

## 個人情報保護方針

楽天LIFULL STAY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「Vacation STAY」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://www.rakuten-lifull-stay.co.jp/privacy.html>

### 1. 個人情報の利用目的

当社は、お客様の個人情報を、以下の目的で利用し、利用目的の達成後、速やかにお客様の個人情報を削除するものとします。ただし、提供の記録の保管の目的その他当社の権利義務を行使し遂行する目的において、又は、お客様の同意に基づいて、当社は、個人情報を継続して保管する場合があります。

- (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のため
- (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) 上記の利用目的に関連する利用目的のため

### 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
- ④IP 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な不可欠な 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. 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。

#### 6. 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。

#### 7. 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。

また、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。

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。

#### 8. 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合せは、下記までお願いいたします。

[https://support.itcom21.com/rls\\_inquiry/](https://support.itcom21.com/rls_inquiry/)

#### 9. 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。