

プライバシーポリシー

発効日：2017年12月

本ポリシーは箱根小涌園 美山楓林が所有し、運営する www.miyama-furin.com に適用されます。本ポリシーは、ユーザーが www.miyama-furin.com のウェブサイト上で提供する個人情報を当施設がどのように収集および使用するか、および当施設の個人情報の取り扱いに関連するユーザーの権利、ユーザーが個人情報にアクセスし、変更する方法などについて説明します。本ポリシーは随時変更される場合があるため、定期的に確認してください。

当施設が収集する個人情報について

当施設では以下のような個人情報を収集します。

ユーザーの氏名、メールアドレス、電話番号、住所。

クレジットカード情報（カードブランド、カード番号、名義人の氏名、有効期限、セキュリティコード）。

ゲストの予約情報（チェックイン日、チェックアウト日、特別リクエストの内容、およびサービスに関する好み（お部屋に関する好み、利用した施設・設備、サービスなど））。

ユーザーのマーケティングに関する好み、またはユーザーがアンケート、コンテキスト、キャンペーンに参加した際に提供する情報。

ユーザーが当サイトにアクセスした場合、宿泊予約を行ったかどうかにかかわらず、当施設が IP アドレス、ブラウザの種類、パソコンの OS、アプリケーションのバージョン、言語設定、閲覧したページなど特定の情報を収集する場合があります。ユーザーがモバイル端末でアクセスした場合は、当施設がその端末を特定する情報、端末固有の設定や特性、緯度・経度の情報を収集する場合があります。また予約を行った場合は、その予約が行われた方法や経由したウェブサイトなどの情報が当施設のシステムに登録されます。この情報によってユーザーが自然人として特定された場合、この情報は個人情報として認識され、本ポリシーの対象になります。

ユーザーは、常に個人情報を当施設に提供しないこと、または当施設に提供する個人情報を選択することができます。ただし、ユーザーが特定の個人情報を提供しないことを選択した場合、当施設との取引の一部が影響を受ける可能性があります。

当施設が個人情報を収集、使用、共有する理由

予約：弊社では、オンライン予約を完了し、管理することを目的としてユーザーの個人情報を使用します。

カスタマーサービス：当施設では、ユーザーにカスタマーサービスを提供するために個人情

報を使用します。

クチコミ：滞在後に、クチコミの投稿をお願いするためにユーザーの連絡先情報を使用することがあります。クチコミは、ほかのユーザーが宿泊施設を選ぶ際に参考になることがあります。

マーケティング活動：当施設では、法律で認められている範囲でユーザーの個人情報をマーケティング活動に使用します。

その他のコミュニケーション：以上の理由以外で、当施設がメール、郵便、電話、SMS など、ユーザーが当施設に共有した連絡先情報に応じて、ユーザーに連絡することがあります。ユーザーに連絡する理由には、以下のものが含まれます。

ユーザーが送信したリクエストに返信・対応する必要がある場合があります。

ユーザーがオンライン予約を完了しなかった場合、予約手続きを再開するかどうかを確認するメールをユーザーに送信する場合があります。この機能は、宿泊施設を再検索したり、すべての予約情報を再入力したりする必要なく予約手続きを再開できるため、ユーザーの利便性を考慮したものです。

ユーザーが当施設のサービスを利用すると、当施設のサービスに関するアンケートに回答、またはクチコミの投稿を依頼する場合があります。

法的目的：法的紛争の解決、規制調査、コンプライアンスなどの特定の状況において、当施設がユーザーの個人情報を使用する場合があります。

詐欺の検出および防止：詐欺またはその他の不正・迷惑行為の検出および防止を目的として、当施設がユーザーの個人情報を使用することがあります。

サービスの改善：当施設は、当施設のサービス、ユーザー・エクスペリエンス、オンライン旅行サービスの機能と品質の向上のための分析目的で個人情報を使用します。

以上のような状況における個人情報の処理は、以下の法的根拠にもとづいています。

契約の履行：当施設は、ユーザーとの契約を履行する上で、ユーザーの個人情報を使用する必要がある場合があります。たとえば、ユーザーが当施設サービスを使用してオンライン予約を行った場合、当施設とユーザーの契約にもとづいて当該予約を完了し、管理する義務を履行するためにユーザーの個人情報を使用します。

正当な利益：ウェブサイト、メール、およびメールマガジンについて最適なコンテンツをユーザーに提供するため、当施設のプロダクトやサービスおよび当施設のウェブサイトのコンテンツを改善し宣伝するため、また管理目的、詐欺の検出、法的目的などの当施設の正当な利益のために、ユーザーの個人情報を使用する場合があります。

