

# 個人情報保護方針

制 定 2005年 4月 1日

最終改正 2022年10月 1日

## 個人情報保護に対する基本方針

西武ハイヤー株式会社（以下「当社」といいます）は、グループビジョンに示すとおり、地域・社会の発展、環境の保全に貢献し、安全・安心で快適なサービスを提供することを事業活動の理念としています。その実現のためには、社会の一員としてお客さま、株主さま、従業員、地域社会からの信頼を得ることが重要であると認識し、現在、経営の最重要課題としてコンプライアンス体制の構築を図っています。

当社は、お客さまからお預かりする個人情報の適正な取り扱いを、コンプライアンス上の重要な課題であると認識しております。そのため、当社は個人情報保護の基本方針を下記の通り宣言し、当社の事業活動における個人情報保護の実施ならびに継続的な改善を行います。

なお、特定個人情報の取り扱いにつきましては、『特定個人情報の適正な取り扱いに対する基本方針』に定める事項を優先いたします。

1. 当社は、お客さまからお預かりする個人情報を、下記の目的で利用いたします。

### 【一般乗用旅客自動車運送事業】

- ・お忘れ物に関するご連絡及びご確認のため
- ・お客さまからいただくご意見・ご要望にお答えするため
- ・事業遂行上の安全を確保するため
- ・自動車事故等の記録を保管するため
- ・お取引、ご契約を円滑に履行するため

2. 当社は、お預かりする個人情報を、通知又は公表した目的の範囲内で利用いたします。

目的の範囲を

超えて利用する必要がある場合には、その旨お客さまにお知らせいたします。

3. 当社は、当社が保有するお客さまの個人情報を、下記の利用目的の範囲内で共同利用いたします。

共同して利用する個人情報の項目

お客様の氏名、ご住所、電話番号、FAX 番号、メールアドレス  
共同利用者：西武バス株式会社

共同利用目的

お客様からいただくご意見・ご要望にお答えするため

緊急の場合に行うお客様へのご連絡のため

当社ならびにグループ各社の商品・サービスに関する商品開発・顧客動向分析・市場調査への利用等、マーケティング・分析のため

グループ各社間において個人情報を共同利用する場合の責任を有する者：西武ハイヤー株式会社（代表者：代表取締役 刈屋輝彦）

4. 当社は、個人情報を紛失・破壊・改ざん及び漏えいを防ぐため、個人情報を適切に管理するための体制を整備いたします。また、法的な要請等、特別な理由のない限りお客様の同意無く第三者に開示・提供いたしません。
5. 当社は、お客様の個人情報をお客様の同意に基づき社外に提供する場合、提供先においても当社と同様な管理を実施することを、契約により義務づけます。
6. 当社は、個人情報保護法その他の法令および「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」その他のガイドラインを遵守して、匿名加工情報および加工方法等情報（以下「匿名加工情報等」といいます。）の適正な取扱いを行います。
7. 当社は、匿名加工情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、匿名加工情報等を取り扱う従業員や委託先（再委託先等を含みます。）に対して、必要かつ適切な監督を行います。
8. 当社は、お客様の個人情報からお客様を識別することができないよう加工した匿名加工情報を作成しています。また、今後継続的に同様の匿名加工情報を継続的に作成することを予定しています。

匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目は、次のとおりです。

- ・住所（市区単位まで）
- ・年齢（生年月）
- ・性別
- ・電話番号
- ・メールアドレス
- ・位置情報
- ・アンケート内容

- ・会員番号等の ID
- ・購入履歴

9. 当社は、当社が作成または保有する匿名加工情報について、当該情報が匿名加工情報であることを明示した上で、継続的に第三者に提供します。なお、第三者に提供する匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目は前項のとおりです。また、その提供の方法はハードコピーを作成・交付する方法及びサーバにアップロードする方法等によることとします。
10. 当社は、お客さまからの求めに応じて、当社が有する権限に基づき、保有するお客さまご本人に関する個人情報を開示いたします。お客さまが自己に関する個人情報の開示・訂正・利用停止等を求める場合には、後記記載の個人情報お問合せ窓口に請求をしてください。また、開示請求等の手続きについては、末尾記載の「個人情報の開示等のお手続き」をご参照ください。
11. 当社では、個人情報を、通知または公表した目的の範囲内で利用いたします。利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲内において行うこととし、変更後の利用目的を通知または公表いたします。利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱う場合には、法令の定める事由がある場合を除き、原則として事前にご本人の同意を得ることとします。
12. 当社は、個人情報の取扱いに関する社員教育を実施するほか、取扱い部門または部署単位に個人情報の管理責任者を置き、個人情報の適切な管理に努めます。
13. 当社は、個人情報保護に関する法令、規範等を遵守するとともに、社内で規定した個人情報保護に関する内部規程に準じて行動いたします。
14. 当社は、社会情勢の変化にあわせ、個人情報保護の内部規程及び管理体制を継続的に見直し、その改善に努めます。
15. 個人情報に関するお客さまの権利を尊重し、お客さまの個人情報に対し、開示、訂正、削除等を求められたときは、合理的な期間、妥当な範囲内でこれに応じます。詳しくは、「個人情報の開示等のお手続き」をご覧ください。

## 特定個人情報の適正な取り扱いに対する基本方針

当社は、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）の適正な取り扱いの確保について、組織として取り組むため、本基本方針を定めます。

#### 1. 収集・利用

当社は、法令で定める事務範囲内で、必要性が生じた場合に限り、特定個人情報等を収集・利用いたします。

#### 2. 関係法令・ガイドライン等の遵守

当社は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）」等を遵守して、特定個人情報等の適正な取り扱いを行います。

#### 3. 安全管理措置に関する事項

当社は、特定個人情報等の安全管理措置に関して、別途特定個人情報等を取り扱う内部規程に基づく管理体制を定めて、適切に運用を行います。

#### 4. 改善

当社は、特定個人情報等が適正に取り扱われるよう、継続的な改善に取り組んでまいります。

#### 5. ご質問等の窓口

当社における特定個人情報等の取り扱いに関するご質問やご意見に関しては下記の窓口にご連絡ください。

〒359-1180 埼玉県所沢市久米546-1

西武ハイヤー株式会社「個人情報お問い合わせ窓口」

Tel 04-2997-9111

（土・休日・年末年始を除く 9時30分～11時・13時30分～16時）

## 個人情報の開示等のお手続き

お客さまが本人の個人情報の利用目的、開示、訂正・追加・削除（以下「訂正等」といいます。）、利用停止・消去（以下「利用停止等」といいます。）、第三者への提供の停止（以下総称して「開示等」といいます。）を希望される場合、次の手順によりご請求いただきま

すよう、よろしく申し上げます。

### 1. 開示等の対象となる保有個人データ

開示等の対象となる保有個人データは、本人の住所、氏名等の基本情報、当社の利用目的のほか、保有個人データに含まれ、かつ当社が収集し、現に保有しているもの（開示の対象には第三者提供の記録を含む）に限定いたします。

### 2. 開示等のご請求先及びお問い合わせ先

〒359-1180 埼玉県所沢市久米546-1

西武ハイヤー株式会社「個人情報お問い合わせ窓口」

TEL 04-2997-9111

(土・休日・年末年始を除く9時30分～11時・13時30分～16時)

### 3. 開示等のご請求に際してご提出いただく書面・様式（以下、請求書といいます）等

開示等をご請求される場合は、当社指定の様式による請求書と、本人確認のために必要な証明書のコピーをご用意いただきます。

請求書は、「個人情報お問い合わせ窓口」より郵送いたします。本人自身が必要項目にご記入のうえ捺印してください。なお代理人によるご請求の場合は、本人の住所、氏名に並べて、個人情報に関する法律（以下、「法」といいます）第29条第3項に規定されている代理人（以下、「代理人」といいます）の住所、氏名を代理人が記入し捺印をお願いいたします。

本人確認のために必要な書類は、下記の「本人確認のための書類」にある中から選び、本人の写真付き

身分証明書であれば1点、写真がない身分証明書は2種類をご用意いただきコピーしてください。写真付き身分証明書は、写真が判別できるようにコピーをお願いいたします。

利用目的または開示のご請求の場合は、手数料624円分の郵便切手を同封してください。本人限定受取郵便により通知いたします。

以上のものを同封のうえ、上記の当社「個人情報お問い合わせ窓口」宛に、封筒に朱書きで「個人情報開示等書類在中」とお書き添えいただき、郵送によりご請求ください。なお、ご郵送の際は、より安全な書留郵便のご利用をお勧めします。

