

| GDPR



一般データ保護規則に関するご案内

GDPRについて学びましょう



GDPRとは何ですか？

一般データ保護規則(General Data Protection Regulation。以下「GDPR」)とは、企業および組織によるEU市民と居住者の個人データの収集、保管および処理に関して、EU市民と居住者の権利を強化するものです。個人データには、個人の氏名、パスポート番号、銀行口座番号、Eメールアドレス、IPアドレス等、幅広い情報が含まれます。

GDPRは、EU圏内の組織だけでなく、EU市民および居住者に商品もしくはサービスを提供する、またはEU市民および居住者の行動を監視するEU圏外の組織にも適用されます。GDPRは、EUに居住するデータ主体の個人データを処理および保有するすべての企業に適用されます(会社の所在地は関係ありません。)

GDPRは、2018年5月25日から効力を発します

以前との違いは何ですか？

GDPRは、データ保護指令にとって代わるもので、EU全域にわたりデータプライバシー法を調和させ、すべてのEU市民のデータプライバシーを保護・強化し、域内の組織によるデータプライバシーへのアプローチ方法を再形成すべく設計されています。

GDPR以前は、各国が、削除および修正権について、ユーザーに自国の規則を適用していました。EU圏外のホテルについては、データポリシーについてユーザーに制約は一切ありませんでした。

落ち着いてGDPRについて学びましょう



GDPRの影響を受けるのは誰ですか？

GDPRは、新たなEU規制の一環として、ホテルおよびホスピタリティ業界の宿泊設備に対して影響を与えるものです。

ゲストのデータを収集するホスピタリティ事業として、皆様は、**データ管理者 (Data Controller)**とみなされ、GDPRを遵守する必要があります。皆様のホテルを代理して皆様のゲストデータを処理する外注業者は、**データ処理者 (Data Processor)**とみなされ、GDPRの影響を受けます。

外注業者である弊社は、データ処理者とみなされますが、皆様のゲストデータを弊社で処理することはありません。ホテルの客室の運営と販売には、多くの提携関係と技術提供業者が関与しており、多くの技術が使われています。技術提供業者に関わらず、GDPRを遵守したソリューションを利用することが皆様の責任です。

外注業者としてFASTBOOKINGが負う義務は何ですか？

弊社は、データ処理者として、以下に尽力しています。

- 収集された個人データと当該個人データに適用された処理が記載された処理帳を保存すること
- データを不正アクセス(ハッキング)から保護するため、データへのアクセスを確保・管理すること
- 弊社が契約サービスを正常に完了させるために必要な期間を超えてデータを保存しないこと
- ゲストからの要請に応じ、または弊社と貴社間の契約満了の時点で、個人データを確実に削除できるようにしておくこと

以上の項目を加えるため、FASTBOOKING一般販売条件(FASTBOOKING General Conditions of Sale)は修正されます。

GDPR

よくある質問

貴ホテルとGDPRについて





データ主体と個人データとは何ですか？

データ主体 (Data subject) とは、皆様の情報収集対象であるEU市民または居住者をいいます。これには、買主またはホテルに滞在するゲストが含まれます。

個人データ (Personal data)、または個人を特定し得る情報 (Personally identifiable information ; PII) とは、直接的 (その情報だけで) または間接的 (その他情報とともに) に個人を特定するために使われることのある情報をいいます。

例えば、個人を一人特定するのに、消費者の氏名および郵便住所の一部が使用されることがあります。

個人データには、以下が含まれます。(ただしこれらに限定されるものではありません。)

- 氏名
- Eメールアドレス
- 郵便住所
- 電話番号
- 銀行情報詳細
- ソーシャルネットワーキングウェブサイト上の投稿
- IPアドレス

FASTBOOKINGは、弊社サービスを実施するため、皆様の明示的な合意を得たうえで、上記データを収集します。例えば、弊社は予約を処理しゲストに連絡するために必要な個人情報を収集します。

EU圏内に所在していないホテルに適用されるGDPR要件はどのようなものですか？

皆様のホテルがEU圏外に所在しており、EU市民または居住者に対して販売し、EU市民または居住者を滞在させている場合、GDPRの影響を受けます。

皆様のホテルとGDPR



ホテル経営者は、顧客の個人データを収集するために、当該顧客から同意を得る必要がありますか？

いいえ、クライアントから正式な同意を得ることは必須ではありません。データ保護指令は、マーチャントが、自らが契約を遵守するために必要な個人データを収集する権限を与えられていると述べています。予約の会計処理を適切に行うことは、契約の遵守に当てはまります。

予約の処理以外の目的で顧客の個人データを使用する場合（例えば後々のマーケティング等）、目的を明記したうえで顧客またはゲストから同意を得る必要があります。

データ漏洩に関するGDPRポリシーはどのようなものですか？

GDPRは、データ漏洩があった場合、データ管理者である皆様が、漏洩検知後72時間以内に監督当局に通知する責任を負うと記載しています。

当該通知は、データ漏洩が個人の権利および自由へのリスクをもたらしかねない場合にのみ、必須となります。つまり、皆様が、自らの事業の目的のために処理している個人データの種類に基づき、監督当局への通知が必要か否かを決定するということです。

