

ジャパン・レール・パスに関するプライバシーポリシー

最終更新日: [2024年7月1日]

1. 本プライバシーポリシーについて

ジャパン・レール・パスは、日本中を鉄道で旅行するためのきっぷであり、JRグループの鉄道会社6社（以下「JRグループ6社」といいます。）が共同して提供するものです。JRグループ6社は、個人データを尊重し、ジャパン・レール・パスをご利用されるすべての個人のプライバシーを保護することに取り組んでおります。本プライバシーポリシーは、ジャパン・レール・パスに関連して、JRグループ6社が、共同で又は各社個別に、どのように個人データを収集、使用、開示及び保護しているか説明するものです。なお、以下の国・地域・州の法令が適用される場合には、それぞれ該当するポリシー等も本ポリシーと併せて適用されます。

・カリフォルニア州: カリフォルニア州消費者プライバシー法に関する補足事項

JRグループ6社は、データ保護の適用法令（欧州連合の一般データ保護規則（EU規則2016/679）を含みます。）及び今後それに代わる法令に従い、お客様の個人データを処理します。

一部の種類の個人データの処理については、特定のポリシーが適用されることがあります。そのような場合には、本プライバシーポリシーの定めと特定のポリシーの定めが矛盾する限りにおいて、当該特定のポリシーが本プライバシーポリシーに優先するものとします。

本ウェブサイトは、第三者のウェブサイトへのリンク及び第三者のウェブサイトからのリンクを含む場合があります。第三者のウェブサイト及びかかるウェブサイトを通じて利用可能なサービスは、独自のプライバシーポリシーを定めています。JRグループ6社は、これらの第三者のプライバシーに関する取り組みについては責任を負いません。お客様が本ウェブサイトから退出される場合にはその旨をご認識いただき、第三者のウェブサイトに適用されるプライバシーポリシーをお読みいただきますようお願い申し上げます。

2. 定義

本プライバシーポリシーにおいて、

- (a) お客様の「個人データ」とは、識別された又は識別可能な自然人（「データ主体」）に関する情報をいいます。個人データには、連絡先情報、その他の個人情報、写真、お客様に関するご意見等を含む場合があります。
- (b) JRグループ6社の「関係会社」には、その子会社を含みます。

- (c)「処理」とは、自動的な手段によるか否かを問わず、収集、記録、編集、構成、保存、修正若しくは変更、検索、参照、使用、送信による開示、配布若しくはそれ以外に利用可能なものとする、整列若しくは結合、制限、消去若しくは破壊のような、個人データ又は一群の個人データに実施される作業又は一群の作業をいいます。
- (d)「管理者」とは、自然人又は法人、公的機関、部局又はその他の組織で、単独で又は他の者と共同で、個人データの処理の目的及び方法を決定する者をいいます。
- (e)「共同管理者」とは、処理の目的及び方法を共同で決定する二者以上の管理者をいいます。

3. JRグループ6社に関する情報

ジャパン・レール・パスは、下記に掲げる、JRグループを構成する鉄道会社であるJRグループ6社が共同で管理運営を行います。

- (1) 北海道旅客鉄道株式会社
住所：北海道札幌市中央区北11条西15丁目1番1号
代表者：代表取締役社長 綿貫 泰之
- (2) 東日本旅客鉄道株式会社
住所：東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
代表者：代表取締役社長 喜勢 陽一
- (3) 東海旅客鉄道株式会社
住所：愛知県名古屋市中村区名駅1丁目1番4号JRセントラルタワーズ
代表者：代表取締役社長 丹羽 俊介
- (4) 西日本旅客鉄道株式会社
住所：大阪府大阪市北区芝田二丁目4番24号
代表者：代表取締役社長 長谷川 一明
- (5) 四国旅客鉄道株式会社
住所：香川県高松市浜ノ町8番33号
代表者：代表取締役社長 西牧 世博
- (6) 九州旅客鉄道株式会社
住所：福岡市博多区博多駅前3丁目25番21号
代表者：代表取締役社長 古宮 洋二

データ保護関連法令上、上記の鉄道会社6社は、お客様の個人データの共同管理者となります。これは、JRグループ6社全社が、個人データの処理についてお客様に対する責任を負うことを意味します。JRグループ6社は、データ保護関連法令を遵守するために、各々の職務、義務及び責任を明確にするための取り決めを定めています。