受付は、郵送のみとさせていただきます。当社（営業所や案内所等の全ての営業窓口も含みます）に直接ご来社いただいてもお受けいたしかねますのであらかじめご了承ください。

※コピー代、本人確認書類の取得費、お送りいただく郵送料等の経費は、すべてお客さまの負担とさせていただきます。

※開示等の請求に際してご提出いただいた書面等(本人確認書類を含む、以下、申請書類といえます)はご返却いたしませんので、あらかじめご了承ください。

※請求書の所定の項目に未記入、誤植または不鮮明な箇所等があった場合、その他記載の不備がある場合には、本人もしくは代理人の確認ができないことがあります。その際は請求書にご記入いただいたご連絡先に当社からご連絡申し上げて確認させていただきます。なお、ご連絡開始から2週間以内に、確認が取れない場合や再度のご提出(未着の場合も含む)がない場合は、開示等のご請求がなかったものとさせていただきます。ご提出いただいた書面等一式を本人限定受取郵便にてご返却いたします。この場合、手数料はお返ししませんのであらかじめご了承ください。

・本人確認のための書類

いずれも本人の氏名、住所、生年月日の記載がある部分のコピーをお願いいたします。なお、氏名や住所、生年月日を除き、「本籍地」「診療録」等本人確認に必要ない記載がある場合は、その部分は紙等で隠してコピーしてください。

いずれか1点でよいもの(写真付き公的身分証明書で有効期限内のもの)

- ・運転免許証
- ・日本国旅券(パスポート)
- ・写真付き住民基本台帳カード

2種類ご用意いただく必要があるもの(写真のない公的身分証明書ほかで有効期限内のもの)

- ・戸籍抄本
- ・住民票の写し(発行日から3ヶ月以内のもの)
- ・介護保険の被保険者証
- ・各種保険の被保険者証
- ・国民年金手帳
- ・恩給証書
- ・外国人登録票の写し
  
- ・写真付き職員証(生年月日の記載があるもの)
- ・写真付き学生証(                    "                    )
- ・勤務先等証明書(                    "                    )

※転居等により、本人の現住所と当社の登録住所が異なっている場合は、転居の履歴がわかる住民票の提出をお願いいたします。

※本人確認資料が同封されていない、または本人確認資料に不鮮明な箇所がある等の場合は、本人の確認ができないことがあります。その際は請求書にご記入いただいたご連絡先に当社からご連絡申し上げて確認させていただきます。なお、ご連絡開始から2週間以内に、確認が取れない場合や再度のご提出(未着の場合も含む)がない場合は、開示等のご請求がなかったものとさせていただきます。ご提出いただいた書面等一式を本人限定受取郵便にてご返却いたします。この場合、手数料はお返ししませんのであらかじめご了承ください。

#### 4. 代理人による開示等請求の場合

開示等のご請求をする方が、本人の法定代理人、または本人が委任した代理人である場合は、請求書に加えて、下記の書類をご同封ください。

##### ◆法定代理人の場合

未成年者の法定代理人の場合

- ・当社所定の届出書 1通  
(届出書は「個人情報お問い合わせ窓口」より郵送いたします。)
- ・法定代理権があることを確認するための書類  
本人の親権者の場合 本人の戸籍抄本、住民票 1通  
本人の未成年後見人の場合 本人の戸籍抄本、住民票 1通
- ・未成年者の法定代理人本人であることを確認するための書類  
(上記「本人確認のための書類」と同様) 1式

##### ◆成年被後見人の法定代理人の場合

- ・当社所定の届出書 1通  
(届出書は「個人情報お問い合わせ窓口」より郵送いたします。)
- ・後見登記等に関する法律第10条に規定する登記証明事項証明書
- ・成年被後見人の法定代理人本人であることを確認するための書類  
(上記「本人確認のための書類」と同様) 1式

##### ◆委任による代理人の場合

- ・当社所定の委任状 1通  
(委任状は「個人情報お問い合わせ窓口」より郵送いたします。)
- ・委任による代理人本人であることを確認するための書類

※当社からの開示等の結果を代理人が受け取る場合は、委任状に「開示等の結果を受領す

る権限を委任する」旨をご記入願います。この場合は、委任状には本人の実印を押印し、本人の印鑑証明書もご提出いただきます。開示結果の受領権限を委任する旨のご記入、実印の押印、印鑑証明書の提出のすべてがない場合、当社は開示等の結果を本人に対して行うことをあらかじめご了承ください。