GDPR

よくある質問

FASTBOOKINGとGDPRについて





FASTBOOKINGにおけるGDPRの取り扱いはどうなっていますか？

データは、皆様が加入した弊社サービスを提供するためにのみ保管されます。弊社は、当該データを勝手に使うことはありません。

個人データへのアクセスは保護されています。特定のアクセス権を有する授権ユーザーのみがアクセス可能です。

ゲストは、自身の個人データをFASTBOOKINGが保管していることを知らされていますか？

予約処理のために顧客およびゲストの個人データが第三者システム（ウェブマスター、チャンネルマネジャー、支払サービスプロバイダー、ホテル管理システム等）に転送されることを顧客およびゲストに通知するのは、データ管理者である皆様の責任です。

一般情報は、FASTBOOKING予約エンジンの標準的な一般販売条件（General Conditions of Sale）に含まれます。

データは誰かと共有されていますか？

弊社は、皆様が加入した弊社サービスを提供するためにのみ、ゲストの個人データを使用します。具体的には、当該データは、加入サービス（一覧は提供されます。）の実施に必要な者、または皆様が要請した者（例：ホテル管理システムへのデータ転送）を除き、いかなる第三者にも転送されません。

皆様は、ゲストが自らの権利について要請してきた場合に対応するための準備を整えておく必要があります。当該サービスについて料金を課すことはできず、回答提供には最高1か月かけることができます。

当該要請を拒否する場合は、拒否の理由をゲストに通知したうえで、ゲストが苦情申し立ての方法を理解できるよう、プライバシーポリシーの詳細、ならびに皆様のデータ保護担当役員（Data Protection Officer）の氏名および連絡先を提供しなくてはなりません。



FASTBOOKINGの外注業者はどこで知ることができますか？

外注業者一覧は、2018年5月に皆様のFASTBOOKING管理画面からご覧いただけるようになります。

ゲストデータはアーカイブまたは破棄されることはありますか？

弊社は、データ処理者の義務の一環として、個人データの保持ポリシーを導入しています。データ保持ポリシーの詳細およびチェックリストは、2018年5月にご提供します。

保持期間を過ぎると個人詳細情報はすべて匿名化されますが、予約情報は一部、統計分析目的で保管される可能性があります。

ゲストデータが海外へ転送されることはありますか？

パートナーとの接続を構築する旨の書面による要請を皆様から受領後、契約を確実に履行するためにデータをパートナーに転送することができます。

特定の状況下では、予約処理を目的として、データがEU圏外に転送されることがあります。

ゲストがクレジットカード詳細情報の保管を許可せず、ノーショーだった場合、ホテル側はどのように支払を請求できるのでしょうか？

ホテルにより定義され、予約プロセス中にゲストに提供される販売条件に基づき、皆様は、契約満了時点まで、情報の保管することを許可されています。

そのため、顧客は、予約の処理に必要な個人データ(苗字や支払カードデータ等)の提供を拒否することを目的にGDPRをほのめかすことはできません。



FASTBOOKINGチームは予約データにアクセスできますか？秘密保持についてはどうなっていますか？

弊社社員の何人かは、サポート目的と問題分析のためにのみ、予約データ(ただし支払カード情報を除きます。)にアクセスできます。アクセスは保護され、記録されています。加えて、弊社社員は全員、秘密保持条項の支配下にあります。

どのようなセキュリティシステムが配置されていますか？

皆様の顧客データ保護は、弊社の優先事項のひとつです。

データ(支払データ、配信データおよびゲスト個人データを含みます。)を保護するための多くのセキュリティ機能が既に配置されています。これらのセキュリティ措置には以下が含まれます。

- 高セキュリティのデータセンターにおけるサーバのホスティング
- アプリへの保護されたパーソナルアクセス
- 全ユーザーに対するアクセス権管理
- アプリへの全アクセスの追跡
- 第三者による年1回のアプリのセキュリティ監査

弊社は、主たるデータ処理者として、支払データ処理についてPCI-DSSを遵守しています。PCI-DSSの遵守は、ホテルの認定評価につながるGDPR遵守の基盤を築くものです。

ゲストから個人データの削除または修正を要請された場合に推奨される対応はどのようなものですか？

個人データを削除するためには、皆様から弊社カスタマーサービスにご連絡いただく必要があります。

FASTBOOKING管理画面ユーザーの皆様：

FASTBOOKING管理画面に接続し、“Need help”をクリックし、コンタクトフォームを記入してください。削除後は、ゲスト予約は予約一覧で引き続き閲覧可能ですが、個人データは匿名化されません。

詳細情報

閲覧可能な文書

FASTBOOKING管理画面ユーザーの皆様：

- [PCI-DSS](#)
- [法律の全文](#)

ご質問がある場合の連絡先

個人データの修正または変更については、通常のチャネルを通じて弊社にご連絡ください。

FASTBOOKING管理画面ユーザーの皆様：

- FASTBOOKING管理画面に接続し、“Need help”をクリックし、コンタクトフォームを記入してください。