

TOP > サイトご利用にあたって > プライバシーステーション

PRIVACY STATION

プライバシーステーション



JR西日本グループはお客様のプライバシーに配慮します。

JR西日本グループは、当社グループが持つ豊富で多彩なデータを活用し、お客様や社会の皆様へ新しい価値を生み、提供し続けていくため、「グループポリシー」を定め、個人情報保護やプライバシーの配慮に積極的に取り組んでいます。

このサイト(プライバシーステーション)では、お客様の個人情報(いわゆる「パーソナルデータ」を含みます)に関する具体的な取り扱いについて、基本的な例などをご説明します。

JR西日本プライバシーポリシー

(旧:個人情報の取り扱いに関する当社の基本方針)

JR西日本グループ
プライバシーポリシー

個人情報保護法に基づく
公表事項等に関するご案内

開示等、お問い合わせ窓口

海外のお客様に対する
個人情報の取り扱い

プライバシー保護の仕組み

個別施策の
プライバシーポリシー

個人情報に関するお知らせ

JR西日本プライバシーポリシー

1. JR西日本グループプライバシーポリシー

1.1 基本的な考え方

JR西日本グループは、「私たちの志」として「人、まち、社会のつながりを進化させ、心を動かす。未来を動かす。」を掲げ、当社グループが持つ豊富で多彩なし、駅や店舗、地域のリアルな体験につなげることで、お客様や社会の皆様に新しい価値を生み、提供し続けていきたいと考えています。一方で、こうしたデータの取り扱いにあたっては、お客様の大切な個人情報の管理と密接に関連することに鑑みて、法令遵守はもちろんのこと、お客様のいるために、プライバシーへの配慮や透明性の確保等について積極的に取り組みます。

1.2 個人情報の取り扱いについて

前項の理念を実現するため、当社グループは個人情報の取り扱いについて以下の事項を遵守します。

(1) プライバシーに配慮します

- ・お客様の個人情報を活用するにあたっては、お客様一人ひとりへの価値の提供や地域課題の解決を第一に考え、お客様個人のプライバシー侵害につ取り扱いは行いません。

(2) プライバシー保護の取り組みについて透明性を確保します

- ・個人情報を取得する際は、お客様にご理解いただけるよう、あらかじめ利用目的について分かりやすく明示します。また、個人情報の活用の状況について開示します。
- ・お客様の個人情報に関する問い合わせ等に適切かつ真摯に対応します。

(3) ビジネスパートナーとの連携においても適正性を確保します

- ・お客様や社会に対して新しい価値を提供し続けるために必要なビジネスパートナーと連携します。この連携の過程で個人情報の活用(第三者提供、委託等を含みます)をビジネスパートナーと行う際には、法令遵守やプライバシーへの配慮など適正な取り扱いを相手方にも求めます。

(4) お客様の個人情報を大切に管理します

- ・お預かりした個人情報については、漏えいや盗難、改ざんなどの事故を防止するために、適切な組織的、人的、物理的、技術的手段を用いて保護します。
※個人情報を含む情報資産を保護するための方針についてはJR西日本グループ情報セキュリティポリシーをご覧ください。

以下はJR西日本単体での公表事項等になります。グループ会社の公表事項は各社のホームページ等をご覧ください。

2. 適用される個人情報保護に関する法令に基づく公表事項について

当社の収集・保有するお客様等の個人情報に関し、適用される個人情報保護に関する法令に基づき、以下の事項を公表いたします。
(ただし、「大阪鉄道病院」につきましては、「3(7)「大阪鉄道病院」における医療情報について」をご覧ください。)

(1) 個人情報の取り扱いに係る管理者

お客様等の個人情報について責任をもって取り扱うのは[当社](#) です。当社の連絡先については、下記3(5)をご覧ください。

(2) 当社が収集する個人情報

当社が取得する個人情報には、製品・サービス等の提供に伴いお客様等から直接ご提供いただく個人情報、お客様等によるオンラインサービス等のご利用に取得する個人情報、その他、第三者（例えば、グループ会社やサービス提供者）から取得する場合を含め、適法に取得する個人情報があります。

具体的には、以下のお客様等の個人情報を取得します。

① 当社が提供するサービスの利用等に関する情報

- ・ お客様等の氏名、住所、生年月日、電子メールアドレス、電話番号、性別、国籍、所属会社等および学校名、購買・利用履歴、クレジットカード・銀行口座情報およびこれらに関する本人認証情報、パスポート番号、当社サービスにおける会員IDおよびパスワード、当社サービスの利用に関連する他社
- ・ 当社施設に設置されたカメラによる撮影映像
- ・ 当社クレジットカード事業で取得する会員規約所定の情報 ([J-WESTカード会員規約13条](#) )
- ・ その他サービス申し込み時にお客様等から提供された情報（当社サービスの利用に関連して取得する身体、病気、アレルギー及び健康状態に関する等

② 当社事業活動遂行に必要な情報

- ・ 取引先の情報（氏名、連絡先等）、支払調書等のために必要な個人番号
- ・ 採用活動で提供される情報 等

③ 当社へのお問い合わせやご意見の内容

- ・ お客様等とのやり取りの中に含まれる情報、お問い合わせ・ご意見の内容 等

④ 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

- ・ Cookieの情報やウェブサイトその他の電子的ネットワークにおける行動情報、位置情報、端末の識別番号 等

また、当社のサービスの利用に際しては、一定の個人情報の提供が必要となることがあります。お客様等は、当社への個人情報の提供を拒否することがある場合、当社からのサービスの提供が制限されることがあります。

(3) 利用目的

当社は、以下の目的でお客様等の個人情報を利用します。当社は、お客様等の個人情報を、収集時に通知または公表した利用目的の範囲内で利用するも利用目的の達成に必要な範囲を超えて利用する場合には、お客様等からの同意を得て行います。

