

個人情報保護方針

楽天ステイ株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社の提供するサービスのうち、民泊予約サービス「Rakuten Oyado」その他これに付随するサービス（以下「民泊サービス」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。

なお、民泊サービス以外のサービスについては、以下の方針が適用されます。

<https://corp.stay.rakuten.co.jp/privacy.html>

1. 個人情報の利用目的、保持

(1) 個人情報の利用目的

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。

- ① 民泊物件その他の宿泊施設（以下「宿泊施設」といいます。）の登録、予約の受付、本人確認等、民泊サービスの提供、維持、保護及び改善のため
- ② 宿泊施設における宿泊サービス（以下「宿泊サービス」といいます。）の提供者が、民泊サービスを通じて当社の受け付けた予約に基づきお客様に宿泊サービスを提供するのに必要な範囲で、お客様の個人情報を当該宿泊サービスの提供者に提供するため
- ③ お客様への御案内、お客様からのお問合せ等への対応のため
- ④ 民泊サービスに関する弊社の規約に違反する行為への対応のため
- ⑤ 当社が提供する商品・サービス、及び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。

- ⑥ 民泊サービスに関する規約の変更等を通知するため
- ⑦ 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
- ⑧ 既存サービスの改善及び新サービスに関する当社による研究開発のため
※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。
- ⑨ 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、当社又は第三者の権利利益を保護するため
- ⑩ 以下の「4. 個人情報の第三者提供」においてご説明する、第三者に対するお客様の個人情報の提供のため

⑪ 上記の利用目的に関連する利用目的のため

(2) 個人情報の保持

当社は、契約上の義務の履行を目的として、お客様へのサービスの提供、お客様との取引等が継続される限り（会員登録を維持していただくなど）お客様の個人情報を保持し、また、お客様へのサービスの提供やお客様との取引等が終了した後も、お客様の個人情報を 10 年間保持いたします。また、情報通信端末に関する情報および Cookie 等を利用して取得する情報などの情報については、取得後最長 2 年間利用および保持を行います。

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など、正当な必要性がある場合を除き、上記の期間を越えてお客様の個人情報を保持することはありません。

2. 収集する情報及び収集方法

(1) お客様から御提供いただく情報

当社は、お客様から、民泊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、お客様が登録した宿泊施設及び宿泊サービスに関する情報その他民泊サービスの提供に当たって必要な情報を収集します。

(2) お客様が民泊サービスを利用するに当たって、当社が収集する情報

当社は、民泊サービスに関し、お客様の当社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。

- ① 端末 ID 等の情報通信端末の機体識別に関する情報
- ② 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
- ③ リファラ
- ④ IP アドレス
- ⑤ 閲覧した URL 及び閲覧した日時に関するタイムスタンプ
- ⑥ 上記以外のサーバログ情報
- ⑦ 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

3. Cookie について

当社のウェブサイトには、下記の 3 種類の Cookie が設定されています。

(1) ウェブサイトの動作に必要不可欠な Cookie

この Cookie は、ウェブサイトのページ間の移動や、セキュアページへのアクセスなど、ウェブサイトの機能を利用するうえで必要不可欠な Cookie です。この Cookie を拒否すると、ユーザーが希望する動作が要求通りに機能しない場合があります。

(2) 効果測定目的の Cookie

この Cookie は、訪問者数や、最も頻繁に閲覧されているページなど、ユーザーがどのように

ウェブサイトを利用しているかについての情報を収集するために使われます。この Cookie で収集される情報は、ユーザーが必要としている情報を簡単に見つけられるようにするなど、ウェブサイトのパフォーマンス向上のために使用します。より具体的には、以下の内容の Google アナリティクス Cookie を使用しています。

Cookie の役割

Cookie の有効期限

ユーザーを区別するために使用します。

2 年

リクエスト率を抑制するために使用します。

10 分

Google アナリティクス Cookie を受け入れたくない場合は、Google から提供されているオプトアウトのプラグインをインストールすることで拒否することができます。

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=ja>

(3) 広告目的の Cookie

当社は、(1) および (2) に記載するほか、以下の提携先が発行する Cookie を、オンライン広告、レポートの作成、ならびにサービスおよびウェブサイトの改善の目的で使用しています。広告のための Cookie を許可したくない場合は、下記の提携先のウェブサイトより、無効化（オプトアウト）することができます。

