

「えきねっと」プライバシーポリシー

この「えきねっと」プライバシーポリシー（以下「本ポリシー」といいます。）は、東日本旅客鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）が「えきねっと」（以下「本サービス」といいます。）の提供にあたり、付与又は取得する本サービスを利用する者（えきねっと利用規約に定める「利用者」及び「会員」をいい、以下「ユーザー」といいます。）に関する情報（以下「ユーザー情報」といいます。）の取扱いについて定めるものです。

1. ユーザー情報

当社は、次の（１）から（４）に定めるユーザー情報を以下の方法で取得します。

- ・本サービスに対応するスマートフォン、タブレット、又はパソコン等の端末（以下「端末」といいます。）の操作を通じてユーザー本人にご入力いただく場合
- ・ユーザー本人から書面等の媒体又は口頭等によりご提供いただく場合
- ・ユーザー本人による本サービス（商品、アプリケーション、ウェブページ、広告、コンテンツ等）の利用・閲覧に伴って送信・提供される場合（ユーザー本人の同意に従ってマイナポータルの自己情報取得APIから自動的に当社が提供を受ける情報を含みます。）
- ・上記の他、業務提携先又はユーザー本人が同意された第三者から提供を受ける場合等、適法に取得する場合

【ユーザー情報の項目】

（１）ユーザーの属性等の情報

ユーザーID、会員番号、氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、電子メールアドレス、ICカード番号、トークン化されたクレジットカード情報、JRE POINT 会員番号、JRE ID 等の会員に関する情報等
※当社はクレジットカード情報（カード番号、有効期間、セキュリティコード）を取得しますが、カード番号はトークン化して保存し、セキュリティコードはユーザーの本人確認の用途として使用した後は保存いたしません。

（２）ユーザーによる本サービスの利用にあたり技術的に取得する情報

ア 端末情報

ユーザーが利用する端末に関する情報を取得します。これには、たとえばハードウェアモデルやOSバージョン、端末の設定や端末固有のID、クラッシュ情報やモバイルネットワークの情報が含まれます。

イ ログ情報

本サービスにかかるサーバ内にユーザーと本サービスとの情報のやり取りが自動的に記録されます。これには、たとえば閲覧ページ、広告の履歴、閲覧時間、閲覧方法、端末の利用環境、IP アドレス、Cookie 情報が含まれます。

ウ 位置情報

位置情報の利用を有効にした場合、ユーザーの現在地に関する情報を収集して処理することがあります。現在地に関する情報は、端末の位置情報（GPS 情報又は端末データのセンサーデータから提

供される近くの Wi-Fi アクセスポイントや Bluetooth に関する情報等) を使用して判定されます。

(3) 障害者手帳情報の登録に関する情報

身体障害者手帳情報、身体障害者手帳初回交付年月日、身体障害者手帳返還年月日、身体障害者手帳再交付年月日、身体障害者手帳番号、身体障害者手帳 旅客鉄道株式会社旅客運賃減額区分、療育手帳情報、療育手帳番号、療育手帳交付年月日、療育手帳返還年月日、療育手帳再交付年月日、療育手帳次回判定年月、療育手帳 旅客鉄道株式会社旅客運賃減額区分

(4) その他のユーザー情報

上記 (1) から (3) の他に、電話でお問い合わせいただいた際の連絡内容・電話番号及び音声等

2. 利用目的

取得したユーザー情報の利用目的は、以下に定めるとおりとし、これに関連する目的も含むものとします。

(1) えきねっとに関するユーザー情報(「1. ユーザー情報(3)」に定める情報を除きます。)

ア 本サービスにおいて提供される各種サービス(JR 券申込サービス、JR ツアー(旅行商品)、駅レンタカー及びこれらに付随するサービスを含みます。以下同様。)の提供(予約、これに伴う審査を含みます。)のため