す。この取り決めについてさらに情報を希望される場合には、下記の第13項に記載する連絡先までお問い合わせ下さい。

4. お客様の個人データの収集方法

JRグループ6社は、共同で又は各社個別に、お客様に関する以下の個人データを収集及び処理します。

- (a)お客様からJRグループ6社へご提供頂いた情報
この中には、本ウェブサイトを通じて、若しくはきっぷうりば等の販売窓口若しくはJRグループ6社の指定販売店・代理店からジャパン・レール・パスをお申し込み頂いたことにより、又は、メール、手紙等の手段に関わらず、JRグループ6社と連絡をとったことにより、お客様がJRグループ6社に提供したお客様に関する情報が含まれます。お客様がJRグループ6社に提供した情報には、お客様の氏名、住所、メールアドレス、電話番号、性別、国籍、クレジットカード情報、パスポート番号が含まれる可能性があります。
- (b)JRグループ6社がお客様に関して収集した情報
本ウェブサイト閲覧時には、お客様に関する一定の種類 of データ(以下、「アクセスデータ」)が自動的に収集されます。これらの種類のデータには、アクセスログ、ウェブビーコン(ピクセルとも呼ばれます)、クッキー等が含まれます。これらの種類のデータは、お客様のコンピュータに留まり、データを収集し続ける場合があります。JRグループ6社による、お客様のアクセスデータの利用方法及びそれぞれの利用方法に係る法的根拠に関するより詳細な情報については、「JAPAN RAIL PASS」のウェブサイトにおける[アクセスデータの利用に関するポリシー](#)又は「JAPAN RAIL PASS Reservation」のウェブサイトにおける[アクセスデータの利用に関するポリシー](#)をご覧ください。
- (c)JRグループ6社が他の情報源から取得する情報
ジャパン・レール・パスを購入する場合、購入者には一緒に旅行される方に関する情報をご提供いただく場合があります。JRグループ6社は、購入者が一緒に旅行されるお客様に関する情報を提供することによりお客様の個人データを取得する場合があります。かかる情報には、お客様の氏名やパスポート情報が含まれます。

5. 法的根拠及び個人データの処理目的

JRグループ6社は、以下の法的根拠に基づき、お客様の個人データを処理します。

- (a)契約
JRグループ6社がお客様と締結した契約を履行するために、お客様の個人データを処理する必要がある場合。
- (b)法的義務
JRグループ6社が法的義務を遵守する必要がある場合。
- (c)正当な利益
お客様の個人データを処理することが、JRグループ6社又は第三者が求める正当な

利益のために必要な場合であって、お客様の利益及び基本的権利が上記の利益に優先しない場合。

- (d)お客様の重大な利益又は公共の利益
比較的稀ではありますが、JRグループ6社は、お客様(又は他者の)の重大な利益を保護するため、又は公共の利益のために行われる職務の遂行のために必要がある場合にも、お客様の個人データを処理することがあります。
- (e)同意
JRグループ6社が個人データを処理することについてお客様から同意を頂いた場合。なお、お客様から同意を取得していたとしても、他の法的根拠に基づいて処理する場合があります。お客様による同意の撤回(本プライバシーポリシーの第10項(g)をご覧ください。)は、撤回前に同意に基づいて行われた処理の適法性に影響を与えません。

JRグループ6社は、お客様に関して保有する個人データを以下の目的で使用します。JRグループ6社は、これらの目的を達成するために必要な範囲内に限ってお客様の個人データを使用します。

- (a) お客様が、ジャパン・レール・パス及び/又は本ウェブサイトで提供される他の関連サービス及び製品の申込み並びに購入できるようにすること(契約又は正当な利益を根拠とします)
- (b) お客様が、購入した製品及びサービスの追跡できるようにすること(契約を根拠とします)
- (c) お客様のご旅行中のお問い合わせやご要望への対応といった、お客様へのアフターサービスの提供(契約又は正当な利益を根拠とします)
- (d) お客様からのご質問、メッセージ又はご要望への対応をはじめとしたお客様との連絡及びお客様からの苦情への対応(契約又は正当な利益を根拠とします)
- (e) お客様のきっぷ及び予約の有効性の確認(契約又は正当な利益を根拠とします)
- (f) お客様による会員登録時、きっぷ購入時、購入内容の変更時、及び払戻時等における確認メールの配信(契約を根拠とします)
- (g) メール又はウェブサイトを通じたご旅行に関する情報(列車の運行情報、ダイヤが乱れた場合の通知等)の提供(契約又は正当な利益を根拠とします)
- (h) 必要な場合に払戻しを行うこと(契約を根拠とします)
- (i) 本ウェブサイト並びにJRグループ6社の製品及びサービス(ジャパン・レール・パスを含む)の向上(「JAPAN RAIL PASS」のウェブサイトにおける[アクセスデータの利用に関するポリシー](#)又は「JAPAN RAIL PASS Reservation」のウェブサイトにおける[アクセスデータの利用に関するポリシー](#)をご覧ください)
- (j) 集計データを使った市場調査及び分析の実施(正当な利益を根拠とします)