同意：特定のダイレクトマーケティング目的において、ユーザーの個人情報を使用するために、ユーザーの同意を求める場合があります。本プライバシーポリシーの最後に記載された連絡先に連絡することで、ユーザーはいつでもこの同意を取り下げることができます。

当施設による個人情報の第三者との共有について

Booking.com：当施設は Booking.com BV（以下「Booking.com」 / 住所：Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, The Netherlands / www.booking.com）と提携してユーザーにオンラ

イン予約サービスを提供しています。当施設は本ウェブサイトのコンテンツを提供し、ユーザーは当施設と直接予約を行います。予約手続きは Booking.com により処理されます。すなわちユーザーが本ウェブサイトに入力する情報は Booking.com およびそのアフィリエイトにも共有されます。これらの情報には、氏名、連絡先、支払情報、同伴者の氏名、およびその他予約時に指定した好みなどが含まれます。Booking.com の詳細については Booking.com についてを参照してください。

Booking.com は、ユーザーに予約確認メール、到着前の確認メール、宿泊施設やその周辺情報に関するお知らせメールなどを送信します。また Booking.com は世界各地のオフィスにて、24 時間年中無休のカスタマーサービスを 20 ヶ国語以上で提供しています。ユーザーが個人情報を Booking.com のカスタマーサービスに共有することで、必要なときに当施設がすぐにサポートすることができます。また Booking.com は、個人情報を技術、分析、およびマーケティング目的のために使用場合があります（詳細は Booking.com のプライバシーポリシーに規定）。またユーザーの個人情報は、ユーザーが関心があると思われる旅行関連のセール情報やカスタマイズされたサービスの提供を目的とした分析のために、Booking Holdings Inc. 傘下企業（Agoda.com, Rentalcars.com および Kayak.com）に共有される場合があります。Booking.com による個人情報の取り扱いについてご不明な点がある場合は、customer.service@booking.com までお問い合わせください。

BookingSuite：ユーザーの個人情報は、ウェブサイトを運営する BookingSuite BV（住所：Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, The Netherlands / suite.booking.com）に共有されることがあります。BookingSuite は以上に定められた目的で、ユーザーの個人情報を Booking.com に提供します。

第三者のサービスプロバイダー：ユーザーの個人情報を処理する目的で、当施設に代わってサービスプロバイダーを使用する場合があります。個人情報の処理の目的には、予約料金の決済処理、マーケティング資料の配信、分析代行サービスなどが含まれます。第三者のサービスプロバイダーは機密条項によって制約され、プロバイダー自身の目的や定められた目的以外で個人情報を使用することはできません。

所轄官庁：当施設は法律で義務づけられている場合、または犯罪行為や詐欺行為の防止、検出または訴追に厳に必要と認められた場合、当局やその他政府当局に個人情報を開示します。

個人情報の保持

当施設では、ユーザーにサービスを提供するため、（書類保持に関連する法令を含む）関係法令を順守するため、いかなる当事者との紛争の解決のため、およびその他事業を運営するために必要と考える期間だけユーザーの個人情報を保持します。当施設が保持するすべての個人情報は、本プライバシーポリシーの対象になります。

個人情報保護のためのセキュリティ対策

当施設では該当するデータ保護法に従って、個人情報への不正なアクセスや使用を防止するために合理的な対策を講じています。当施設ではユーザーが提供した個人情報を保護するため、適切な事業体制および手順を構築し、実施しています。さらに当施設ではサーバー上の個人情報へのアクセスや使用に際し、技術的・物理的な制限やセキュリティ対策を導入し、施行しています。個人情報へのアクセスは、職務を遂行する必要性から許可された職員のみです。

ユーザーによる個人情報の管理

ユーザーは、当サイトが保持する個人情報をいつでも確認する権利を有します。当施設に個人情報の概要を請求する場合は、以下のメールアドレス宛てにメールを送信してください。メールが適切に処理されるよう、件名に「Request personal information (個人情報の請求)」と明記してください。

当施設が保持する個人情報に誤りがある場合、当施設にユーザーの個人情報を使用する資格がないと感じた場合、または当施設による個人情報の取り扱いに関する質問、本プライバシーポリシーに関する質問がある場合にもお問い合わせください。当施設では、該当するデータ保護法に従って請求を処理します。

個人情報の取り扱いに関する責任者

箱根小涌園 美山楓林（〒250-0406 神奈川県, 箱根町, 小涌谷 493-48）。本ポリシーに関するご質問やご提案、ご意見等ございましたら、info@miyama-furin.com 宛てにメールを送信してください。