イ 本サービスの各種サービスに関するポイントやクーポンを付与するため

ウ ユーザーへの取引上必要な連絡及び取引内容の確認のため

エ ユーザーからのお問い合わせに関する対応のため

オ 本サービスの各種サービスの変更・休止等のお知らせをお送りするため

カ 当社、当社の有価証券報告書等に記載されているグループ会社(以下まとめて「JR 東日本グループ」といいます。)及び第三者に関するアンケートの実施、謝礼発送のため

キ 本サービスの各種サービスに関するお知らせや本サービスからのおすすめ情報(取り扱う第三者の商品、サービスの広告、アンケートの依頼を含みます。)をお送りするため

ク 本サービスの各種サービスの利用状況に基づく分析、商品開発、告知、宣伝のため

ケ 本サービスの各種サービスに関するキャンペーン等の応募状況の確認、抽選、景品の発送のため

コ 本サービスを利用、閲覧する利用者に対して、本サービスの内容改善による利便性の向上及び利用者に対して興味関心度の高い商品サービスや広告等の情報を適切なタイミングで提供するため

サ JR 東日本グループが営む事業に関する情報(広告、キャンペーン情報、アンケートの依頼)の提供のため

シ 本サービスを提供する目的において、法令の手続きに従って第三者へ提供又は委託を行うため

ス 払戻し時の返金振込先の確認のため

セ 本サービスの利用に係る代金等の決済、及びクレジットカードの有効性確認に際し、クレジットカード発行会社等との間で必要となる諸連絡のため

ソ 本サービスの不正取引検知を目的に、オンライン取引情報、デバイス情報を、不正検知サービス運営事業者へ提供するため

タ JR 東日本グループによる JRE ID サービス及び連携サービスの提供のため

※当社が提供する JRE ID による認証を行うことができるサービスを「JRE ID サービス」、同サー

ビスを通じて利用できる JR 東日本グループが提供するサービスを「連携サービス」といいます。

- チ JRE ID 切替時の登録補助のため
- ツ JRE ID サービスに関するお問い合わせ対応のため
- テ JR 東日本グループによる Suica を活用したサービスの提供のため

(2) 障害者手帳情報として登録されたユーザー情報

- ア 障害者割引を適用するために利用するため
- イ 障害者割引の適用に付随する業務に利用するため
- ウ ユーザー本人からのお問い合わせ等に対応する業務に利用するため

(3) その他のユーザー情報

- ア お問い合わせやご意見を承り及び回答するため
- イ お問い合わせセンター等の電話応対における品質向上のため

3. 個人情報の共同利用について

当社は、以下のユーザー情報を共同利用いたします。

(1) えきねっとの提供に伴うユーザー情報の共同利用

- ア 共同利用するユーザー情報の項目
会員番号、氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、電子メールアドレス、IC カード番号、トークン化されたクレジットカード情報、JRE POINT 会員番号、JRE ID 等の会員に関する情報
- イ 共同利用者の範囲
株式会社 JR 東日本びゅうツーリズム&セールス及び JR 東日本レンタリース株式会社
- ウ 利用目的
「2. 利用目的 (1)」に記載の目的のため
- エ 個人情報の管理について責任を有する者の名称
東日本旅客鉄道株式会社

(2) JR 東日本グループで総合的なサービスを提供するための共同利用

- ア 共同利用するユーザー情報の項目
会員番号、氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、電子メールアドレス、IC カード番号、トークン化されたクレジットカード情報、JRE POINT 会員番号、JRE ID 等の会員に関する情報
- イ 共同利用者の範囲
JR 東日本グループ
(参考：<https://www.jreast.co.jp/company/about/group/>)
- ウ 利用目的
JR 東日本グループによる JRE ID サービス及び連携サービスの提供並びに本サービスの利用状況に基づく分析、商品開発、告知、宣伝のほか、JR 東日本グループ利用者に対して JR 東日本グループが営む事業に関する情報（広告、キャンペーン情報を含みます。）を適切なタイミングで提供するため

