

プライバシーポリシー

最終更新日：2022年3月15日

当社は、お客様の情報保護に努めています。このプライバシーポリシーでは、お客様について収集した情報について、どのように使用し、どのように保護しているかの詳細を記載しています。また、お客様の権利およびお客様の情報の取り扱いについてご質問がある場合の連絡先も記載しています。

プライバシーポリシーの適用範囲

このプライバシーポリシーは、いずれかのチャネル（アプリ、ウェブサイト、電子メール、電話、宿泊施設への立ち寄り、旅行代理店を通じた予約等）を通じて、当社の商品やサービスに関連して情報の取り扱いをした方全員（以下「お客様」といいます）に適用されます。具体的なやり取りにおいて追加のプライバシーポリシーが適用される場合があります。

本プライバシーポリシーは、当社と契約を締結する場合、アカウント情報を修正する場合、予約を行う場合（アプリ、ウェブサイト、対面その他チャネルを通じる場合のいずれの場合も含みます）、オンラインでのサービスを依頼する場合、カスタマーサポートに連絡する場合、当社のパートナー宿泊施設に宿泊する場合、その他何らかの方法で当社と会話ややり取りをする場合等、当社商品および当社サービスについて問い合わせ、購入、利用する個人のお客様に適用されます。

お客様が当社といかなる方法で接点を持ったか（アプリ、ウェブサイト、電子メール、電話、当社のパートナー宿泊施設への立ち寄り等）にかかわらず、当社がお客様の情報をどのように取り扱うかについて記載しています。お客様と当社とのやり取りの方法によっては、追加の情報やポリシーを提供する場合があります（当社アプリの特定の機能を使用されるお客様については、当該機能がどのようにお客様の情報を利用するかを説明する場合があります）。

当社は、当社ブランドのホテルや旅館に加え、それ以外の宿泊施設も提供しています。当社ブランドの宿泊施設では「Tabist」の文字が先頭に付されます。

当社のウェブサイトおよびアプリはお子様を対象とはしておらず、責任を有する人がいない場合は、宿泊施設を予約することもできません。したがって、本プライバシーポリシーもお子様を対象とはしておりません。お子様に関する情報をお問い合わせいただく場合には、本ポリシーの記載に従って取り扱われます。

当社の個人情報取得方法

当社は、お客様およびお客様のために宿泊予約を行った旅行代理店等から、お客様の個人情報を取得します。

お客様が、お客様以外の個人の情報（お客様が予約した宿泊施設に宿泊する他の氏名等）を当社に提供する場合には、その方がこのプライバシーポリシーを閲覧し、お客様が情報提供を行うことについて問題がない旨を、お客様の側でご確認ください。

当社は、電話（当社では法令順守および品質保証の観点からお客様との通話を録音または傍受しておりますのでご留意ください）、電子メール、当社ウェブサイト、当社アプリ、郵便、ソーシャルメディアを通じて、または当社のパートナー宿泊施設または当社の代理人との対面等、お客様とのやり取りを通じて、お客様の個人情報を取得します。

また、当社は以下の第三者からお客様の個人情報を取得します。

- ・お客様のために宿泊施設の予約を行った者
- ・お客様のために当社のパートナー宿泊施設を予約した旅行代理店（Booking.comやエクスペディア等）
- ・宿泊施設提供者
- ・当社の製品またはサービスに関連して当社と業務を行うサービスプロバイダー
- ・お客様が従業員の宿泊施設の予約を担当する場合には、お客様が所属する組織にサービスの宣伝を行う場合の窓口担当者としてお客様を特定した第三者個人情報の種類