- ① 当社商品・当社サービスの提供、および各種イベント・キャンペーン等の運営のため
- ② 当社商品・当社サービスおよび各種イベント・キャンペーン等の開催に関するご案内のため
- ③ 当社商品・当社サービスおよび各種イベント・キャンペーン等に関連してお客様等から寄せられたお問合せ、ご意見、ご要望等への対応のため
- ④ 混雑状況の把握等の事故防止・安全確認・防犯対策および警備のため
- ⑤ 当社商品・サービスおよび安全対策などに関する品質向上・改善・研究・開発・分析（※1）ならびにこれらを目的としたアンケート調査のため
- ⑥ お客様等の安全確保や犯罪等被害防止に関するご連絡のため
- ⑦ 遺失物に関する対応のため
- ⑧ 当社株式に関する事務の運営および投資家対応のため（※2）
- ⑨ 採用関連の情報の提供および採用に関する業務のため
- ⑩ 法令の定めに基づく対応および事務を行うため
- ⑪ その他、当社の事業活動遂行に必要な管理および対応のため

※1 お客様等の購買履歴、位置情報およびウェブサイトの閲覧履歴の取得による分析を含みます

※2 株主様に関する以下の対応を含みます

- ・ 会社法及び関係法令等に基づく権利の行使・義務の履行
- ・ 株主総会の運営と記録

- ・ 株主様への各種情報、株主優待等のサービスの提供
- ・ 株主様へのアンケート等の配布物の送付、議決権行使の促進を含む各種施策の実施
- ・ その他各種法令及び関係するガイドライン等に基づく株主データの記録、作成など株主様の管理
- ・ 当社が提供する各種サービスの株主様によるご利用動向等に関する調査および分析、それらに基づく各種施策の実施

本(3)に掲げる目的のほか、当社は収集したお客様等の個人情報を、統計的に処理し、活用または提供することがあります。この場合、活用または提供されお客様等個人が特定される情報は含まれません。

(4) 第三者および委託先等に対する個人情報の提供

当社は、お客様等から同意を得て、または適用される個人情報保護に関する法令に従い、以下の種類の第三者および委託先等にお客様等の個人情報を提供いたします。

- ① JR西日本グループ会社(当社のホームページならびに有価証券報告書等に記載されている子会社および関連会社等をいいます。)
参考：<https://www.westjr.co.jp/company/info/group/> 
- ② 当社の業務提携先
- ③ サービス提供者(お客様等が連携を許可された外部サービス提供者、ITサービス提供者やマーケティングサービス提供者も含まれます。)
- ④ 関連当局、官公庁および地方自治体

(5) 日本の個人情報保護法に基づく仮名加工情報および匿名加工情報の取り扱いについて

当社が、仮名加工情報および匿名加工情報を作成する場合は、個人情報保護法および関連ガイドライン等を遵守し、適切に取り扱います。

- ① 仮名加工情報を作成し、利用目的を変更した場合は、[こちら](#)  で公表または他の手段でお知らせ致します。また、当該仮名加工情報を共同利用する  で公表します。
- ② 匿名加工情報を作成した場合または提供する場合には、[こちら](#)  で公表します。

(6) 日本の個人情報保護法に基づく共同利用について

当社は、日本の個人情報保護法に基づき、以下に掲げるとおり個人データの共同利用を行います。

① WESTER会員のサービスに関する個人データの共同利用

ア 共同利用する個人データの項目

- ・ 氏名、メールアドレス、生年月日、性別、電話番号、住所、WESTER ID、WESTER諸サービスのご利用データ
- ・ DM等不要の申し出に係る情報
- ・ 上記のデータおよび情報を元に個人を識別できないように加工し作成した仮名加工情報

イ 共同利用者の範囲

JR西日本グループ会社(当社のホームページおよび有価証券報告書等に記載されている子会社および関連会社等を言う)

参考：<https://www.westjr.co.jp/company/info/group/> 

ウ 利用目的

- ・ 当社および共同利用者が行う会員向け特典およびサービスの提供※
- ・ お客様のご利用動向等に関する調査・研究および分析
- ・ 当社および共同利用者が提供する各種イベント、サービス等に関する情報提供※
- ・ 当社および共同利用者が運営する商業施設の各種イベント、サービス等に関する情報提供※
- ・ 当社および共同利用者が運営する商業施設に係る商品・サービスの利用状況に基づく市場調査、商品開発

- ・当社および共同利用者が運営する商業施設に係る商品、サービスの内容改善による利便性の向上、ならびに会員に対して興味・関心度の高いタイミングでの提供※
- ・当社および共同利用者が運営する商業施設内での購入または利用した商品・サービス等に関する各種連絡
- ・お客様からのお問い合わせに関する対応
※取得した閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析し、お客様の属性・興味関心等を推定したうえでの案内を含みます

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称
西日本旅客鉄道株式会社

② 共通ポイント「WESPO」に関する個人データの共同利用

(2023年4月9日以前に入会されたWESPO会員で、2023年3月7日以降に発行されたWESTERプライバシーポリシーおよび個人情報の取り扱いに関する本方針に同意をされていない会員向け)

ア 共同利用する個人データの項目

- ・氏名、年齢、性別、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス、会員番号等
- ・当社およびWESPO提携先における購入履歴(日付、店舗、金額、ポイント数)等のWESPO会員証の利用に関する情報
- ・WESPO会員証の無効、退会、紛失、盗難等に関する情報
- ・DM等不要の申し出に係る情報

