

ホテルロイヤルクラシック大阪

プライバシーポリシー

株式会社ロイヤルクラシック（以下当社と呼びます）では、当社をご利用いただくお客様の個人情報を重要なものと認識し、個人情報保護法などの法令・ガイドラインを遵守して、適切な個人情報の収集に努めるとともに、管理を厳正に行なうなどその取扱いにつきましては細心の注意を払っています。

この活動を確実に実践していくために、プライバシーポリシーを定め、これを遵守いたします。

1. 個人情報の提供をお願いする場合

当社では以下のような場合に、お客様から直接個人情報をご提供いただくほか、当社と契約を締結した旅行会社等の企業より個人情報の提供を受けることがあります。

- ① 宿泊ご予約・ご利用
- ② レストランご予約・ご利用
- ③ ウェディング・宴会・各種サービスのお申し込み・ご予約・ご利用・お問い合わせ・各種資料のご請求
- ④ サービスの向上やマーケティングを目的としたアンケートへのご回答
- ⑤ 各種イベントへのご応募
- ⑥ その他（上記以外の用途でお客様の個人情報をご提供いただく場合には、その目的および内容を明確にご案内したうえで、必要最小限の個人情報に限らせていただきます）

2. 個人情報の取得方法

当社では、以下の方法により個人情報を取得します。

- ① お客様からの直接取得 --- 電話、書面（電磁的記録を含む）、パスポート、名刺、口頭、インターネット等
- ② お客様から正当な権限を付与された者からの取得 --- 紹介者、旅行斡旋事業者、提携先およびパッケージ商品等の受付事業者等
- ③ 公表されている情報媒体からの取得 --- インターネット、新聞、電話帳、書物およびその他の刊行物等

3. 個人情報の利用目的

当社では、取得した個人情報を以下の目的で利用します。

- ① 当社の施設および商品に関する取引（宿泊、宴会、飲食、物品販売、その他付帯商品の提供・販売、サービスの提供、催事の実施等）、当社と提携する事業者との取引およびその他の取引に関連して行う連絡、商品の発送および代金の支払い・清算、その他これらに関連する事項のため
- ② 当社、テナント（当社が所有または営業する敷地および建物内に正当な権限により出店または入居する当社以外の事業者が経営するレストラン、店舗、窓口および事業者等）および提携先の営業等に関する案内、広告、宣伝、アンケート等を、ご本人に対して、電子メール、郵便、宅配便、電話、ファクシミリ、その他の手段により告知、送付するため
- ③ 当社、テナントおよび提携先の施設および商品に関するサービス等の改善および開発ならびにマーケティング等を目的として、そのサービス等の利用状況を把握および分析するため
- ④ 当社のウェブサイトにおいて取得したクッキー、IP アドレス、ブラウザの種類およびアクセス日時等について、ウェブサイトにおける適切な情報提供やセキュリティの確保ならびにウェブサイトの保守管理や利用状況に関する統計分析のため

- ⑤ 法令等に定められた宿泊者名簿の作成、備え付けおよび保存のため
- ⑥ 当社へのお問い合わせ、依頼等への対応のため
- ⑦ 上記以外でお客様の同意があった場合

4. 個人情報の利用の法的根拠

当社における個人情報の利用は、原則として、お客様の同意をその法的根拠としています。お客様の同意がない場合における個人情報の利用は、お客様との契約の履行のための必要性、契約締結前のお客様の求めに応じた手続きの履践のための必要性、当社もしくは第三者によって求められる正当な利益のための必要性または当社が従うべき法的義務を遵守するための必要性をその法的根拠としています。この当社または第三者によって求められる正当な利益には、マーケティングおよびサービスの改善等による営業利益の増加等ならびに当社のウェブサイトの利便性およびセキュリティの向上等が該当します。

5. 個人情報の種類

当社が取得し保有する個人情報には、以下のものが含まれます。

- ① お客様等基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、国籍、電子メールアドレス、電話番号、ファクシミリ番号、郵便物送付先住所等）
- ② お客様等付加情報（職業、勤務先情報（会社名、住所、電話番号、部署、役職）、結婚日、家族情報（氏名、続柄、誕生日）等）
- ③ お支払情報（クレジットカード番号、銀行口座情報、請求書送付先等）
- ④ サービス利用情報（施設利用状況、商品購入状況等）
- ⑤ 連絡内容（電子メール、ウェブサイトのフォーム入力、ファクシミリ、電話メモ、手紙、アンケートの回答内容等）
- ⑥ セキュリティシステムを使用して収集される情報（防犯カメラ、カードキー等）
- ⑦ 当社のウェブサイトにおいて自動的に収集される情報（クッキー、IP アドレス、ブラウザの種類、アクセス日時等）
- ⑧ 宿泊名簿記載事項（住所、氏名、職業、国籍、旅券番号、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、客室名等）