・代理人本人であることを確認するための書類（上記「本人確認のための書類」と同様） 1式

※代理権確認の資料（代理人の本人確認資料も含む）の不足または不備により手続きができない場合は、本人もしくは代理人の確認ができないことがあります。その際は請求書にご記入いただいたご連絡先に当社からご連絡申し上げて確認させていただきます。なお、ご連絡開始から2週間以内に、確認が取れない場合や再度のご提出（未着の場合も含む）がない場合は、開示等のご請求がなかったものとさせていただきます。ご提出いただいた書面等一式を本人限定受取郵便にてご返却いたします。この場合、手数料はお返ししませんのであらかじめご了承ください。

※開示等の結果の送付先として指定できるのは、本人または開示請求した代理人のみです。なお、代理人を受領者とした場合、事由の如何を問わず、開示等の結果を本人が受け取ることができなかつたときは、当社は何らの責を負いかねます。

## 5. 開示等のご請求に関する郵送費及びその受け渡し方法

### ◆開示請求または利用目的の通知のご請求の場合

・手数料 1回の請求ごとに、624円分の郵便切手を申請書類に同封してください。

※開示等のご請求に関する手数料を変更させていただくことがあります。

※手数料が不足していた場合または同封されていなかった場合は、請求書にご記入いただいたご連絡先に当社からご連絡申し上げて確認させていただきます。なお、ご連絡開始から2週間以内に、確認が取れない場合や再度のご提出（未着の場合も含む）がない場合は、開示等のご請求がなかったものとさせていただきます。ご提出いただいた書面等一式を本人限定受取郵便にてご返却いたします。この場合、手数料はお返ししませんのであらかじめご了承ください。

### 訂正等請求、利用停止等請求または第三者提供の停止請求の場合

保有個人データを特定したうえで訂正等、利用停止等または第三者提供の停止をご請求いただく場合は、手数料は不要です。なお、保有個人データを特定することができない場合は、訂正等請求、利用停止等請求または第三者提供の停止請求をする保有個人データを特定するために、開示請求の手続きを取る必要がある場合があります。



## 6. 開示等請求に対する回答方法

開示をご請求の場合は、請求書においてご指定いただいた方法により回答いたします。ただし、ご指定いただいた方法により回答するために過大な費用を要する等の事情が生じる場合は、郵送により回答いたします。この場合、ご指定の方法により回答できない理由をあわせて回答いたします。また、開示以外のご請求の場合で、当社から回答すべき場合には、郵送により回答いたします。なお、開示等手続きの開始から回答までは、2週間程度のお時間を頂きます。

また、窓口の混雑その他、当社の業務上の事情がある場合は、それ以上にご対応が遅延する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

なお、上記により当社が書面による回答を送付した後に、郵便事故等により未着等が発生した場合には、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、当社は、何らの責任を負いませんので、あらかじめご了承ください。

## 7. 開示等請求に対する不開示について

次に定める場合は、不開示とさせていただきます。不開示を決定した場合は、その旨、理由を付記してご通知申し上げます。なお、不開示の場合についても手数料はお返ししませんのであらかじめご了承ください。

- ・請求書に記載されている住所、本人確認のための書類に記載されている住所、当社の登録住所が一致しない場合等、本人からの請求であることが確認できない場合

- ・代理人による請求に際して、代理権が確認できない場合

- ・ご提出いただいた申請書類に不備があった場合（不備があり、こちらからご連絡しても再度のご提出いただけなかった場合も含みます。）

- ・開示の請求をいただいた個人情報に法に規定する「保有個人データ」に該当しない場合

- ・本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

- ・当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

- ・他の法令に違反することとなる場合

## 8. 開示等請求に関して当社にいただいた個人情報の「利用目的」について

開示等請求のためにご提出いただいた請求書、本人確認書類等の個人情報は、開示等のご請求に対する本人とのご連絡、ご確認等、開示等のご請求に必要な範囲のみで取り扱います。

ご提出いただいた本人確認書類は、受取より当社にて3年間保管させていただきます。保管期間を経過した後、すみやかに適切な手段により消去いたします。

## 附 則

1. 本規程の改廃は、規程類管理規程に定める手続による。
2. 本規程は、2015年11月1日から施行する。
3. 2022年10月1日改正