イ 共同利用者の範囲

WESPO提携先

※参考:<https://wespo.westjr.co.jp/partner/> 

ウ 利用目的

- ・当社およびWESPO提携先が行う会員向け特典およびサービスの提供
- ・当社およびWESPO提携先が運営する商業施設の各種イベント、サービス等に関する情報提供
- ・当社およびWESPO提携先が運営する商業施設に係る商品・サービスの利用状況に基づく市場調査、商品開発
- ・当社およびWESPO提携先が運営する商業施設に係る商品、サービスの内容改善による利便性の向上、ならびに会員に対して興味・関心度の高いタイミングでの提供
- ・当社およびWESPO提携先が運営する商業施設内での購入または利用した商品・サービス等に関する各種連絡
- ・お客様からのお問い合わせに関する対応
- ・その他上記の各目的に準じた利用目的

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称
西日本旅客鉄道株式会社

③ J-WESTネット会員のサービスに関する個人データの共同利用

(2023年3月6日以前に入会されたJ-WESTネット会員で、2023年3月7日以降に発行されたWESTERプライバシーポリシーおよび個人情報の取り扱いに関する本方針に同意をされていない会員向け)

ア 共同利用する個人データの項目

- ・氏名、メールアドレス、生年月日、性別、電話番号、住所、J-WEST ID、Club J-WEST諸サービスのご利用データ
- ・DM等不要の申し出に係る情報

イ 共同利用者の範囲

株式会社ジェイアール西日本デیلیーサービスネット

株式会社JR西日本ヴィアイン

ウ 利用目的

- ・お客様のご利用動向等に関する調査・研究および分析
- ・当社および共同利用者が提供する各種イベント、サービス等に関する情報提供

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称
西日本旅客鉄道株式会社

④ tabiwa by WESTERサービスに関する個人データの共同利用

ア 共同利用する個人データの項目
氏名、メールアドレス、生年月日、性別、電話番号、居住地の郵便番号、居住国、WESTER ID、ご利用状況

イ 共同利用者の範囲

[tabiwa by WESTER 個人データ共同利用者の範囲 \(PDF形式2,013キロバイト\)](#) 

ウ 利用目的

- ・ チケットの購入者情報の共有、および購入チケットに関するお客様への確認および連絡
- ・ 当サービス等に関連してお客様から寄せられたお問い合わせ、ご意見、ご要望に関する対応
- ・ お客様のご利用動向等に関する調査・研究および分析
- ・ 当社および共同利用者が提供する各種イベント、サービス等に関する情報提供

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称
西日本旅客鉄道株式会社

⑤ ICOCA利用履歴に関する個人データの共同利用

ア 共同利用する個人データの項目

- ・ ICOCAの交通・物販利用の利用履歴
- ・ ICOCAカードIDiを含むデータ
(SMART ICOCA利用者のWESTER諸サービスのご利用データ、連携されたWESTERのデータ)

イ 共同利用者の範囲

株式会社ギックス

[※株式会社ギックスは、当社と資本業務提携を締結しております。](#)

JR西日本グループ会社(当社のホームページおよび有価証券報告書等に記載されている子会社および関連会社等を言う)

参考:<https://www.westjr.co.jp/company/info/group/> 

ウ 利用目的

お客様のご利用動向等に関する調査・研究および経営分析のため

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称
西日本旅客鉄道株式会社

⑥ 小児用ICOCA、ICOCA定期券に関する個人データの共同利用

ア 共同利用する個人データの項目
氏名、生年月日、性別、電話番号

イ 共同利用者の範囲

[ICOCA乗車券を発売する他社 \(PDF形式281キロバイト\)](#) 

ウ 利用目的

紛失再発行時などに本人確認や必要な連絡をするため

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称
西日本旅客鉄道株式会社

⑦ 防犯カメラ映像に関する個人データの共同利用

ア 共同利用する個人データの項目
防犯カメラで取得した映像

イ 共同利用者の範囲

公益財団法人鉄道総合技術研究所

ウ 利用目的

お客様のご利用動向等に関する調査・研究のため(個人識別を伴わない形での、旅客流動数の計測と、AIによる自動計測の精度の検証)

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

西日本旅客鉄道株式会社

⑧ 車両側面カメラ映像に関する個人情報の共同利用

ア 共同利用する個人データの項目

広島エリア227系車両側面カメラにより撮影した映像

イ 共同利用者の範囲

株式会社日立製作所

ウ 利用目的

ホーム上での安全に関わる事象(お客様の車両への接触等)を検知するAIの学習・評価のため(個人識別は行いません)

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

西日本旅客鉄道株式会社

⑨ ICOCA定期券(JR西日本宮島フェリーの利用を含むもの)に関する個人データの共同利用

ア 共同利用する個人データの項目

氏名、生年月日、性別、電話番号

イ 共同利用者の範囲

JR西日本宮島フェリー株式会社

ウ 利用目的

「宮島訪問税課税対象外証明書」および「1年分一時納付証明書」の確認のため

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

西日本旅客鉄道株式会社

⑩ スタンプラリー等の回遊促進サービスに関する個人データの共同利用

ア 共同利用する個人データの項目

ユーザーID(アプリを一意に識別するID)、WESTER ID、WESTERアプリのご利用データ、WESTER諸サービスのご利用データ、ICOCAカードIDi、ICのご利用データ

イ 共同利用者の範囲

JR西日本グループ会社(当社のホームページ及び有価証券報告書等に記載されている子会社及び関連会社等を言う)

参考:<https://www.westjr.co.jp/company/info/group/> 

ウ 利用目的

- ・ 当サービス等に関連してお客様から寄せられたお問い合わせ、ご意見、ご要望に関する対応
- ・ 当サービス等に関連してお客様のご利用動向等に関する調査・研究および分析
- ・ 当サービス等に関連して当社および共同利用者が提供する各種イベント、サービス等に関する情報提供