当社では、お客様および（該当する場合には）お客様が宿泊予約を行った他者の個人情報について、以下の2種類に分けて取り扱います。

- ・通常の個人情報（当社がお客様に連絡し、特定し、顧客関係を管理するために使用する情報）
 - ・特別な配慮が必要な個人情報（イスラム教またはユダヤ教の食事を指定し、または特別な宿泊施設を必要とする病状を当社に知らせた場合など）
- 通常の個人情報には以下のもののが含まれます。
- ・連絡先情報：当社は、お客様の氏名、ユーザー名、住所、Eメールアドレス、電話番号、お客様がTabistアカウントにお客様のソーシャルメディアのアカウントをアップロードまたは接続させる方法を選択する場合には、お客様のプロフィール写真、居住国、年齢、性別および生年月日を取得します。
 - ・所在地情報：お客様のIPアドレスから、より関連性のあるコンテンツ（お客様の所在地付近の宿泊施設等）を紹介するために、お客様の大体の所在地を特定する場合があります。お客様は、当社のアクリが位置情報にアクセスして付近の宿泊施設を提案できるよう、位置情報サービスの許可を選択することができます。これにより、アクリが前面であってもバックグラウンドであっても起動している間は、当社はお客様の端末の正確な所在地を知ることができます。
 - ・取引情報：当社はお客様の当社サービスの利用状況について、申し込みのあったサービスの種類、サービスが適用された日時、請求金額、予約・宿泊日数等、取引情報の詳細を収集しています。お客様に与えられた紹介者番号を他者に提供し、当該者が利用した場合、お客様が紹介を行ったことに対する特典を受領することができるようになりますため、当社は当該他者とお客様を関連付ける場合があります。アクリアント：当社はお客様の予約およびクレームや紛争などのやりとりの詳細を記録しております。
 - ・利用状況および嗜好に関する情報：お客様が当社のウェブサイト、アクリアントの他の当社サービスをどのように利用されているかについての情報を、IPアドレス、検索用語、パラメーターおよび端末情報を含め、収集しています（当社のクッキーステートメントに詳細な情報が掲載されています）。
 - ・端末情報：当社は、端末のIPアドレス、アクセス日時、閲覧されたアクリの特性やページ、アクリの強制終了やその他のシステム動作、ブラウザのタイプ、当社サービスを利用する前に利用していく第三者のサイトやサービスに関する情報を含む、サードパーティのログを収集しています。
 - ・端末情報：当社はお客様のモバイル端末（ハードウェアのモデル、基本ソフトおよびそのバージョン、ソフトウェアおよびファイルの名前とバージョン、主言語、端末固有識別子、広告識別子、シリアルナンバー、端末モーション情報、モバイルネットワーク情報等を含む）の情報を収集し、当社のアクリが様々な端末においてどのように動作しているかを理解し、強制終了の原因の特定や動作向上に役立てています。
 - ・通信およびSMSデータ：宿泊施設の管理者に容易に連絡が取れるようにしています。これに連絡して、通信およびSMSメッセージの日時、当事者の電話番号およびSMSメッセージの内容を含む送信データを受領しています。
 - ・CCTV：お客様が当社の施設を訪問する場合には、お客様の個人情報を取得し、当該施設の監視にCCTVを利用しています。
 - ・WIFI：当社の宿泊施設で提供するWIFIを利用する場合、ログイン情報（お客様の電子メールを含む場合があります）およびWIFIの利用状況を知らせる利用情報を取得します。
- 場合によっては、お客様の選択により、以下のような、個人情報保護法に基づく特別な安全措置を取るお客様または他者に関する特別な種類の情報を取得することがあります。
- ・宗教上または哲學的信条に関する情報が、食事のご要望により明らかとなる場合があります（ユダヤ教やイスラム教等）。
 - ・特別な支度やバリアフリーの施設の要望、または宿泊中の医療的な支援の要望によりお客様の健康状態に関する情報が明らかとなる場合があります。
 - ・婚姻関係や交際関係に関する情報、および相手方の氏名の提供により、お客様の性的指向に関する情報が明らかとなる場合があります。
- 当社の個人情報取り扱いの目的および法的根拠

当社は、お客様の個人情報を本ポリシーに規定する目的のために、以下の法的根拠に基づいて取り扱います。

- ・契約の履行にあたって必要である場合：お客様と契約を締結する場合、当該契約を履行する（お客様およびお客様が宿泊施設を予約した他者のために当社商品やサービスを提供する）ためにお客様の個人情報を取り扱います。
- ・当社または第三者の正当な利益のため：正当な利益の詳細については、以下に詳細な記載があります。
- ・法令により要求または許容される場合

当社は特別な配慮が必要な個人情報を以下の理由から取り扱います。

- ・お客様が明白に公表している場合
- ・法的根拠に基づき、重大な公益のために取り扱いが必要である場合：例えば、宿泊施設で病気になった場合や事故にあった場合、衛生上および安全上の理由で生じた出来事を記録する必要がある場合。

- ・お客様の同意を取得している場合：特別な種類のデータを取り扱う場合、別途お客様の同意を依頼します（お客様が本プライバシーポリシーを確認したことのみをもって、同意を与えたことはなりません）。