Google

<https://www.google.com/settings/u/0/ads/authenticated>

4. 個人情報の第三者提供

当社は、第 1 項第 1 号に記載のとおり、宿泊サービスの提供者が、民泊サービスを通じて当社の受け付けた予約に基づきお客様に宿泊サービスを提供するのに必要な範囲で、お客様の個人情報を当該宿泊サービスの提供者に提供します。

5. その他委託先等によるアクセス

業務運営のために必要な場合、当社は、お客様の個人情報の取扱いを、業務委託先等の第三者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。当社は、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社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。）、当社は、当社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。

当社は、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。

当社は、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ます。

6. 個人情報の突合による分析および広告配信等による利用

当社は、第三者（楽天グループおよび当社と契約を締結した提携会社）から受託したお客様の個人情報を、当社が管理するお客様の個人情報と突合・分析して利用します。例えば、お客様に関する広告識別子等の個人情報を第三者より受託し、当社が管理する広告識別子およびその他の個人情報と突合・分析することで、よりお客様にカスタマイズした広告配信が行えるようになります。また、第三者から受託したお客様の個人情報を当社が管理するお客様の個人情報と突合・分析し、当該第三者によるマーケティングやサービス改善・開発等の目的のために、お客様個人を特定できないような形式の情報に加工したうえで、当該第三者に提供することがあります。

さらに、当社は、当社が管理するお客様の個人情報を、広告配信等の目的で、第三者（当社と契約を締結した広告配信サービスを提供する提携会社〔※〕）に提供することがあります。例えば、当社が管理する広告識別子等の個人情報を、お客様に対する広告配信目的で当該第三者に提供し、当該第三者が管理する広告識別子およびその他の個人情報と突合・分析することで、よりお客様にカスタマイズした広告配信が行えるようになります。この場合、当該第三者は、当社から依頼された広告配信のために、お客様の個人情報を利用します。

※広告配信サービスを提供する提携会社の一覧および当該提携会社が日本国外にある場合の外国の名称等は[こちら](#)でご説明していますので、あわせてご確認ください。

7. 個人情報の開示

当社は、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、当社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、第8項記載のお問合せ窓口まで御連絡ください。

8. 個人情報の訂正等及び利用停止等

当社は、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。

9. セキュリティ及び国外への移転

当社は、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。当社は、個人情報の取得時又は移転時には、通信を暗号化し、また、保管する個人情報についてアクセス権の制限を設け、業務の遂行に必要な者のみに取り扱わせています。加えて、当社は、上記取組が実効的に適切になされているか、及び適正な水準にあるかを確認するため、定期的に見直しを行っています。

当社が講ずる安全管理の措置については、以下の「情報セキュリティの取組み」もあわせてご確認ください。

情報セキュリティの取組みについて

当社は、グローバルに事業活動を展開しており、お客様の個人情報を、お客様がお住まいの国と同等の個人情報保護法制でない国に移転する可能性があります。当社の事業活動を通じてお客様の個人情報を移転する主要な国・地域は、シンガポール、カンボジア、米国です。日本国外の事業者への移転に際し、当社は、当該移転先国・地域の個人情報保護に関する制度を把握するとともに、当社は、適用法令の要求するところに従い、お客様の個人情報が十分に保護されることを確実にするための適切な保護措置（契約上の確約等）を講じます。この保護措置について詳細を確認されたい場合は、「8. お問い合わせ先」に従って当社にご連絡ください。当社のグループ会社と行うグローバルなデータの取扱いについては、データ保護の基準として欧州で認められている Binding Corporate Rules を含む適切な措置を講じています。当社の Binding Corporate Rules（以下「BCRs」といいます。）は、欧州連合の関連機関に承認されており、また、世界のどこにあってもお客様のプライバシーの保護を強く確約するものであり、こちら (<https://corp.rakuten.co.jp/privacy/bcr.html>) でご覧いただけます。

10. お問い合わせ先

御意見、御質問、苦情のお申出その他個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

楽天ステイ株式会社：お客様の個人情報にかかる相談窓口

<https://corp.stay.rakuten.co.jp/inquiry/>

11. 本方針の変更手続

当社は、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、当該変更等について、このウェブサイト上に掲載します。お客様

は、このウェブサイト上に掲載される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。

制定：2018年6月15日

改定：2021年5月12日

改定：2021年12月1日

改定：2022年4月1日

改定：2022年11月1日

改定：2024年12月3日