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

西日本旅客鉄道株式会社

⑪ バス・地域鉄道ICOCAサービスに関する個人データの共同利用について

ア 共同利用に関する個人データの項目

- ・ 氏名、生年月日、性別、電話番号
- ・ バス・地域鉄道の定期券情報
- ・ ICOCAカードIDiを含む旅客の運送に関する利用履歴

イ 共同利用の範囲

[バス・地域鉄道ICOCAシステム導入事業者\(PDF形式351キロバイト\)](#) 

ウ 利用目的

- ・ 商品開発・新サービスの開始あるいは顧客満足度向上策検討のため
- ・ 安全性の向上、お客様のご利用動向等に関する調査・研究および経営分析のため

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

西日本旅客鉄道株式会社

⑫ 地域の公共交通最適化の為のバス・地域鉄道ICOCAサービスに関する個人データの共同利用について

ア 共同利用に関する個人データの項目

- ・ 生年月、性別
- ・ ICOCAカードIDを含む旅客の運送に関する利用履歴

イ 共同利用の範囲

[対象地域のバス・地域鉄道ICOCAシステム導入事業者\(PDF形式163キロバイト\)](#) 

ウ 利用目的

- ・ 地域の公共交通の最適化に向けた研究のため
- ・ 安全性の向上、お客様のご利用動向等に関する調査・研究および経営分析のため

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

西日本旅客鉄道株式会社

⑬ 外部ID利用サービスに関する個人データの共同利用について

ア 共同利用する個人データの項目

- ・ JR西日本ネット予約(e5489)利用者であるWESTER会員のID、氏名、生年月日、電話番号、メールアドレス、住所及びこれらの変更情報、e5489

イ 共同利用者の範囲

- ・ 東海旅客鉄道株式会社
- ・ 九州旅客鉄道株式会社

ウ 利用目的

- ・ e5489の会員IDであるWESTER IDを使用して、外部サービス(エクスプレス予約サービス・スマートEXサービス)を利用するため
- ・ 外部サービス内でe5489の予約情報を表示するため
- ・ 外部サービスにおける会員登録時にWESTERの会員情報を活用した入力補助を行うため
- ・ お客様のご利用動向等に関する調査・研究および分析のため
- ・ 当社および共同利用者が提供する各種イベント、サービス等に関する情報提供のため

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

西日本旅客鉄道株式会社

⑭ モバイルデバイスにおけるICOCA(TOICAモデル)のサービス提供に関する共同利用について

ア 共同利用する個人データの項目

ICOCA IDi、氏名、生年月日、電話番号、性別、利用履歴(利用日時、利用店舗、利用金額等の購買履歴を含む)、定期券情報、定期券購入履歴、金副報

イ 共同利用者の範囲

東海旅客鉄道株式会社

ウ 利用目的

- ・ 本サービスの提供を含む契約の締結及び履行のため

- ・本サービス利用者の登録情報の確認のため
- ・本サービス利用者への連絡のため
- ・払いもどし時の返金振込先の確認のため
- ・障害対応及び不正利用対応等のトラブル対応のため
- ・本サービス利用者の情報及び利用動向の把握並びに分析のため
- ・本サービス及びキャンペーン等に関する情報の提供のため

エ 個人データの管理について責任を有する者の名称

- ・西日本旅客鉄道株式会社
- ・東海旅客鉄道株式会社

参考：<https://jr-central.co.jp/privacy/making-public.html> 

(7) 保管期間

当社は、収集した個人情報を、当該個人情報の利用目的のために必要な期間保管するものとします。ただし、個人情報をより長い期間保管することが適法により要求されている場合はこの限りでなく、この場合には、当該個人情報を法令により要求される期間保管するものとします。

(8) 外国に対する個人情報の移転

お客様等の個人情報は、お客様等が所在する国・地域外にある第三者に対して移転されることがあります。当社が個人情報をお客様等が所在する国・地域外に対して移転する場合、当社は適用される個人情報保護に関する法令を遵守するため、以下のいずれかを実施します。

- ① お客様等の同意の取得
- ② 移転先となる国・地域が、適用される個人情報保護に関する法令の下でお客様等が個人情報について有する権利および自由に対して十分なレベルの保護を受けていること、国・地域として指定を受けていることの確保
- ③ 第三者が、適用される個人情報保護に関する法令により要求される個人情報の移転に係る契約を当社と締結していることの確保
- ④ その他、適用される個人情報保護に関する法令の遵守に必要な措置

また、お客様等は、下記3(5)の当社の連絡先に連絡することにより、お客様等が所在する国・地域外に個人情報が移転される場合に与えられる保護についてを確認することができます。

(9) 未成年者の個人情報の保護

当社は、未成年者の個人情報についても、本プライバシーポリシーに則り、適切に取り扱います。お客様等が未成年者であり、適用される個人情報保護により親権者の方の同意が求められる場合には、親権者の方の同意を確認させていただくことがあります。当社は、当社が意図せずに適用される個人情報保護法令によって要求される同意を得ることなく未成年者の個人情報を収集または受領したことを知った場合には、当該個人情報を削除します。

(10) 認定個人情報保護団体について

当社が加盟する認定個人情報保護団体の名称および苦情・相談の申出先は以下のとおりです。

社団法人日本クレジット協会

個人情報に関する相談受付電話番号

03-5645-3360

(11) プライバシーポリシー等の変更について

当社は、本プライバシーポリシーおよび個人情報に関する公表事項について予告なしに変更することがありますが、各ページの最下部に更新日を記載し、※各サービス等について公表しているプライバシーポリシーの変更については、そちらでご確認ください。

