

プライバシーポリシー

Rassurer（以下「当店」という。）は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の関連法令を遵守し、本サービス（以下「本サービス」という。）の提供に際して取得する利用者（以下「利用者」という。）および対象犬に関する情報（以下「個人情報等」という。）を適切に管理し、保護することを目的として、本プライバシーポリシー（以下「本ポリシー」という。）を定めるものとします。当店は、本ポリシーに基づき、個人情報等を厳正に取り扱い、適正かつ安全な管理を行うことを義務とし、利用者は、本サービスを利用することにより、本ポリシーの内容を理解し、これに同意したものとみなされます。

第1条（適用範囲）

- 1 本プライバシーポリシー（以下「本ポリシー」という。）は、当店が提供する本サービス（以下「本サービス」という。）の利用に関連して取得する個人情報等の取扱いに関し、その収集、利用、管理、第三者提供および安全管理措置について定めるものとします。
- 2 本ポリシーは、本サービスを利用するすべての利用者に適用され、利用者は本サービスを利用することにより、本ポリシーに同意したものとみなされます。
- 3 本ポリシーに定めのない事項については、当店の「ドッグホテル利用規約」（以下「利用規約」という。）に準拠するものとし、本ポリシーと利用規約の内容が異なる場合には、利用規約の定めが優先されるものとします。ただし、個人情報の取扱いに関して法令の定めがある場合は、当該法令の規定を優先するものとします。

第2条（取得する個人情報等の範囲）

- 1 当店は、本サービスの提供および円滑な運営のため、以下に定める個人情報等を、適法かつ適正な手段により取得するものとします。
- 2 取得する個人情報等の範囲は、以下のとおりとします。
 - (1) 利用者に関する情報
 - ① 氏名（フルネーム）
 - ② 住所（郵便番号を含む）
 - ③ 電話番号（携帯電話および固定電話）
 - ④ 電子メールアドレス
 - ⑤ 生年月日
 - ⑥ 本人確認に必要な書類情報（身分証明書の種類および番号、発行元等） ※必要に応じて取得
 - (2) 対象犬に関する情報
 - ① 名前

- ② 犬種
- ③ 性別
- ④ 年齢
- ⑤ 健康状態（既往症、アレルギー等の特記事項を含む）
- ⑥ ワクチン接種履歴（狂犬病ワクチン、混合ワクチンの接種日および証明書）
- ⑦ 行動特性（嘔み癖・吠え癖・攻撃性の有無等）
- (3) 本サービスの利用履歴
 - ① 宿泊履歴（チェックイン・チェックアウト日時、宿泊日数）
 - ② オプションサービスの利用状況（お散歩、歯磨き、ブラッシング等の追加サービスの利用履歴）
 - ③ 支払履歴および請求情報（決済方法、キャンセル履歴を含む）
- (4) その他、当社が本サービスの提供に必要と判断した情報
 - ① 緊急時の連絡先情報（利用者以外の緊急連絡先）
 - ② 獣医師または動物病院に関する情報（かかりつけ動物病院の名称・連絡先等）
 - ③ 防犯・安全管理のための監視カメラ映像（当店の施設内で記録される場合）
 - ④ その他、利用者が当店に提供する情報

第3条（個人情報等の利用目的）

- 1 当店は、取得した個人情報等を、個人情報保護法その他の関連法令に従い、以下の目的の範囲内で適正に利用するものとします。
 - (1) 本サービスの提供および管理
 - ① 予約管理、受付および利用者との連絡対応
 - ② 対象犬の健康管理および適切なケアの実施
 - ③ 本サービスの利用状況の確認および利用履歴の管理
 - (2) 緊急時対応
 - ① 利用者への緊急連絡（災害・事故等の発生時を含む）
 - ② 動物病院への搬送および治療手続きの実施
 - ③ 生命・健康に関わる緊急措置が必要な場合の関係機関との連携
 - (3) 本サービスの品質向上および運営の改善
 - ① 利用者からのフィードバックの収集および分析
 - ② サービス向上のための統計データの作成および活用（個人を特定しない形でのデータ処理を含む）
 - ③ 当店の業務運営の効率化および従業員教育のためのデータ活用
 - (4) 当店からの重要な通知の送信
 - ① 本サービスに関する規約変更、営業日変更、料金改定等の通知
 - ② 予約確認、変更、キャンセルに関する連絡