6. ホテル宿泊のために提供が必要となる個人情報

当社は、お客様に対して宿泊サービスを提供するために、以下の情報を必要とします。特に、宿泊名簿記載事項につきましては、法令により、その記録およびその記録の3年間の保管が義務付けられています。これらの情報が提供されない場合には、当社は、お客様に対して宿泊サービスを提供することができない場合があります。

- ① お客様基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、国籍、電子メールアドレス、電話番号、ファクシミリ番号、郵便物送付先住所等）
- ② 宿泊名簿記載事項（住所、氏名、職業、国籍、旅券番号、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、客室名等）

7. 個人情報の保護・管理について

お客様の個人情報の管理にあたっては、適切な管理を行なうとともに、外部への流失の防止のために最大限の注意を払っています。

- ① 情報管理責任者を特定し、取扱い担当者については必要最小限の者に限定します。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の防止に努め、必要な安全管理策を実施します。
- ③ 個人情報の処理等を外部委託する場合には、適切な管理水準にあると認められる事業者を選択し、契約書等で個人情報の取扱いに関する事項を定め、安全性について万全を期します。

8. 個人情報の提供・開示について

お客様からご提供いただいた個人情報は、以下のいずれかに該当する場合を除き、いかなる第三者にも提供または開示いたしません。

- ① 業務委託先等に対し、当社が委託した業務以外に個人情報を利用することがないように、あらかじめ契約を結んだ上で委託する場合
- ② お客様の事前の同意がある場合
- ③ 法令に基づき要請された場合

9. EEA（欧州経済領域：EU 加盟国及びアイスランド、ノルウェー、リヒテンシュタイン）域内に所在する個人情報の移転

当社は、EEA 域内に所在する個人（以下、本条において「お客様」と呼ぶ）との契約の履行のため又は契約締結前のお客様の求めに応じた手続の履践のために、日本国以外で取得した個人情報を日本国へ移転します。日本国は、個人情報の保護に関して十分なレベルを保証しているとの欧州委員会による決定を受けており、当社は、適切なセキュリティ及び秘密保持の措置を用いてお客様の個人情報を取扱います。

10. 個人情報の保持期間

当社は、個人情報をその利用目的の達成に必要な期間に限り保持し、保持期間経過後の個人情報については、合理的な期間内に、安全な方法で消去または匿名化の措置を取ります。

11. 個人情報へのアクセス、個人情報の訂正または消去、個人情報の利用の制限の要求、個人情報の利用への異議申立てならびにデータポータビリティ

お客様は、当社に対して、法令等に基づく以下の権利を有しております。お客様は、当社のウェブサイトのフォームを用いて、または、当社の個人情報に関するお問い合わせ先に連絡することにより、これらの権利を行使することができます。

当社は、これらの権利の行使を受けた場合には、法令等に従い、お客様ご本人であることを確認した上で、誠実に対応します。

- ① 個人情報へのアクセスの権利
お客様の個人情報が利用されているか否かを確認し、利用されている場合には、その個人情報およびそれに付随する情報にアクセスする権利
- ② 個人情報の訂正の権利
お客様の不正確な個人情報を訂正させる権利

- ③ 個人情報の消去の権利
一定の場合にお客様の個人情報を消去させる権利
- ④ 個人情報の利用の制限の権利
一定の場合にお客様の個人情報の利用を制限させる権利
- ⑤ 個人情報の利用への異議申し立ての権利
当社または第三者によって求められる正当な利益を根拠とするお客様の個人情報の利用に異議を申し立てる権利
- ⑥ データポータビリティの権利
お客様が当社に提供した個人データについて、構造化され、一般的に利用される機械的可読性のある形式で受け取り、また、その個人データを当社の妨害なしに他の事業者に移行する権利

12. 同意の撤回

お客様は、いつでも、個人情報の利用に関する同意を撤回できます。その同意の撤回は、撤回前の同意に基づく個人情報の利用の合法性に影響を与えません。お客様は、当社の個人情報に関するお問い合わせ先に連絡することにより、同意を撤回することができます。

13. 監督機関への不服申し立て

お客様は、当社の個人情報の取扱いについて、法令等に従って、国、地域または国際組織等の監督機関に不服を申し立てることができます。

14. プロファイリング等の自動化された決定の存在

当社は、個人情報のプロファイリング等の自動化された取扱いのみに基づいた意思決定を行うことはありません。

15. 個人情報の取扱いに関する規程について

個人情報に関連する法令、ガイドライン等の関連する規範に基づき、個人情報の保護および取扱いに関する社内規程を定めると共に、必要に応じてこの規程を見直し、継続的に改善します。