3. 開示等のご請求、お問い合わせ等

(1) 開示・利用目的の通知

当社が保有するお客様等情報(日本の個人情報保護法の下における「保有個人データ」に限ります。以下同様とします。)に関して、お客様等ご自身の情報目的の通知をご希望される場合には、お申し出いただいた方がお客様等ご本人であることを確認した上で、合理的な期間および範囲で回答いたします。

(2) 訂正、追加または削除

当社が保有するお客様等情報に関して、お客様等ご自身の情報の内容について訂正、追加または削除をご希望になる場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、事実と異なる内容がある場合には、合理的な期間および範囲で情報内容を訂正、追加または削除いたします。

(3) 利用停止、消去

当社が保有するお客様等情報に関して、お客様等ご自身の情報の利用停止または消去をご希望される場合には、お申し出いただいた方がお客様等ご本人であることを確認した上で、合理的な期間および範囲で利用停止または消去いたします。

なお、利用停止または消去に伴い、不本意ながらご要望に沿ったサービスの提供ができなくなることがありますので、ご理解とご協力を賜りますようお願いす(なお、関係法令に基づき保有しております個人情報等については、利用停止または消去のご請求には応じられない場合があります)。

(4) 開示等をしない場合のお取り扱いについて

次に定める場合は、開示等をいたしかねますので、予めご了承ください。開示等をしないことを決定した場合は、その旨理由を付してご通知申し上げます。

【開示等の手続を開始しない場合】

- ① お客様等ご本人の確認ができない場合
- ② 代理人によるご依頼に際して、代理権が確認できない場合
- ③ 所定のご提出書類に不備があった場合
- ④ 所定の手数料(下記(6)をご覧ください)のお支払いがない場合
(「開示」および「利用目的の通知」の場合のみ)

【開示をしない場合】

- ① ご請求いただいた情報が「保有個人データ」に該当しない場合
- ② お客様等ご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恐れがある場合
- ③ 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合
- ④ 他の法令に違反することとなる場合
- ⑤ 他の法令の規定により特別の手続が定められている場合

【利用目的の通知をしない場合】

- ① ご請求いただいた情報が「保有個人データ」に該当しない場合
- ② 利用目的が明らかな場合
- ③ お客様等ご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恐れがある場合
- ④ 当社の権利または正当な利益を害する恐れがある場合
- ⑤ 国の機関または地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れが

【訂正、追加または削除をしない場合】

- ① ご請求いただいた情報が「保有個人データ」に該当しない場合
- ② 「保有個人データ」の内容が事実であった場合
- ③ 他の法令の規定により特別の手続が定められている場合
- ④ 利用目的から見て訂正、追加または削除が必要でない場合

【利用停止または消去をしない場合】

- ① ご請求いただいた情報が「保有個人データ」に該当しない場合
- ② あらかじめ特定した利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱っている場合（違反を是正するために必要な限度を超える場合を含む）
- ③ 適正な方法で取得および利用している場合（違反を是正するために必要な限度を超える場合を含む）
- ④ 多額の費用を要する等、利用停止または消去を行うことが困難であって、お客様等ご本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置

【第三者提供の停止をしない場合】

- ① ご請求いただいた情報が「保有個人データ」に該当しない場合
- ② あらかじめお客様等ご本人の同意を得て提供している場合
- ③ 第三者提供が法令に基づく場合
- ④ 人の生命、身体または財産の保護のために第三者提供の必要がある場合であって、お客様等ご本人の同意を得ることが困難であるとき
- ⑤ 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に第三者提供の必要がある場合であって、お客様等ご本人の同意を得ることが困難であるとき
- ⑥ 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力するために第三者提供の必要がある場合であって、お客様等ご本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき
- ⑦ 第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（お客様等個人の権利利益を損ねるおそれがある場合を除く）
- ⑧ 多額の費用を要する等、第三者提供の停止を行うことが困難な場合であって、お客様等ご本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置

(5) お問い合わせ先

下記の窓口にお問い合わせいただきますと、適用される個人情報保護に関する法令の下におけるお客様等の法的権利の行使等に必要な手続きについてお答えさせていただきます。

【個人情報お問い合わせ窓口】

電話番号：0570 - 00 - 8691

受付時間 9時から17時

（土日祝日および12月29日から1月3日は除く）

駅などに直接お越しくださいのお申し出はお受けいたしかねますので、ご了承ください。

【主な受付例】

- ① 記名式ICOCA（こどもICOCA、ICOCA定期券、SMART ICOCA、SMART ICOCA定期券）の利用履歴および定期券の購入履歴の開示
- ② 無記名ICOCAの利用履歴の開示や、記名式ICOCAの定期券区間内における乗降の利用履歴の開示は受け付けておりません。
- ③ WESTER会員の利用履歴の開示、退会済の方の会員情報の削除

下記の連絡先から、当社のデータ保護責任者（DPO）に連絡することもできます。

DPOの電子メールアドレス：west_japan_railway_dpo@westjr.co.jp

(6) 日本の個人情報保護法に基づくご請求の受付方法など

- ① 以下の「保有個人データ開示等申込書」をダウンロードしていただき、必要事項の記入をお願い致します。
- ② 開示等のご請求については、ご記入済の申込書、本人確認書類および手数料相当分の切手（書面の場合860円、CD-Rの場合890円分）を、申込書送付ください。
なお、削除のご請求については、手数料相当分の切手の額は、460円分となります。

※ 3か月以内に開示に必要な書類一式をご提出いただけない場合は、それまでにお預かりした申請書類等一式を返送させていただきます。

※ 開示等のご請求についてご提出していただくすべての書面等が、当社の指定する申込書送付先に到着し、当社が受領した時をもって開示等の手続ものとしします。
- ③ 郵送（本人限定受取郵便）により開示等のご通知を行います。

