行う、お客さまへのご連絡のため
- (7) お取引の解約やお取引解約後の事後管理のため
- (8) 3(3)の目的で利用するため
- (9) 提携する第三者が提供する各種情報を提供するため
  - 例)「当グループと提携する第三者が提供する商品・サービスに関連した各種情報を提供するため」
- (10) 上記利用目的の達成に必要な範囲で、お客さまの承諾を得て行う個人情報の第三者への提供のため

## 2. 個人情報の第三者への開示・提供

- (1) 当社は、法令等に基づく場合等特別な理由のない限り、お客さまの個人情報を、お客さまの同意なく第三者に開示・提供いたしません。
- (2) 当社は、通知・公表した利用目的の範囲内で個人情報の取扱い業務を第三者に委託する場合があります。この場合、委託先へは法令等に従って適正な管理を行うように契約により義務づけるとともに、適切な個人情報保護管理の監督に努めます。

## 3. 個人情報の共同利用

当社は、お客さまからお預かりする個人情報を、次のとおり共同利用いたします。

### (1) 共同利用する個人情報の項目

#### (ア) 個人基本情報

- ・ 氏名、生年月日、性別
- ・ 住所、電話番号、FAX 番号、メールアドレス、SNS 等の連絡先に関する情報
- ・ 職業、勤務先に関する情報
- ・ ご家族に関する情報（氏名、住所、生年月日、連絡先に関する情報を含む）
- ・ その他、サービス利用者、お申込者または契約者より取得する個人情報

(イ)各種契約、予約、申し込み、施設・サービス利用等から得られる情報、利用履歴情報、購入履歴情報

- ・各種契約・予約・申し込みから得られる情報（契約等に関する日時、金額、内容、申込チャネル等）
- ・各施設・サービスの利用・購入から得られる情報（カード情報、ポイント情報、サービス利用履歴、商品購入履歴等）
- ・ご利用料金、クレジットカード、お支払い状況、お支払日等のご請求、お支払い等に関する情報
- ・催事、イベント、キャンペーン等の参加に関する情報

(ウ)サービス利用履歴情報、アクセスログ情報

- ・ユーザ ID、利用アプリ、起動日時、操作ログ、cookie、キャッシュ ID、アクセス日時、アクセスログ等の利用履歴・アクセスログに関する情報等

(エ)各種サービス利用により取得される生体情報

- ・身長、体重、バイタル、画像、音声、指紋等

(オ)ご意見、お問合せの内容と履歴、取引ニーズに関する情報、その他サービスの提供に付随して取得する情報

- ・アンケート、チャット、会話情報等

(2)共同利用者の範囲

当グループ <https://www.seibuholdings.co.jp/group/grouplist/>

(3)共同利用者の利用目的

(ア)マーケティング・分析のため

例)「当グループの商品・サービスに関する商品開発・顧客動向分析・市場調査等への利用のため」

(イ) 広告、宣伝のため

例)「当グループの提供するサービス情報・営業情報・商品情報等の各種ご案内など、販売促進活動のため」

例)「当グループと提携する第三者が提供する商品・サービスに関連した各種情報を提供するため」

(ウ)サービス改善・研究開発のため

例)「当グループの提供するサービスや商品の利用状況や満足度調査など、サービス向上に係る調査の実施のため」

(エ)連絡、問い合わせ等に適切に対応するため

例)「当グループが共同または連携して開催するイベント・懸賞などへお申込みいただいたお客さまに対するご連絡などのため」

例)「当グループの提供するサービスをご利用いただくお客さまからのご意見・ご要望にお答えするため」

例)「当グループからお客さまへの取引上必要な連絡および取引内容の確認」

(オ)当グループのサービス提供のため

例)「グループ会社が共同または連携して提供するサービス、アフターサービスの提供のため」

例)「当グループによるポイントサービス等の優遇サービスの実施」

(カ)緊急の場合に行う、お客さまへのご連絡のため

(4)共同利用の管理責任者

名 称：西武観光バス株式会社

住 所：埼玉県所沢市久米546-1

代表者：代表取締役 川尻 司

#### 4. 匿名加工情報の取扱い

(1)関係法令・ガイドライン等の遵守

当社は、匿名加工情報の取扱いを行う場合には、個人情報保護法その他の法令および「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」その他のガイドラインを遵守します。

(2)安全管理措置に関する事項

当社は、匿名加工情報の取扱いを行う場合には、匿名加工情報および加工方法等情報（以下「匿名加工情報等」といいます。）の漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、匿名加工情報等を取扱う従業者や委託先（再委託先等を含みます。）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

(3)当社の作成した匿名加工情報に含まれる「個人に関する情報の項目」

当社は、匿名加工情報を作成する場合には、作成した匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表します。

(4)第三者提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目および提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、当該情報が匿名加工情報であることを明示します。

#### 5. 仮名加工情報の取扱い

(1)関係法令・ガイドライン等の遵守

- ・当社は、個人情報保護法その他の法令および「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」その他のガイドラインを遵守して、仮名加工情報および削除情報等（以下「仮名加工情報等」といいます。）の適正な取扱いを行います。
- ・当社は、仮名加工情報を取り扱う場合は、当該仮名加工情報の作成に用いられた個人情報に係るご本人に対し連絡等をとるために、当該仮名加工情報に含まれる連絡先等の情報を利用しません。

・当社は、仮名加工情報等を利用する必要がなくなったときは、当該仮名加工情報等を遅滞なく消去するよう努めます。

#### (2)安全管理措置に関する事項

当社は、仮名加工情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、仮名加工情報等を取り扱う従業者や委託先（再委託先等を含みます。）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