16. ウェブサイトにおける Cookie の利用について

当社運用のウェブサイトでは、サービス向上およびお客様により適したサービスを提供するため、Cookie（クッキー）を利用しています。

Cookie は、利用者のサイト閲覧履歴や入力内容などを、利用者のコンピュータに保存しておく仕組みです。

アクセス解析、広告配信等、第三者が提供するサービスを利用するため、当該第三者が Cookie などによって利用者の Cookie 情報を取得、利用する場合がございますが、データは匿名で取得されており個人を特定することはできず、お客様個人のプライバシーを侵害することはありません。

なお、Cookie を無効にしたい場合は、ブラウザやアプリの設定をお願いいたします。

17. Google Analytics の利用について

当社のウェブサイトでは、ウェブサイトのご利用状況を把握するために Google Analytics を利用しています。Google Analytics は、クッキーを利用して利用者を特定することなく、ウェブサイトの動向データを集計します。Google Analytics の 利用規約 および プライバシーポリシー については、Google 社のウェブサイトをご覧ください。なお、当ホテルは、Google Analytics のサービス利用による損害について一切責任を負うものではありません。

18. 保証および責任制限

当ホテルのウェブサイトは、外部のウェブサイトへのリンクを含んでいます。当ホテルはリンク先のウェブサイトにおける個人情報保護やウェブサイトの内容に関して責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

19. 法令等の遵守について

個人情報の取扱いに関しては、関連する法令、規範および社内規程を遵守します。

個人情報相談窓口

ホテルロイヤルクラシック大阪 総務部 TEL. 06-6633-0030

ホテルロイヤルクラシック大阪のソーシャルメディアポリシーについて

株式会社ロイヤルクラシック（以下、「当社」といいます）は、ソーシャルメディア（Instagram、Facebook、YouTube 等）にて当社の公式アカウントを運営するにあたり、次のとおり定めます。

1. 運営方針

当社は、当社の商品・サービス、プロモーションなどの販売促進の情報等を発信することを目的として、公式アカウントを運営します。

当社は、ソーシャルメディアを通じて発信した情報は、不特定多数の人に公開されていること、一度発信した情報は完全に削除することが出来ないことを理解し、慎重に情報発信を行います。

当社は、利用者から発信された発言に対して、傾聴する姿勢を持ち、責任ある行動をとるよう努めます。

2. 当社従業者（役員、雇用関係にある従業員及び派遣社員等を含む）は、各種法令や本ポリシーとは別に当社が定めたプライバシーポリシー及びソーシャルメディア利用に関する社内規程を遵守します。

3. 適用対象

本ポリシーは、当社の公式アカウント及び、公式アカウントの閲覧・利用を行った方（以下、利用者といいます）に適用されるものとします。なお、公式アカウントを閲覧・利用した場合は、利用者は本ポリシーに同意したものとします。

4. 禁止事項

公式アカウントに対して、下記のような行為を禁止します。禁止行為にあたる投稿・コメントは当社の判断において削除し、当該利用者のアカウントをブロックすることがあります。その際に、当該利用者への通知は行いません。

- (1) 公式アカウントの運営を妨げる行為
- (2) 法令・公序良俗に反する行為または公序良俗に反する情報を提供する行為
- (3) 利用者及び当社従業員の人権やプライバシーを侵害する行為
- (4) 他人及び当社の商標権、著作権を侵害する行為
- (5) ソーシャルメディアが定める利用規約に反する行為
- (6) その他、当社が不適切と判断する行為

5. 免責事項

- (1) 当社は、公式アカウントの運営を予告なく内容の変更または終了する場合があります。なお、内容変更後は、変更後の内容のみ有効となり、変更前の内容は無効となります。
- (2) 当社は、理由のいかんにかかわらず、公式アカウントの運営の変更・中止、その他公式アカウントの利用に関して、利用者に生じた一切の損害等に関していかなる責任も負いません。
- (3) 当社は、公式アカウントで提供される情報の正確性や妥当性等について、保証するものではありません。

6. 根拠法・裁判管轄について

本ポリシーは日本法に準拠し、解釈・適用されるものとします。また、ソーシャルメディアの利用に関して生じた紛争に関しては、大阪地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所といたします。

7. お問い合わせ・返信等について

ソーシャルメディアを通じてのお問い合わせ・返信については原則回答をいたしません。

SNSメディアお問合せ先

ホテルロイヤルクラシック大阪 ホームページ担当

お問合せフォーム：<https://hotel-royalclassic.jp/contact/form>