※ 6か月以内に本人限定受取郵便を受領いただけない場合は、廃棄させていただきます。

※ この方法によらない開示等のご請求（駅など当社に直接お越しいただいた場合も含みます）には応じられませんので、ご了承ください。

※ この方法は、日本の個人情報保護法に基づくご請求を行う場合の方法です。日本の個人情報保護法以外の適用される個人情報保護に関する法令権利については、上記(5)の当社の連絡先にご連絡いただくことにより行使することができます。

※ ご不明な場合は、個別にご案内させていただきますので、個人情報お問い合わせ窓口（電話番号：0570 - 00 - 8691）にご連絡ください。
[お手続きのご案内\(PDF形式3,101キロバイト\)](#)
[保有個人データ開示等申込書\(PDF形式254キロバイト\)](#)
[委任状\(PDF形式79キロバイト\)](#)

(7) 「大阪鉄道病院」における医療情報について

「大阪鉄道病院」における医療情報の取り扱いにつきましては、同病院のホームページに掲載の個人情報保護方針 (<https://www.jrosakahosp.jp/houng/>) をご参照ください。

なお、お問い合わせに関する専用窓口の開設時間は下記のとおりですが、それ以外の時間帯でも対応いたします。

大阪鉄道病院

〒545-0053 大阪市阿倍野区松崎町1丁目2番22号

電話番号：06-6628-2221(代表)

専用窓口開設時間 13時から15時

4. 海外のお客様に対する個人情報の取り扱い

4.1 EEA域内/英国国内のお客様等へ

本項目は、EEA域内および英国国内のお客様等に適用があります。本項目は、上記2～3を補完するものであり、上記2～3と矛盾する条項に優先します。

(1) 適法性根拠

当社は、以下の適法性根拠に基づき、お客様等の個人情報を取り扱います。

- ① 契約
当社がお客様等と締結した契約を履行するために、お客様等の個人情報を取り扱う必要がある場合
- ② 法的義務
当社が法的義務を遵守する必要がある場合
- ③ 正当な利益
お客様等の個人情報を取り扱うことが、当社または第三者が求める正当な利益（例えば、サービスの向上または安全性確保や採用活動の実施）のためであって、お客様等の利益および基本的権利が上記の利益に優先しない場合

- ④ 同意
当社が個人情報を取り扱うことについてお客様等から同意を頂いた場合
- 上記2(3)に記載された個人情報の利用目的ごとの当社が依拠する適法性根拠は、以下のとおりです。
- ① 当社商品・当社サービスの提供、および各種イベント・キャンペーン等の運営のため
契約、正当な利益
 - ② 当社商品・当社サービスおよび各種イベント・キャンペーン等の開催に関するご案内のため
正当な利益、同意
 - ③ 当社商品・当社サービスおよび各種イベント・キャンペーン等に関連してお客様等から寄せられたお問合せ、ご意見、ご要望等への対応のため
正当な利益
 - ④ 混雑状況の把握等の事故防止・安全確認・防犯対策および警備のため
正当な利益
 - ⑤ 当社商品・サービスおよび安全対策などに関する品質向上・改善・研究・開発・分析(※)ならびにこれらを目的としたアンケート調査のため
正当な利益、同意
 - ⑥ お客様等の安全確保や犯罪等被害防止に関するご連絡のため
正当な利益
 - ⑦ 遺失物に関する対応のため
正当な利益
 - ⑧ 当社株式に関する事務の運営および投資家対応のため
法的義務、正当な利益
 - ⑨ 採用関連の情報の提供および採用に関する業務のため
契約、正当な利益
 - ⑩ 法令の定めに基づく対応および事務を行うため
法的義務、正当な利益
 - ⑪ その他、当社の事業活動遂行に必要な管理および対応のため
契約、正当な利益、同意
(※お客様等の購買履歴、位置情報およびウェブサイトの閲覧履歴の取得による分析を含みます)

(2) お客様等の権利

お客様等は、当社がお客様等に関して保有する個人情報について、以下の法的権利を有しています。

- ① お客様等に係る個人情報の取り扱いに関する情報を取得する権利、およびお客様等に関して当社が保有している個人情報にアクセスする権利
- ② お客様等の個人情報が不正確または不完全である場合に、当社に対して訂正を要求する権利
- ③ 特定の状況において、お客様等の個人情報の消去を当社に対して要求する権利
- ④ 特定の状況において、当社による個人情報の取り扱いを制限することを当社に対して要求する権利
- ⑤ お客様等の個人情報の取り扱いに関して、当社に対し異議を述べる権利
- ⑥ 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情報を受け取ること、および、当社が、技術的に実行可能な範囲で第三者に対してその旨を接移転することを要求する権利
- ⑦ お客様等の個人情報の取り扱いが同意に基づく場合、当該同意をいつでも撤回する権利(ただし、同意の撤回は、撤回前に行われた個人情報の取り扱いの影響を及ぼしません)

お客様等は、上記3(5)の当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。当社により権利が侵害されたと考える場合には、関係する当局に苦情を申し立てることも可能です。

(3) EEA域外または英国国外に対する個人情報の移転

お客様等の個人情報は、EEA域外または英国国外にある第三者に対して移転されることがあります。当社が個人情報をEEA域外または英国国外にある第三者に移転する場合、以下のいずれかを確保します。

- ① 移転先となる国・地域が、お客様等が個人情報について有する権利および自由に対して十分なレベルの保護を確保している国・地域として欧州委員会政府の指定を受けていること。
- ② 第三者が、欧州委員会または英国政府により承認された標準データ保護条項を当社と締結していること。

お客様等は、上記3(5)の当社の連絡先に連絡することにより、個人情報がEEA域外または英国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言明を受けることができます。