#### (3)第三者提供

当社は、当社が作成または保有する仮名加工情報等を、法令で認められている場合を除いて、第三者に提供しません。

#### (4)利用目的

当社は、法令等に基づく場合を除くほか、次の利用目的のために、仮名加工情報を取り扱います。

##### (ア) マーケティング・分析のため

(例)「当グループの商品・サービスに関する商品開発・顧客動向分析・市場調査等への利用のため」

##### (イ) サービス改善・研究開発のため

(例)「当グループの提供するサービスや商品の利用状況や満足度調査など、サービス向上に係る調査の実施のため」

#### (5)共同利用

当社は、仮名加工情報を次のとおり共同利用します。

##### (ア)共同して利用される仮名加工情報の項目

上記3（1）記載の個人情報特定の個人を識別できないように加工した情報

##### (イ)共同して利用する者の範囲

当グループ <https://www.seibuholdings.co.jp/group/grouplist/>

##### (ウ)利用する者の利用目的

・マーケティング・分析のため

(例)「当グループの商品・サービスに関する商品開発・顧客動向分析・市場調査等への利用のため」

・サービス改善・研究開発のため

(例)「当グループの提供するサービスや商品の利用状況や満足度調査など、サービス向上に係る調査の実施のため」

##### (エ)共同利用の管理責任者

・上記3（4）に規定する管理責任者

## 6. 保有個人情報の開示等について

お客さまは、当社に対して当社が保有する自己に関する個人情報を開示するよう請求できま

す。お客さまが自己に関する個人情報の開示・訂正・利用停止等を求める場合には、後記記載の個人情報お問合せ窓口に請求をしてください。また、開示請求等の手続きについては、末尾記載の「個人情報の開示等のお手続き」をご参照ください。

## 7. 利用目的の追加・変更について

当社では、個人情報を、通知または公表した目的の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ある場合には、その旨お客さまにお知らせいたします。利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲内において行うこととし、変更後の利用目的を通知または公表いたします。利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱う場合には、法令の定める事由がある場合を除き、原則として事前にご本人の同意を得ることとします。

## 8. 管理体制の整備

### (1)個人情報保護指針の策定

- ・個人情報の適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「質問および苦情処理の窓口」等について本指針（個人情報保護指針）を策定しています。

### (2)個人情報の取扱いに係る規律の整備

- ・取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等について個人情報の取扱いに関する内部規程を策定し、管理体制を構築しています。

### (3)組織的安全管理措置

- ・個人情報の取扱い部門または部署単位に個人情報の管理責任者を置き、個人情報の適切な管理に努めるとともに、個人情報を取扱う従業員および当該従業員が取扱う個人情報の範囲を明確化し、個人情報保護法や個人情報の取扱いに関する内部規程に違反している事実または兆候を把握した場合の当該責任者への報告連絡体制を整備しています。
- ・個人情報の取扱い状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、社内の担当部署による監査を実施しています。

### (4)人的安全管理措置

- ・個人情報の取扱いに関する留意事項について、従業員に定期的な研修を実施しています。
- ・個人情報についての秘密保持に関する事項を就業規則に記載しています。

### (5)物理的安全管理措置

- ・個人情報を取扱う区域において、従業員の入退室管理および持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人情報の閲覧を防止する措置を実施しています。
- ・個人情報を取扱う機器、電子媒体および書類等の盗難または紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所内の移動を含め、当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人情報が判明しないよう措置を実施しています。

#### (6)技術的安全管理措置

- ・アクセス制御を実施して、担当者および取扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。
- ・個人情報を取扱う情報システムを外部からの不正アクセスまたは不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

#### (7)開示等のご請求に対する対応

- ・個人情報に関するお客さまの権利を尊重し、お客さまから、お客さまの個人情報について、開示、訂正、利用停止などを求められたときは、別途定める「個人情報の開示等のお手続き」に従い、合理的な期間、妥当な範囲内でこれに応じます。詳しくは、「個人情報の開示等のお手続き」をご覧ください。

### 9. 個人情報お問合せ窓口

当社における個人情報、特定個人情報、匿名加工情報、仮名加工情報等の取扱いに関するご質問やご意見に関しては下記の窓口にご連絡ください。

〒359-1180 埼玉県所沢市久米546-1

西武観光バス株式会社「個人情報お問い合わせ窓口」

TEL 04-2992-6620

(土・休日・年末年始を除く 9時30分～11時・13時30分～16時)

## 特定個人情報の適正な取り扱いに対する基本方針

当社は、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）の適正な取り扱いの確保について、組織として取り組むため、本基本方針を定めます。

### 1. 収集・利用

当社は、法令で定める事務範囲内で、必要性が生じた場合に限り、特定個人情報等を収集・利用いたします。

### 2. 関係法令・ガイドライン等の遵守

当社は、「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」、「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）」等を遵守して、特定個人情報等の適正な取り扱いを行います。

### 3. 安全管理措置に関する事項

当社は、特定個人情報等の安全管理措置に関して、別途特定個人情報等を取り扱う内部規程に基づく管理体制を定めて、適切に運用を行います。

#### 4. 改善

当社は、特定個人情報等が適正に取り扱われるよう、継続的な改善に取り組んでまいります。

#### 5. ご質問等の窓口

当社における特定個人情報等の取り扱いに関するご質問やご意見に関しては下記の窓口にご連絡ください。

〒359-1180 埼玉県所沢市久米546-1

西武観光バス株式会社「個人情報お問い合わせ窓口」

TEL 04-2992-6620

(土・休日・年末年始を除く9時30分～11時・13時30分～16時)