

楽天ステイオパレーションズ株式会社 プライバシーポリシー 新旧対照表

| 項目 | 旧（2023年7月1日改訂版） | 新（2025年10月1日改訂版） | 変更点・コメント |
|------------|--|--|--|
| 適用範囲 | プライバシーポリシーは、お客様が当ホテルのサービスを利用されるときに適用されます。 | 当館は、当館の提供する サービス（以下「本サービス」といいます。）に関し、以下のとおり、お客様の個人情報の取扱いに関する方針（以下「本方針」といいます。）を定めます。 | 「当ホテル」から「当館」へ変更。より具体的な「本サービス」「本方針」の定義を追加。 |
| 個人情報の利用目的 | <ol style="list-style-type: none"> お客様の個人情報は、以下の目的で取得し利用します。 ホテルが取り扱うサービス・商品、イベント、キャンペーンの案内、提供および管理 ホテルのサービス・商品等に関するアンケートの実施 ホテルのサービス・商品の提供・商品の開発に関する業務 問い合わせ、依頼等への対応 | <p>1. 個人情報の利用目的、保持</p> <p>（1）個人情報の利用目的</p> <p>お客様の個人情報の利用目的は、以下に定めるとおりとし、これらに関連する目的を含むものとします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 本サービスに関する申込みの受付、本人確認等本サービスの提供、維持、保護及び改善のため 本サービスのうち、宿泊施設営業において、チェックインシステムの利用、宿泊者名簿の作成その他宿泊サービスの提供のため お客様への御案内、お客様からのお問い合わせ等への対応のため 本サービスに関する当館の規約に違反する行為への対応のため 当館が提供する商品・サービス、キャンペーン情報等の御案内その他の広告、宣伝又はマーケティングのため※お客様に関する「2. 収集する情報及び収集方法」（属性情報やサービス利用履歴等）を、人工知能等を用いて、過去または現在のお客様ご自身またはお客様以外の方の個人情報、その他の情報（統計情報や推定情報を含みます。）とともに分析を行い（本方針において「分析」とは、この意味を言います。）、これによりお客様の趣味、嗜好、購買傾向、属性、信用度等を推定し、当該分析・推定結果に基づいたお客様に対する広告配信やマーケティング等の施策に利用する場合があります。 本サービスに関する規約の変更等を通知するため お客様との契約又は法律等に基づく権利の行使及び義務の履行のため 既存サービスの改善及び新サービスに関する当館による研究開発のため <p>※ このサービスの改善・開発のために、お客様に関する上記「2. 収集する情報及び収集方法」（属性情報やサービス利用履歴等）を分析する場合があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 詐欺、サイバー攻撃その他の違法又は不正なおそれのある行為を防止し、調査し、及び特定して、当館又は第三者の権利利益を保護するため 上記の利用目的に関連する利用目的のため | <p>詳細項目の追加・具体化。</p> <p>本サービスの提供・維持・保護・改善、本人確認等 宿泊施設営業におけるチェックインシステム利用 宿泊者名簿作成 規約違反行為への対応 AI等を用いた個人情報の分析（趣味、嗜好、購買傾向、属性、信用度等の推定）と、それに基づく広告配信・マーケティング施策の利用 規約変更等の通知 契約・法律に基づく権利行使・義務履行 既存サービス改善・新サービス研究開発（分析含む） 詐欺、サイバー攻撃等の防止・調査・特定、権利利益保護</p> <p>上記関連利用目的など、より詳細かつ現代のデータ活用に即した利用目的を追加。</p> |
| 個人情報の保持 | (旧版には明示的な記載なし) | <p>（2）個人情報の保持</p> <p>当館は、1（1）に記載する利用目的が継続する限りお客様の個人情報を保持します。また、適用法令を遵守するためにお客様の個人情報を保持しなければならない場合や、未解決の請求または苦情に対応する場合には、当該事由への対応に必要な期間お客様個人情報を保持します。</p> | 新規追加。個人情報の保持について明記。 |
| 個人情報の取得 | お客様の個人情報の取得は、適正かつ公正な手段によって行います。 | <p>2. 収集する情報および収集方法</p> <p>（1）お客様から御提供いただく情報</p> <p>当館は、お客様から、本サービスを提供するのに必要な範囲において、氏名、電話番号、住所、メールアドレス、宿泊サービスに関して必要となる情報その他本サービスの提供に当たって必要な情報を収集します。</p> <p>（2）お客様が本サービスを利用するに当たって、当館が収集する情報</p> <p>当館は、本サービスに関し、お客様の当館ウェブサイト等へのアクセス状況や、その利用方法等に関する以下の情報を取得することがあります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 端末 ID 等の情報通信端末の機体識別に関する情報 情報通信端末の OS 情報、インターネットへの接続に関する情報 リファラ IP アドレス 閲覧した URL および閲覧した日時に関するタイムスタンプ 上記以外のサーバログ情報 表示若しくは検索された物件又はサービス等に関する情報 | <p>詳細項目追加・具体化。</p> <p>具体的な収集方法及び収集情報の種類の詳細化。</p> <p>お客様から直接提供される情報（氏名、電話番号、住所、メールアドレス、宿泊サービス関連情報）を明記。</p> <p>お客様がサービスを利用する際に自動的に収集される情報（端末 ID、OS情報、IPアドレス、閲覧履歴、サーバログ等）を詳細に列挙。</p> |