(4) EU/英国代理人

当社のEU/英国代理人の連絡先は以下のとおりです。

① EU代理人

名称: DP-Dock GmbH
住所: Ballindamm 39, 20095 Hamburg, Germany
メールアドレス: jr-west@gdpr-rep.com

② 英国代理人

名称: DP Data Protection Services UK Ltd.
住所: 16 Great Queen Street, Covent Garden, London, WC2B 5AH, United Kingdom
メールアドレス: jr-west@gdpr-rep.com

4.2 米国のお客様等へ

本項目は、米国国内のお客様等に適用があります。本項目は、上記2～3を補完するものであり、上記2～3と矛盾する条項に優先します。

全ての州のお客様等へ

(1) 個人情報の開示

当社は、上記2(2)に記載されている全ての種類の個人情報を処理し、開示します。当社がお客様等の個人情報を開示する第三者の種類については、上記2(2)をご覧ください。

(2) 個人情報の売却およびターゲティング広告

当社がお客様等の個人情報を第三者に開示することは、当社に適用される法令における個人情報の売却には該当しません。また、当社はターゲティング広告お客様等の個人情報を処理することはありません。

(3) プロファイリングおよびセンシティブ個人情報

当社は、法的なまたはこれに準ずる重大な影響をもたらす決定を行うためのプロファイリングを目的として、お客様等の個人情報を処理することはありません。当社が処理する個人情報には、適用される法令において定義されるセンシティブ個人情報が含まれる場合があります。

(4) お客様等の権利

お客様等は、適用される法令で認められている範囲内で、以下の権利を有します。

- ① 当社がお客様等に関する個人情報を処理しているかどうかを確認する権利、およびそのような（必要な場合、可搬性があり容易に利用可能な形式の）アクセスを要求する権利
- ② お客様等に関する個人情報の削除を要求する権利
- ③ 当社が保持するお客様等の個人情報の不正確性を訂正する権利
- ④ ターゲティング広告および売却のための個人情報の処理を拒否する権利

これらの権利を行使するには、以下の上記3(5)の当社連絡先より当社にご連絡ください。

当社は、ご本人であることを確認させていただいた上で、請求の対象となる個人情報の種類および機微性を考慮し、適用される法令に従って請求に対応します。当社は、お客様等の身元を確認し、不正な要求から保護するために、追加の個人情報をお客様等にご提出いただく場合があります。

お客様等の請求が拒否された場合、お客様等は、適用される法令により、当社に対して不服を申し立てる権利が与えられる場合があります。

(5) トラッキング拒否

一部のウェブブラウザでは、お客様等が訪問するウェブサイトにお客様等の行動がトラッキングされることを拒否するためのDNT (Do Not Track) リクエストを送信することにより、トラッキング拒否設定を行うことが可能です。トラッキング拒否設定については、統一された技術標準が開発されていないため、当

DNTリクエストへの対応は行っていません。

カリフォルニア州のお客様等へ(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)

最終更新日: [2024/8/1]

お客様等が2020年カリフォルニア州プライバシー権法による改正後の2018年カリフォルニア州消費者プライバシー法(以下「CCPA」)の意味における「消費者」である場合、この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(以下「本CCPA補足事項」)が適用されます。

(1) 個人情報の取得・利用・開示

① 取得する、または取得した個人情報の種類、目的、取得源および保管期間

当社が取得し、または本CCPA補足事項の発効日前の12か月間に取得した(CCPAで掲げられた)個人情報の種類は以下のとおりです。

(ア) 識別子: 氏名、住所、生年月日、電子メールアドレス、電話番号、性別、国籍、所属会社等および学校名、当社サービスに付随の利用に関連する他社未の識別番号

(イ) その他の個人情報: お客様等とのやり取りの中に含まれる情報、お問い合わせ・ご意見の内容

(ウ) 保護された特性分類: 身体に関する情報

(エ) 商業的情報: 購買・利用履歴

(オ) インターネットその他の電子的なネットワーク活動の情報: Cookie情報やウェブサイトその他の電子的ネットワークにおける行動情報

(カ) 音声、電子、視覚、温度、嗅覚、または類似の情報: 当社施設に設置されたカメラによる撮影映像

(キ) 職業または雇用に関する情報: 採用活動で提供される情報

(ク) センシティブ個人情報: パスポート番号、当社サービスにおける会員IDおよびパスワード、クレジットカード・銀行口座・電子マネー情報およびこれら人認証情報、高精度位置情報、病気、アレルギー及び健康状態に関する情報

事業上または商業上の目的

個人情報を取得、使用または開示する際の事業上または商業上の目的は、上記2(3)に記載のとおりです。

取得源の種類

以下は、本CCPA補足事項の発効日前の12か月間における個人情報の取得源の種類の一覧です。

(ア) お客様等から直接取得

(イ) グループ会社またはサービス提供者等の第三者から取得

(ウ) お客様等のインターネット上の活動を通じて受動的に取得

保管期間

個人情報を保管する期間は、上記2(7)に記載のとおりです。

② 個人情報の開示

(ア) 個人情報の売却・共有

当社は、16歳未満の消費者の個人情報を含め、個人情報を第三者に売却し、またはクロス・コンテキスト行動広告の目的で共有しておらず、本CCPAの発効力前の12か月間にも売却または共有していません。

(イ) 事業目的での個人情報の開示

下記の表は、(i)本CCPA補足事項の発効日前の12か月間に当社が事業上の目的で開示した(CCPAで掲げられた)個人情報の種類、および、(ii)本事項の発効日前の12か月間に当社が事業上の目的で個人情報を開示した第三者の種類を示しています。