- (k) 集計データを使った、ウェブサイトへの訪問の頻度、販売活動レポートの作成を含むウェブサイトから得られるデータの分析(「JAPAN RAIL PASS」のウェブサイトにおける[アクセスデータの利用に関するポリシー](#)又は「JAPAN RAIL PASS Reservation」のウェブサイトにおける[アクセスデータの利用に関するポリシー](#)をご覧ください)
- (l) 法的な紛争に関する証拠の収集及び保全(正当な利益を根拠とします)
- (m) 不正利用及び不正行為の防止(正当な利益を根拠とします)
- (n) テロリスト犯罪その他の重大犯罪を含む違法行為及び暴力の防止(正当な利益を根拠とします)
- (o) 適用法令の遵守(法的義務を根拠とします)
- (p) 管轄を有するデータ保護機関及び行政調査又は犯罪捜査に従事する機関を含む、政府関連当局及び機関への協力(契約、法的義務又は正当な利益を根拠とします)

6. 取得者への個人データの開示

JRグループ6社は、お客様の個人データを以下の種類の受領者と共有する場合があります。JRグループ6社は、お客様の個人データを第三者が受領する場合には、当該第三者に対して、情報が保護されること、適用されるデータ保護関連法令に従った処理が行われること、及びJRグループ6社の指示に従う場合に限り情報を使用し、当該第三者自身の目的のためには使用しないことを定めた契約条項に従って個人データを処理するよう義務づけています。

- (a) JRグループ6社
お客様の個人データは、JRグループ6社(お客様の個人データを処理する権限を有する従業員を含みます。)の間で開示して共有する場合があります。お客様の個人データは、JRグループ6社の関係会社(その従業員で、関連する個人データの処理を行う権限を有する者を含みます。)にも開示して共有する場合があります。

日本法の下での共同利用

日本法の下では、個人情報保護法上の共同利用の枠組みを用いてJRグループ6社及びJRグループ6社の関係会社の間で個人情報を共有することがあります。その場合の詳細は下記に記載のとおりです。

個人情報 を共有する 法人	北海道旅客鉄道株式会社
	東日本旅客鉄道株式会社
	東海旅客鉄道株式会社

	<p>西日本旅客鉄道株式会社</p> <p>四国旅客鉄道株式会社</p> <p>九州旅客鉄道株式会社</p>
<p>共同利用の 目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ジャパン・レール・パスの販売に関連する商品やサービスの提供のため • お客様からのご質問、メッセージ又はご要望への対応をはじめとしたお客様との連絡及びお客様からの苦情への対応のため • きっぷ及び予約の有効性の確認のため • 列車の運行情報等の提供のため • 必要な場合に払戻しを行うため • 正常な列車運行の維持のため • 車内及びJRグループ6社が管理するビル及び施設の安全性の維持のため • 本ウェブサイト並びにJRグループ6社の製品及びサービス(ジャパン・レール・パスを含む)の向上のため • 市場調査及び分析のため • ウェブサイトへの訪問の頻度、販売活動レポートの作成、マーケティングプロファイルを含むウェブサイトから得られるデータの分析のため • 法的な紛争に関する証拠の収集及び保全のため • 不正利用及び不正行為の防止のため • テロリスト犯罪その他の重大犯罪を含む違法行為及び暴力を防ぐため • 適用法令を遵守するため