| 第三者への開示・提供 | <p>当ホテルは、以下のいずれかに該当する場合を除き、お客様の個人情報を第三者へ開示、または提供しません。</p> <ol style="list-style-type: none"> お客様本人の同意がある場合 法令に基づき開示、提供を求められた場合 人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、お客様の同意を得ることが困難な場合 国または地方公共団体等が公的な事務を実施する上で、協力する必要がある、お客様の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障が出るおそれがある場合 統計的なデータなど本人を識別できない状態で開示・提供する場合 | <p>3. お客様の情報にアクセスする者</p> <p>業務運営のために必要な場合、当館は、お客様の個人情報の取扱いを、業務委託先等の第三者（当館の親会社を含みますが、これに限られません。）に委託することがあります。これらの第三者は、日本国外にある者が含まれる場合があります。当館は、お客様の個人情報の取扱いをこれらの第三者に対して委託する場合には、適用法令を遵守し、当該第三者に対する適切な管理及び監督をした上で行っています。また、法の執行のために、行政機関又は司法機関等がお客様の個人情報へのアクセス又は提供を当館に要請する場合がありますが、当該要請が適正で正当な必要性のもとで行われている場合（特に、刑事捜査やその他の裁判手続等においてなされる場合があります。）、当館は、当館の内部規程及び適用法令に従って、この要請に対応します。さらに、当館は、当館の資産および事業を第三者に譲渡する際、当該第三者にお客様の個人情報を提供する場合があります。</p> <p>そのような個人情報の移転が発生した場合、当館は個人情報の移転先である第三者が本方針に準拠して個人情報を取扱うことを保証するために必要な措置を講じます。当館は、上記の委託や開示、提供等を行うにあたり、「2. 収集する情報および収集</p> | <p>具体化・詳細追加。</p> <p>業務委託先への委託について明記し、日本国外への委託の可能性と、その際の適切な管理・監督義務を追記。</p> <p>法執行機関からの要請への対応について、具体的な状況（刑事捜査、裁判手続等）を例示し、内部規程と適用法令に従うことを明記。</p> <p>事業譲渡時の個人情報提供について新規追加。</p> <p>開示する個人情報の範囲が「必要最小限」であること、目的外利用・提供時の手続きについて明記。</p> |

| 項目 | 旧（2023年7月1日改訂版） | 新（2025年10月1日改訂版） | 変更点・コメント |
|-------------------------|---|---|---|
| 業務の委託 | 当ホテルは、業務の一部を委託し、業務委託先に対して必要な範囲で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取扱いに関する契約の締結をはじめ、適切な監督を行います。 | 方法」に記載した個人情報を、必要最小限の範囲で開示します。当館は、本方針に記載されている目的以外の目的でお客様の情報の利用または提供が発生する場合は、事前に当該利用または提供について適用法令上必要な手続きを取るものとし | |
| 個人情報の管理について | 1. お客様の個人情報は、適切な管理を行うとともに、漏洩、滅失、改ざん等の防止のために最大限の注意を払います。 2. お客様の個人情報の保護と適切な取扱いに関して、役員および従業員に対し社内教育を行います。また、利用目的に応じて個人情報の保存期間を別途定め、当該期間経過後はこれを適切な方法で廃棄いたします。 | 6. セキュリティ及び国外への移転 当館は、お客様の個人情報に対する不正アクセス又は漏洩を防止し、個人情報の正確性を維持し、及び必要な場合は適切な廃棄を行うために、適用法令を遵守するとともに、高い情報セキュリティ水準での個人情報の取扱いに努めています。 | 「適用法令を遵守する」旨を明記。 3.お客様の情報にアクセスする者の「日本国外にある者が含まれる場合があります」という記載から、項目名に「国外への移転」を追加。 |