開示された個人情報の種類	具体例	過去12か月間に開示された第三者
識別子	氏名、住所、生年月日、電子メールアドレス、電話番号、性別、国籍、所属会社等および学校名、当社サービスに付随の利用に関連する他社の会員ID、端末の識別番号	グループ会社、業 サービス提供者
その他の個人情報	お客様等とのやり取りの中に含まれる情報、お問い合わせ・ご意見の内容	グループ会社、業 サービス提供者

開示された個人情報の種類	具体例	過去12か月間に開示された第三者
保護された特性分類	身体に関する情報	グループ会社、業 サービス提供者
商業的情報	購買・利用履歴	グループ会社、業 サービス提供者
音声、電子、視覚、温度、嗅覚、または類似の情報	当社施設に設置されたカメラによる撮影映像	業務提携先
センシティブ個人情報	パスポート番号、当社サービスにおける会員IDおよびパスワード、クレジットカード・銀行口座・電子マネー情報およびこれらに関する本人認証情報、高精度位置情報、病気、アレルギー及び健康状態に関する情報	グループ会社、業 サービス提供者

(2) お客様等の権利および要求

お客様等がカリフォルニア州の消費者である場合、お客様等の個人情報に関して以下の権利があります。

- ① アクセス: お客様等は、12か月間に2回、お客様等による要求の前の12か月間に当社がお客様等についていかなる個人情報を取得し、使用し、および開示するよう当社に要求する権利があります。
- ② 削除: お客様等は、当社がお客様等から取得した特定の個人情報を削除するよう当社に要求する権利があります。
- ③ 訂正: お客様等は、当社が保持するお客様等に関する不正確な個人情報を訂正するよう当社に要求する権利があります。

要求の提出方法

アクセス要求、削除要求または訂正要求をするには、上記3(5)の当社連絡先より当社にご連絡ください。

要求の確認

お客様等のプライバシーを保護し、セキュリティを維持するために、当社は、お客様等の個人情報へのアクセスを許可したり、お客様等の削除要求や訂正する前に、お客様等の身元を確認するための措置を講じます。

お客様等の要求に際しては、お客様等が当社の収集した個人情報の本人であることを合理的に確認することができる十分な情報をご提供いただくことと要求を適切に判断し対応することが可能となるよう、要求に関する十分な詳細をご提供いただく必要があります。お客様等が情報を提供しないためにお客:確認できない場合、当社はお客様等の要求を拒否することがあります。

お客様等がご自身の代わりにアクセス要求、削除要求または訂正要求を行うために権限のある代理人を利用する場合、当社は、お客様等が要求を行うか許可を当該代理人に与えたことを証明する書類の提出を当該代理人に求めることがあります。また、当社は、お客様等に対して、(i)直接当社との間で身元を確認すること、または、(ii)直接当社との間にお客様等が当該代理人に要求の提出を許可したことの確認を行うことを要求することがあります。

追加情報

当社は、お客様等の個人情報を第三者に売却または共有していないため、グローバル・プライバシー・コントロールによるオプトアウト・プリファレンス・シしておりません。

また、当社は、お客様等のセンシティブ個人情報をCCPAに定める一定の目的以外の目的で利用または開示しないため、センシティブ個人情報の制限権がありません。

なお、お客様等がCCPAに基づくいかなる権利を行使する場合であっても、お客様等には当社から差別的な取り扱いを受けない権利があります。

(3) 本CCPA補足事項の変更

当社は、本CCPA補足事項を適宜変更することがあります。このページの上部にある「最終更新日」は、本CCPA補足事項が最後に更新された日を示しては、当社が改定されたCCPA補足事項を掲示した時点で有効となります。

当社は、本CCPA補足事項の重要な変更を通知するために、サイト上に目立つ通知を掲載し、本CCPA補足事項が直近で更新された日付を示します。

(4) 連絡先

本CCPA補足事項または当社のプライバシー慣行に関してご質問またはご懸念がある場合は、上記3(5)の当社連絡先までご連絡ください。

4.3 中華人民共和国のお客様等へ

本項目は、中華人民共和国国内のお客様等に適用があります。本項目は、上記2～3を補完するものであり、上記2～3と矛盾する条項に優先します。

(1) 個人情報の取扱方法

当社は、個人情報の収集、保存、使用、加工、伝達、提供、公開および削除等の取り扱いを行います。

(2) センシティブ個人情報

当社は、センシティブ個人情報として、銀行口座、本人認証情報およびパスワード、購買・利用履歴、電子マネー情報、病気、アレルギーおよび健康状態に關するスポーツ番号、Cookie情報やウェブサイトその他の電子的ネットワークにおける行動情報、ならびに高精度位置情報を取り扱います。センシティブ個人情報の必要性および個人の権益への影響は、以下のとおりです。

取り扱いの必要性

センシティブ個人情報を取り扱うことが、当社商品・当社サービスの提供、および各種イベント・キャンペーン等の運営のため、または当社商品・サービス、策などに関する品質向上・改善・研究・開発・分析のために必要と考えられます。

個人の権益への影響

センシティブ個人情報は適切な安全管理措置の下で管理されており、その漏えい等によって個人の権益に影響を及ぼす可能性は限定されています。

(3) 個人情報の提供

当社は、中華人民共和国国外に所在する以下の第三者に個人情報を提供します。

第三者の名称

上記2(4)に記載の第三者

第三者の連絡先

上記2(5)の当社連絡先までご連絡ください。

第三者の取扱目的

上記3(5)に記載の目的

第三者の取扱方法

上記(1)に記載の取扱方法

個人情報の種類

上記2(2)に記載の個人情報

第三者に対し中国個人情報保護法の規定する権利を行使する方法および手続

上記3(5)の当社連絡先までご連絡ください。

2025年4月1日 改定