- ・法的請求を立て、請求権を使用し、法的権利を防衛するために取り扱う必要がある場合

正当な利益

当社は、（お客様の利益、権利、自由を考慮して）以下の正当な利益のために、お客様の個人情報を取り扱います。

- ・お客様の予約に関連する当社商品およびサービスを提供および管理（注文のあった商品およびサービスを提供（該当する場合にはポイントサービスの提供を含みます）すること）し、サービスに係る情報を送信（お客様の宿泊施設の手配に関する状況報告を含みます）し、支払いの決済をし、受領書を送りし、カスタマーサポートを提供すること

- ・お客様との顧客関係、当社ビジネス及び第三者のサービスプロバイダーを管理（クレームの調査、プロバイダーが適切なサービスをお客様に提供し、正しい金額の請求を行ったことの確認等を含みます）すること

- ・お客様が当社と安全にやり取りができる確認（ユーザーが本人であることの確認）をすること

- ・サービスを向上し、アクリ、ウェブサイトおよび提案について新たな特徴を生み出すこと（ソフトウェアのバグおよび操作上の問題を解消することを含みます）、データ分析、試験、研究を実施し、利用性能および動作性能を監視、分析すること

- ・（法令で許される範囲において）お客様の興味に合う販売資料を送付（商品、サービス、宣伝、最新情報、イベント情報を含みます）し、お客様の当社の利用体験をカスタマイズする（お客様の好みを特定し、機能、コンテンツ、社会的なつながり、紹介および宣伝を提供し推奨することを含みます。）こと。お客様が受領する電子メールに含まれる配信停止のリンクをクリックすることにより、いつでも宣伝を停止し、お客様の端末において通知をブロックする設定に変更できます。当社への問い合わせも可能です。

- ・不正行為および当社サービスの悪用を防止すること

- ・当社ウェブサイトの利用規約、ポリシー規定その他の契約を実施または適用すること、また当社、顧客および他者の権利、財産および安全を保護すること

- ・当社の権利行使し、法的請求から当社を防衛すること

- ・当社の事業の全部または一部の売却、合併、買収に参加し、その対象となること

- ・当該利益を達成する目的で当社が実施する個人情報の取り扱いが相応しいものであることを保証するため、これらの正当な利益と、お客様の利益と基本的人権および自由との均衡を注意深く図っています。当該均衡についての調査に係る詳細な情報については、当該利益を達成する目的で当社が実施する個人情報の取り扱いが相応しいものであることを保証するため、これらの正当な利益と、お客様の利益と基本的人権および自由との均衡を注意深く図っています。当該均衡についての調査に係る詳細な情報についてはお問い合わせください。

宣伝広告およびお客様の嗜好

当社は、郵便、電話、ソーシャルメディアプラットフォーム、電子メール、SMS、アプリの通知およびアクリのインストール状況を追跡するためのサイレント通知により、宣伝広告を送付するため、お客様の個人情報を利用します。また、リターゲティングの性質上、オンライン有料マーケティング活動を行うためにお客様の個人情報を利用することができます。

また、当社はお客様の個人的な嗜好や興味を把握し、お客様が関心を有すると思われるものについて提案し、マーケティングコミュニケーションを行えるようテクノロジーを利用しています。このような方法でテクノロジーを利用することを、プロファイリングと言います。

当社が送付する電子メールの受信を停止したい場合には、すべての電子メールに含まれる配信停止のリンクをクリックすることにより、いつでも停止し、お客様の端末において当社アプリからの通知を止める設定に変更することができます。

当社では、Google・YahooJAPAN・FacebookやLINE等を含む第三者配信事業者によりインターネット上のさまざまなサイトに当社の広告が掲載されることがあります。第三者配信事業者はCookieを使用して、当社ウェブサイトへの過去のアクセス情報を基づいて広告を配信します。また第三者によって取得された訪問・行動履歴情報は、第三者配信事業者のプライバシーポリシーに従って取り扱われます。

ユーザーはGoogle・YahooJAPAN・FacebookやLINE等のオプトアウトページにアクセスしてCookieの使用を無効にできます（または、NetworkAdvertisingInitiativeのオプトアウトページにアクセスして、第三者配信事業者によるCookieの使用を無効にできます）。

■Yahoo広告のオプトアウトページ
https://optout.yahoo.co.jp/optout/preferences.html

■Google広告のオプトアウトページ
https://www.google.com/ads/preferences?hl=ja

■Facebook広告のオプトアウトページ
https://www.facebook.com/policies/cookies/

■LINE広告のオプトアウトページ
https://linecorp.com/ja/privacy/additional_notes/

■NetworkAdvertisingInitiativeのオプトアウトページ
https://www.networkadvertising.org/choices