| 開示・訂正・削除・追加・利用停止・消去について | ホテルの保有個人データについて、お客様ご自身より所定の方法にて開示、訂正、削除、追加、利用停止、消去のご請求があった場合、請求者がご本人であることを確認させていただいた上で、合理的な期間および範囲で以下の対応をいたします。ただし、ご本人または第三者の生命、健康、財産等を害するおそれがある場合、ホテルの業務の実施に著しい支障を生じる場合あるいはその他法令に違反することになる場合は、以下の一部または全ての請求をお断りする場合がございます。 1. 開示について回答いたします。 | 4. 個人情報の開示 当館は、お客様から、個人情報保護法の定めに基づき個人情報の開示を求められたときは、お客様御本人からの請求であることを確認の上で、お客様に対し、遅滞なく開示を行います（当該個人情報が存在しないときには、その旨を通知いたします。）。ただし、個人情報保護法その他の法令により、当館が開示の義務を負わない場合には、この限りではありません。個人情報の開示を希望される場合は、具体的な手続を案内いたしますので、「7. お問い合わせ先」に記載されている相談窓口まで御連絡ください。 | 「個人情報保護法の定めに基づき」という文言の明確化。 「遅滞なく開示」や「存在しない場合」の通知、開示義務を負わない場合の但し書きが追加。 具体的な手続きのお問い合わせ先への誘導が明確化。 |
| | 2. 訂正・削除・追加について、ご請求内容を調査の上、内容の訂正等を行います。 3. 利用停止または消去を行います。利用停止や消去により、不本意ながらご要望に沿ったサービスの提供ができなくなることがございますので、あらかじめご了承の上ご請求ください。 | 5.個人情報の訂正等及び利用停止等 当館は、お客様から、 （1）個人情報が事実でないという理由によって個人情報保護法の定めに基づきその内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」といいます。）を求められた場合、及び （2）あらかじめ公表された利用目的の範囲を超えて取り扱われているという理由又は偽りその他不正の手段により収集されたものであるという理由により、個人情報保護法の定めに基づきその利用の停止又は消去（以下「利用停止等」といいます。）を求められた場合には、お客様御本人からの請求であることを確認の上で遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、個人情報の内容の訂正等又は利用停止等を行い、その旨をお客様に通知します。なお、個人情報保護法その他の法令に基づいて訂正等又は利用停止等を行わない旨の決定をしたときは、お客様に対しその旨を通知いたします。 | 「個人情報保護法の定めに基づき」という文言の明確化。 訂正等の理由（事実でない）、利用停止等の理由（利用目的超え、不正手段）の具体化。 調査結果に基づく対応、通知義務、対応しない場合の通知義務が明確化。 |
| 開示等の請求方法およびお問い合わせ | お客様の保有個人データに関する前項の請求および、その他の個人情報に関するお問い合わせは当ホテルが必要とする情報又は書類をご提出の上、対応いたします。ただし、いずれの場合も、ご本人確認（もしくは内容により代行された方であることの確認）ができない場合は、お断りしておりますので、予めご了承ください。 1. 本人もしくは代理人確認のための書類 （1）ご本人の場合 運転免許証、旅券（パスポート）、健康保険の被保険者証、写真付き住民基本台帳カード、身体障害者手帳、年金手帳外国人登録証明書の写真または印鑑登録証明書のいずれか2点のコピー （2）代理人の場合(委託状と代理人の証明書) 代理人の運転免許証、旅券（パスポート）、健康保険の被保険者証、写真付き住民基本台帳カード、身体障害者手帳、年金手帳、外国人登録証明書の写しまたは印鑑登録証明書のいずれか2点のコピー 2. 郵便の場合、費用は請求者の負担となります。返信用の切手をご同封ください。 3. 当ホテルの保有情報期限は5年となっております。それ以前の情報につきましては開示不可能となります。 | 7. お問い合わせ先 御意見、御質問、苦情のお申し出その他個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、下記のお問い合わせフォームからお願いいたします。 お客様の個人情報にかかる相談窓口:privacy@hotel-meldia.com | 開示の詳細は、新版4.個人情報の開示にも記載あり。 開示請求の方法については簡素化。 |
| プライバシーポリシーの適用と変更 | このプライバシーポリシーでは、当ホテルにおけるお客様の個人情報のお取り扱いについてご説明しており、当ホテルのサービスをご利用のお客様は、このプライバシーポリシーの内容を十分ご理解いただき同意いただいたものとみなします。なお、当ホテルは、このプライバシーポリシーを適宜変更することができます。 | 8. 本方針の変更手続 当館は、本方針を、法令変更への対応の必要性及び事業上の必要性等に応じて、随時、変更及び改正する場合があります。変更等の後の最新の本方針の内容を十分にご確認ください。 | 変更の理由と、利用者への確認を促す文言が具体化。 「法令変更への対応の必要性及び事業上の必要性等」に応じて変更・改正する旨を明記。 変更後の最新版の確認を促す文言が追加された。 |

| 項目 | 旧 (2023年7月1日改訂版) | 新 (2025年10月1日改訂版) | 変更点・コメント |
|----------------|---|-------------------|----------|
| プライバシーポリシーについて | 当社の運営するウェブサイトをご利用頂くお客様の個人情報を適切に保護するため、プライバシーポリシーを定めその扱いにつきましては細心の注意を払います。 | | |
| 改定日 | 2023年7月1日改訂 | 改訂日：2025年10月1日 | |