- ③ その他、当店が必要と判断した本サービスに関連する通知
- (5) 法令に基づく対応
 - ① 行政機関、裁判所、警察その他の公的機関からの正当な要請に基づく情報提供
 - ② 法令に基づき、当店が履行すべき義務の遂行（税務処理・消費者保護法等への対応を含む）
- (6) その他、上記利用目的に付随する事項の遂行
 - ① 上記の利用目的に合理的に関連する範囲内での個人情報等の活用

第4条（個人情報等の第三者提供）

- 1 当店は、利用者の個人情報等について、個人情報保護法その他の関連法令に従い、適正に管理し、以下のいずれかに該当する場合を除き、第三者に提供または開示することはありません。
- 2 第三者提供を行う場合、その提供先、提供する情報の範囲、および提供の目的を明確にし、適切な安全管理措置を講じるものとします。
 - (1) 利用者の事前の同意がある場合：当店は、利用者に対し、提供先、提供内容、利用目的を明示し、同意を得た場合に限り、個人情報等を第三者に提供することができます。
 - (2) 法令に基づき、開示または提供が義務付けられる場合：裁判所、警察、税務当局、その他法令に基づく権限を有する公的機関からの正式な要請があった場合、当店は法令に従い、個人情報等を提供することがあります。
 - (3) 対象犬の健康維持のため、動物病院や関係機関と連携が必要な場合：対象犬の体調急変や緊急治療が必要な場合、当店は利用者の同意を得ることなく、動物病院または関連機関へ必要な情報を提供し、適切な処置を行うことができます。
 - (4) 生命、身体または財産の保護のために必要であり、かつ、利用者の同意を得ることが困難である場合：災害、事故、事件等の緊急事態において、利用者または第三者の生命、身体または財産の保護が必要であり、迅速な対応が求められる場合、当店は必要な情報を提供することがあります。
 - (5) 公的機関（警察、裁判所、保健所等）からの正当な開示請求があった場合：犯罪捜査、法的手続きの遂行、または公衆衛生の維持のため、公的機関から適法な開示請求を受けた場合、当店はこれに応じることがあります。
 - (6) 当店が第三者提供を行う場合の管理体制：当店は、第三者提供を行う際、提供先の安全管理体制を確認し、個人情報等の漏洩・不正利用を防止するための適切な措置を講じるものとします。

第5条（個人情報等の管理および安全対策）

- 1 当店は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」）および関連法令に基

づき、個人情報等の漏洩、紛失、改ざん、不正アクセス等を防止するため、以下の安全管理措置を講じるものとします。

(1) アクセス制限の実施

- ① 個人情報等へのアクセスは、業務上必要な従業員のみ限定し、適切な認証管理を行う。
- ② 個人情報等に関するデータベースへのアクセス履歴を記録し、不正利用がないか定期的に監査を行う。

(2) データの適切な管理

- ① 個人情報等は、適切なセキュリティ対策を施した環境下で厳重に管理し、第三者による不正アクセスを防止する。
- ② 外部からのサイバー攻撃や情報漏洩のリスクを軽減するため、ファイアウォール、暗号化技術、ウイルス対策ソフトウェア等のセキュリティ対策を実施する。
- ③ 個人情報等を保存する電子媒体や書類は、適切な保管庫または安全なデータサーバーに格納し、盗難・紛失の防止策を講じる。

(3) 従業員および業務委託先の監督

- ① 個人情報等を取り扱う従業員に対し、個人情報保護に関する研修を定期的に実施し、適切な取り扱いを徹底する。
- ② 個人情報の取扱いを外部に委託する場合、当該委託先が個人情報保護法および本ポリシーに準拠した管理を行うことを義務付けるとともに、契約により守秘義務を課す。
- ③ 業務委託先が適切な管理措置を実施しているか定期的に監査を行い、不備が認められた場合は速やかに是正措置を講じる。