	<p>・管轄を有するデータ保護機関及び行政調査又は犯罪捜査に従事する機関を含む、政府関連当局及び機関との協力のため</p>
<p>共同して利用される個人情報</p>	<p>氏名、住所、メールアドレス、電話番号、性別、国籍、クレジットカードの情報、パスポート情報、アクセスデータ</p>
<p>個人情報の管理について責任を負う者</p>	<p>北海道旅客鉄道株式会社</p> <p>東日本旅客鉄道株式会社</p> <p>東海旅客鉄道株式会社</p> <p>西日本旅客鉄道株式会社</p> <p>四国旅客鉄道株式会社</p> <p>九州旅客鉄道株式会社</p> <p>上記の鉄道会社6社は、お客様の個人データの共同管理者となり、個人データの処理についてお客様に対する責任を共同で負います。各社の住所及び代表者の氏名については、上記の第3項を参照。</p>

- (b)旅行代理店
 ジャパン・レール・パスの発券業務、及びお客様からの問合せ対応業務の委託にあたり、お客様の個人データは、JRグループ6社が共同で又は各社個別に契約を締結している旅行代理店に開示し、共有することがあります。これらの旅行代理店には、日本における主要な大手旅行代理店が含まれます。
- (c)その他のサービス提供者
 サービス提供者には、クレジットカード会社及びクレジットカード決済利用時の決済代行業者のほか、インターネット・サービスプロバイダー、IT部門におけるサービス提供者が含まれます。

7. 個人データのEEA域外及び英国外への移転

JRグループ6社が保有するお客様に関する個人データは、EEA域外又は英国外の第三者に対して移転され、かつ、当該第三者により保管される場合があります。

JRグループ6社が、お客様の個人データをEEA域外又は英国外の第三者に対して移転する場合、以下の点を確保するようにいたします。

- (a) 移転先となる地域が、お客様が自身の個人データについて有する権利及び自由に対して十分なレベルの保護を確保しているとする欧州委員会の認定又は英国政府の指定を受けていること。
- 又は、
- (b) 取得者が、欧州委員会又は英国政府が承認した標準データ保護条項をJRグループ6社と締結していること。

下記の第13項に記載する連絡先へご連絡いただくことにより、ご自身の個人データがEEA域外又は英国外に移転される場合に与えられる保護について更なる詳細(JRグループ6社がお客様の個人データを受領する者と締結した標準データ保護条項の写しを含みます。)を確認することが可能です。

8. 安全管理措置

JRグループ6社は、お客様に関して収集した個人データについて、個人情報保護規程を制定するほか、個人データへのアクセス権限を付与する役職員の限定、個人データを大本で管理する施設への入退出管理、システム及びデータへのパスワード等によるアクセス管理、リモートアクセス及びデータの移転及び通信の暗号化、従業員に対する教育の徹底、業務の履行状況についての監査の実施その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じています。また、JRグループ6社は、個人データを取り扱う業務委託先及び従業員に対して適切な監督を実施しており、外国において個人データを取り扱う場合には、当該外国の個人データの保護に関する制度等を把握した上で、適切な安全管理措置を講じます。

JRグループ6社が講じている安全管理措置についてさらに情報を希望される場合には、下記の第13項に記載する連絡先までお問い合わせ下さい。

9. 個人データの保管期限

JRグループ6社は、お客様に関して収集した個人データを100日を超えない範囲で個人データの処理目的のために必要な期間だけ保持するものとします。ただし、個人データをより長い期間保持することが法律により義務づけられている場合は除くものとし、この場合には法律で義務づけられる期間中当該個人データを保持し続けるものとし、さらに、JRグループ6社は、個人データを仮名化したもの(ある特定の情報を追加しない限り特定の人を識別することが不可能なもの)を3年間保持します。

10. お客様の権利

お客様は、JRグループ6社がお客様に関して保有する個人データについて、複数の法的権利を有しています。これらの権利は、お客様の所在地及びお客様とJRグループ6社の関係に適用されるデータ保護法令に応じて変わり得るものですが、典型的には以下のものが含まれます。