エ 個人情報の管理について責任を有する者の名称

東日本旅客鉄道株式会社

4. ユーザー情報の第三者への提供について

当社は、以下のいずれかに該当する場合を除き、あらかじめユーザー本人の同意を得ることなく、ユーザー情報を第三者に提供することはありません。

(1) ユーザー本人の同意がある場合

(2) 法令に基づく場合

(3) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、ユーザーの同意を得ることが困難であるとき

(4) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ユーザー本人の同意を得ることが困難であるとき

(5) 国の機関若しくは地方公共団体又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必要がある場合であって、ユーザー本人の同意を得ることによって当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(6) 「2. 利用目的 (1)」に定める「ソ 本サービスの不正取引検知」の目的達成のため、取得したオンライン取引情報、デバイス情報を不正検知サービス運営事業者提供し、不正検知分析を行います。検知・分析に使用した情報は、個人が特定できない形式で Forter 社にて一定期間保管され、えきねっとの不正利用検知の他、不正検知サービス運営事業者のサービスを利用する他の組織の不正検知のためにも使用されます。

ア 提供するユーザー情報の項目

オンライン取引情報 (ユーザーID、会員番号、氏名、電子メールアドレス、電話番号、住所等)、デバイス情報 (OS の種類、言語、IP アドレス、ブラウザの種類、位置情報、端末識別番号等)

イ 提供の手段又は方法

電子的方法 (オンライン取引情報はハッシュ化し、可読できない状態で送信します。)

ウ 不正検知サービス事業者及び所在する外国の名称等

事業者名 : Forter, Inc. (<https://www.forter.com/ja/company/>)

所在国 : United States

住所 : 575 5th Avenue, New York, United States(10017)

代表者 : Michael Reitblat (<https://www.forter.com/leadership/michael-reitblat/>)

エ 外国における個人情報の保護に関する制度に関する情報

以下の個人情報保護委員会のサイトよりご確認ください。

https://www.ppc.go.jp/files/pdf/USA_report.pdf

https://www.ppc.go.jp/files/pdf/newyork_report.pdf

オ 不正検知サービス運営事業者が講ずる個人情報保護の措置

以下の Forter 社ウェブページ (プライバシーポリシー等) よりご確認ください。

<https://www.forter.com/services-privacy-policy/>

※詳細は「えきねっとの不正取引検知サービスについて」をご参照ください。

<https://www.eki-net.com/top/use/>

(7)「2. 利用目的(1)」に定める目的達成のため、窓口等を運営する当社以外の鉄道事業者等へ提供する場合

5. 情報収集モジュールの利用

当社は、以下の情報収集モジュールにより、本サービスを通じた Web サイト等のアクセス履歴及び利用状況に関する情報を取得することがあります。ユーザーは、当社が「2. 利用目的」に定める範囲内において、情報収集モジュールで取得した情報に当社の保有するユーザーに関する情報を付加して利用する場合があることをあらかじめ承諾するものとします。

(1) Google アナリティクス

提供元：Google, LLC.

提供元プライバシーポリシー：<https://policies.google.com/privacy?hl=ja>

Google パートナーのサイトやアプリを使用する際の Google によるデータ使用

<https://policies.google.com/technologies/partner-sites>

利用目的：利用に関する動向調査のため。広告掲載効果測定のため。ユーザーに適した広告配信のため。

オプトアウトの方法：<https://support.google.com/analytics/answer/181881?hl=ja>

(2) Firebase

提供元：Google, LLC.

提供元プライバシーポリシー：<https://policies.google.com/privacy?hl=ja>

利用目的：アプリケーションのイベントログやクラッシュ情報を調査するため。

オプトアウトの方法：<https://support.google.com/analytics/answer/181881?hl=ja>

6. その他

「個人情報の安全管理のために講じた措置」、「個人情報の開示等の手続き」、「個人情報に関するお問合せ等窓口」その他本ポリシーに規定のない事項については、当社のウェブサイトに掲載する「個人情報の取扱いに関する基本方針」(<https://www.jreast.co.jp/site/privacy.html/>)に記載の定めに従うものとします。

2026年6月1日 施行