(4) 個人情報等の保管および削除

- ① 当店は、取得した個人情報等を、本サービスの提供に必要な期間保管し、目的達成後は適切な方法で破棄または削除する。
- ② 個人情報等の削除に際しては、復元不可能な方法（シュレッダー処理、データの完全消去等）を用いるものとする。
- ③ 法令の定めにより一定期間の保存が義務付けられる情報については、当該法令の規定に従い適切に保管する。

第6条（個人情報等の保管期間および削除）

- 1 当店は、取得した個人情報等を、個人情報保護法その他の関連法令に基づき、本サービスの提供に必要な期間保管し、目的達成後は適切な方法で破棄または削除します。
- 2 個人情報等の保管期間は、以下の基準に従うものとします。
 - (1) 本サービスの提供に必要な期間（サービスの利用終了後5年間）
 - (2) 法令に基づき一定期間の保存が求められる場合（税務処理、会計記録等）

- (3) 利用者からのクレーム対応や紛争解決のために合理的に必要と判断される期間
- 3 個人情報等の削除に際しては、以下のいずれかの方法を用いるものとします。
 - (1) 電子データの場合：復元不可能な方法による完全消去（データの上書き、暗号化、物理的破壊等）
 - (2) 紙媒体の場合：シュレッダー処理または焼却による完全廃棄
- 4 利用者は、本店が別途定める手続きに従い、自己の個人情報等の削除を申請することができます。ただし、以下のいずれかに該当する場合、本店は削除請求に応じることができません。
 - (1) 法令に基づき一定期間の保管が義務付けられている情報（税務、会計、消費者保護法等に関連する記録）
 - (2) 利用者と本店の間に未解決の紛争が存在する場合（支払い未了、契約違反等）
 - (3) 本店の正当な業務運営上、一定期間の保管が合理的に必要とされる場合
- 5 本店は、本条に基づき個人情報等を削除した後に、利用者または第三者が当該情報の復元を求める場合であっても、一切の責任を負わないものとします。

第7条（個人情報等に関する問い合わせ窓口）

- 1 本店の個人情報等の取扱いに関する問い合わせ、開示請求、訂正・削除の請求、利用停止の請求、その他の個人情報保護に関するご相談は、以下の窓口にて受け付けます。
- 2 利用者は、本店が定める手続きに従い、書面または電子メールにより申請を行うものとし、本店は申請内容を確認のうえ、合理的な範囲内で適切に対応します。ただし、以下のいずれかに該当する場合、本店は対応を拒否または制限することができるものとします。
 - (1) 本人確認が適切に行えない場合
 - (2) 法令に基づき、開示・訂正・削除ができない場合
 - (3) 不当または過度な請求であり、業務の適正な運営を妨げるおそれがある場合
- 3 問い合わせの対応時間は、本店の営業時間内（9時～18時、月曜日～日曜日（不定休））とし、休業日または営業時間外に受け付けた問い合わせについては、翌営業日以降に順次対応するものとします。
- 4 問い合わせ窓口の情報は以下のとおりです。

【問い合わせ窓口】

- 店舗名：Rassurer
- 代表者名：古田 恵美
- 住所：〒471-0804 愛知県豊田市神池町 2-1236-446
- 電話番号：(0565)88-0647
- メールアドレス：

第8条（プライバシーポリシーの変更）

- 1 当店は、社会情勢の変化、法令の改正、本サービスの運営方針の変更、その他当社が必要と判断した場合に、本ポリシーを改定できるものとします。
- 2 本ポリシーの変更は、当社が別途定める方法により、店舗内掲示、当店のホームページ上での公表、またはその他当社が適切と判断する方法で利用者に通知することにより、その効力を生じるものとします。
- 3 前項の通知が行われた後、利用者が本サービスを継続して利用した場合、当該利用者は変更後の本ポリシーに同意したものとみなされます。
- 4 本ポリシーの変更により、利用者または第三者に損害が生じた場合であっても、当店は一切の責任を負わないものとします。
- 5 本ポリシーの改定が法令上または当店の判断により重大な変更を伴う場合、当店は合理的な期間をもって通知を行うものとし、利用者が異議を申し立てる権利を有する場合には、その方法についても通知するものとします。

附則

本プライバシーポリシーは、2025年5月11日より施行します。