- (a) お客様に係る個人データの処理に関する情報を取得する権利、及びお客様に関してJRグループ6社が保有している個人データにアクセスする権利
- (b) お客様の個人データが不正確又は不完全である場合に、JRグループ6社に対して訂正を要求する権利
- (c) 特定の状況において、お客様の個人データの消去をJRグループ6社に対して要求する権利。以下の状況を含みますが、これらに限りません。
 - (i) 個人データを収集した目的に照らし、JRグループ6社がお客様の個人データをもはや保持する必要がない場合。
 - (ii) お客様の同意に基づいてのみ、JRグループ6社が個人データを処理することができる場合で、お客様が同意を撤回した場合。
 - (iii) JRグループ6社が行う、正当な利益を根拠とする個人データ処理に対してお客様が異議を述べ、JRグループ6社の正当な利益が、お客様自身の利益、権利及び自由に優先しない場合。
- (d) 特定の状況において、JRグループ6社による個人データの処理を制限することをJRグループ6社に対して要求する権利。以下の状況を含みますが、これらに限りません。
 - (i) お客様が自身の個人データの正確性に異議を唱えている場合（JRグループ6社がその正確性を確認するために必要な期間に限りませす。）。
 - (ii) 法的主張の提起、行使又はこれに対する防御の場合を除き、JRグループ6社が個人データをもはや使用する必要がない場合。
 - (iii) JRグループ6社が行う、正当な利益を根拠とする個人データ処理に対してお客様が異議を述べる場合（JRグループ6社の正当な利益がお客様自身の利益、権利及び自由に優先するか否かを判断するために必要な期間に限りませす。）。
- (e) お客様の個人データの処理に関して、JRグループ6社に対し異議を述べる権利
- (f) お客様の同意又は契約を根拠として個人データを処理する場合であって、他の根拠は該当しない場合で、かつ処理が自動化された手段により行われる場合において、構造化され、一般的に利用され機械可読性のある形式で個人データを受け取ること、及び/又は、JRグループ6社が、技術的に実行可能な範囲で受領者に対してその個人データを直接移転することを要求する権利。なお、この権利は、お客様自らがJRグループ6社に提供した個人データに限り認められることにご留意下さい。

- (g) お客様の個人データの処理に関する同意をいつでも撤回する権利。ただし、JRグループ6社は、別の法的根拠に依拠することができる場合には、お客様の個人データを継続できることにご留意下さい。

お客様は、第13項に記載するJRグループ6社の連絡先に連絡することにより、権利を行使することができます。JRグループ6社により権利が侵害されたと考える場合には、データ保護当局に苦情を申し立てることも可能です。

11. 子どものプライバシー

ジャパン・レール・パスの購入者とご一緒に旅行されるお客様が16歳未満の場合で、同意を法的根拠として個人データを処理する場合、親権者の同意に基づき、当該申込者の個人データを収集する場合があります。購入者とご一緒に旅行されるお客様が16歳未満で、個人データをJRグループ6社に送信しようとする場合には、必ず保護者の方の同意を得るようにして下さい。JRグループ6社は、16歳未満のお子様から合法的な根拠なく情報を収集したことを知ったときは、ただちに当該データをJRグループ6社のシステムから削除するためのすべての合理的な措置を講じるようにいたします。

12. プライバシーポリシーの変更

JRグループ6社は、本プライバシーポリシーを随時改訂する可能性があります。更新したプライバシーポリシーは、改訂が行われた最終更新日を明示して掲載するようにいたします。お客様におかれましては、本プライバシーポリシーを定期的にご確認いただきますようお願い申し上げます。本プライバシーポリシーに重要な変更が生じた場合には、ウェブサイトに掲示する等の適切な形でお知らせするようにいたします。

13. 連絡先

本プライバシーポリシー、お客様の権利又は個人情報保護に関するその他の事項についてご質問がある場合は、下記の連絡先にお問い合わせ下さい。

JAPAN RAIL PASS Reservationサポートセンター

E-mailアドレス: jrpreservation@tabiorder.jp

下記の連絡先から、JRグループ6社のEU代表者及び英国代表者に連絡することも可能です。

EU代表者

名称: DP-Dock GmbH

住所: Japan Rail Pass, Ballindamm 39, 20095 Hamburg, Germany

ホームページ: www.dp-dock.com

メールアドレス: japan-rail-pass@gdpr-rep.com

英国代表者

名称: DP Data Protection Services UK Ltd.

住所: Japan Rail Pass, 16 Great Queen Street, Covent Garden, London, WC2B 5AH, United Kingdom

ホームページ: www.dp-dock.com

メールアドレス: japan-rail-pass@gdpr-rep.com

改訂履歴

- 06/01/2020 新規作成
- 01/27/2021 改訂
- 04/01/2022 改訂
- 06/17/2022 改訂
- 04/01/2023 改訂
- 11/10/2023 改訂
- 04/01/2024 改訂
- 07/01/2024 改訂