他の業者により提供される分析および広告サービス

当社は、第三者から、お客様のオンライン上のやり取り（当社および他のウェブサイト上のものを含みます）を分析し、カスタマイズした宣伝広告を提供し、当該宣伝広告の効果を示す閲覧者の測定および分析サービスの提供を受けており、当該第三者から提供される情報と当社が保有するお客様の情報を照合する場合があります。また、当社は、お客様の所在地および検索文字列に基づいた提案を行うため、Google Place APIを利用しています。

当社は、インターネット上で当社に代わって宣伝広告を行い、当該宣伝広告の効果を追跡・報告する閲覧者の測定および分析サービスを提供することを、他の業者に許可する場合があります。また、その他のオンライン上のサイトやサービスを閲覧する場合と同様に、当社のサイトやサービスを使用する際にお客様の端末を特定するため、クッキー、ウェビーコン、ソフトウェア開発キット（SDK）および他のテクノロジーを利用することができます。当該技術とサービス提供に関する詳細な情報は、当社のクッキーステートメントをご参照ください。

お客様情報の共有

当社は、当社の子会社、親会社および関連会社（ソフトバンクグループ株式会社、ソフトバンク株式会社およびこれらの関連会社を含みます。）、オラベル・ステイズ・シンガポール株式会社（Oravel Stays Singapore Pte. Limited.、シンガポール法に基づき設立された法人）、その親会社および子会社、ならびにお客様へのサービス提供をサポートしてくれる他者（宿泊施設の提供者等）との間で、お客様の情報を共有します。また、当社は法令に従ってお客様の情報を共有することもあります。

当社はお客様の個人情報を本プライバシーポリシーで定める目的のため、以下に該当する者と共有します。

- ・お客様が依頼したサービスの提供を実現するため、宿泊施設の管理者（お客様の氏名、予定チェックイン時間の共有等）

- ・当社に代わり商品またはサービスを供給し、サービスまたは関連する宣伝の提供、当社のAPIまたはサービスと一緒に一体化した他のアプリやウェブサイトについて当社と連携する、または当社と一緒にして活用するAPIやサービスを提供する第三者のサプライヤー

- ・紹介システムを利用する場合には紹介者

- ・ログインコメントやソーシャルメディアへの投稿その他一般人が明らかに閲覧可能な当社サービスの特性等、お客様が公開の場でコンテンツを投稿した場合の一般人。例えば、お客様がソーシャルシェアリングの特性または類似のツールを用いる選択をして、当社または当社のパートナー宿泊施設の感想を他のアプリ、サイト、メディアで共有し、反対に他者が共有したものを見つける場合。

- ・お客様の興味に合う販売資料を送付（商品、サービス、宣伝、最新情報、イベント情報を含みます）し、お客様の当社の利用体験をカスタマイズする（お客様の好みを特定し、機能、コンテンツ、社会的なつながり、紹介および宣伝を提供し推奨することを含みます。）こと。お客様が受領する電子メールに含まれる配信停止のリンクをクリックすることにより、いつでも宣伝を停止し、お客様の端末において通知をブロックする設定に変更も可能です。

- ・不正行為および当社サービスの悪用を防止すること

- ・当社ウェブサイトの利用規約、ポリシー規定その他の契約を実施または適用すること、また当社、顧客および他者の権利、財産および安全を保護すること

- ・当社の権利行使し、法的請求から当社を防衛すること

- ・当社の事業の全部または一部の売却、合併、買収に参加し、その対象となること

- ・当該利益を達成する目的で当社が実施する個人情報の取り扱いが相応しいものであることを保証するため、これらの正当な利益と、お客様の利益と基本的人権および自由との均衡を注意深く図っています。当該均衡についての調査に係る詳細な情報については、当該利益を達成する目的で当社が実施する個人情報の取り扱いが相応しいものであることを保証するため、これらの正当な利益と、お客様の利益と基本的人権および自由との均衡を注意深く図っています。当該均衡についての調査に係る詳細な情報についてはお問い合わせください。

保管期間

当社はお客様の個人情報を当社の記録保管ポリシーに従って保管します。ただし、規定より長い期間、お客様の個人情報を保管しなければならない場合があります（予約についてお客様から賠償請求があった場合等）。

お客様の個人情報の必要な保管期間を決定するため、当社では、以下の基準に従って、保管期間を計算しています。

- ・お客様との顧客関係の長さおよびお客様が利用した商品またはサービスの種類

- ・お客様に対するおよび法令に基づく義務を履行したことを証明する記録の保管として十分な期間

- ・請求権が行使される場合の最長の期間

- ・法令に規定され、または当社、業界団体もしくは協会が推奨する保管期間