

## 基本方針

ANA セールズ株式会社（本ページでは当社）は、主要事業である旅行事業と受託事業およびそれらに付随する業務に関わるサービス（本ページでは旅行サービスといいます）を実施する上で、お客様の個人情報、お客様に十分ご満足いただける旅行サービスを提供するために欠くことのできないものであり、お客様からお預かりした大変大切なものであると考え、その取扱いにつきましては細心の注意を払っております。

当社を安心して、また信頼してご利用いただくために、役員および従業員には個人情報に関する法令および社内規程につきまして十分な教育を行うとともに、安全対策等社内体制を整え、お客様の個人情報の適正な管理に努め、また適切に使用させていただくための最大限の努力をいたします。

### プライバシーポリシーの目的について

プライバシーポリシーは、お客様の個人情報の確実な保護を実現し、お客様への継続的な安心と信頼を提供することを目的とします。

## 第 1 章 ANA セールズにおける個人情報の取り扱い

### 1.はじめに

このプライバシーポリシーは、当社がお客様からお預かりするお客様の個人情報のお取扱いについて説明させていただくものです。当社へ個人情報をご提供いただくにあたり、または当社のサービス・商品をご利用いただくにあたっては、事前にこのプライバシーポリシーをよくお読みください。

このプライバシーポリシーの第 1 章では、当社によるお客様の個人情報の利用について、概要を記載しています。第 2 章、第 3 章、第 4 章では、それぞれ欧州経済領域/英国、中華人民共和国、米国カリフォルニア州に所在もしくは居住されるお客様のために、地域別の情報を記載しています。当社の商品やサービスには、その他のポリシーが適用される場合があり、その詳細については、そのサービスの規約と併せて記載いたします。

### 2.プライバシーポリシーの適用範囲について

このプライバシーポリシーは、当社へ個人情報をご提供いただく場合、また、お客様が当社のサービス・商品をご利用されるときに入力する個人情報を含めた、当社の事業に利用するすべての個人情報に適用されます。

### 3.個人情報の取扱いについて

当社は、旅行サービスの実施に関するお客様の個人情報の取り扱いについて、業務の実態に応じた個人情報の保護のための管理体制である個人情報保護マネジメントシステムを確立すると共に、社内規程に従い適切かつ慎重に取り扱います。

なお、当社における個人情報保護マネジメントシステムは、継続的に見直し、改善に努めて参ります。それらの一連の取り組みについては、個人情報保護管理者（総務人事部長）が責任をもって行います。

## (1) 個人情報の取得と利用目的について

お客様の個人情報を取得する際には、取得する目的を明確にし、その目的達成に必要な限度において適正かつ公正な手段によって行います。

取得する個人情報

### 1.本人情報、連絡先、決済情報等

お客様の氏名、住所、電話番号、FAX 番号、E メールアドレス、勤務先情報、(会社名、所属部課、役職、住所、電話番号、FAX 番号)、送付先、パスポート情報、クレジット/デビットカード等の支払手段の詳細を含む決済情報等

### 2.旅行情報

ANA や他の航空会社の搭乗情報や滞在先、他の交通機関の手配情報等の旅程や手配状況の詳細情報等

### 3.ANA マイレージクラブ会員および対象サービスの利用等に関する情報

当社ツアー・ホテル・オプションプラン等の旅行サービスの利用等に関するお申込み・履歴情報、お問い合わせ内容、ホームページ・アプリ等利用履歴、ANA マイレージクラブ会員情報（マイレージクラブお客様番号、会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績）、車椅子等の手配の要否、航空便予解約情報、搭乗実績等。

・クレジットカードの購買情報や基本情報等。

## 2) 個人情報の利用目的

当社で取り扱う個人情報の利用目的を案内します。

- ・旅行サービス・商品提供に関する連絡
- ・旅行サービスにおける運送・宿泊機関等の手配およびそれらのサービス受領
- ・旅行商品、各種イベントやキャンペーンの案内、および提供
- ・サービス・商品等に関するアンケートの実施等
- ・新たなサービス・商品の開発
- ・保険代理店業務における保険申請の受け付け
- ・お問い合わせ、依頼、苦情、相談等への対応
- ・販売分析その他調査・研究

※この他、「(5)共同利用について」に記載した目的に利用します。

ANA セールスは法令で定められている場合やお客様が同意された場合を除き、人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪歴、犯罪による被害に遭った事実等のお客様の機微な情報（以下、「機微情報」といいます）を取得し、利用することはありません。

### 3)お客様による選択

個人情報をご提供いただけない場合、お客様は、当社が提供する各種サービスを利用できなくなる場合や、システムの機能の一部が作動せず、当該機能が利用できなくなり、当社からキャンペーン等の情報をお届けできない等の不利益が生じる場合があります。

#### **(2) ANA マイレージクラブ会員の個人情報の利用について**

当社は、全日本空輸株式会社が運営するマイレージクラブ会員の個人情報を、ANA マイレージクラブ会員規約に基づき、当社が定めるお客様情報の利用目的及び共同利用の範囲で利用する場合があります。

#### **(3) クレジットカード情報の取扱いについて**

当社が取得したクレジットカード情報(クレジットカード番号、有効期限)は、クレジット決済の目的でのみ使用し、決済完了まで保存いたします。なお、クレジットカード情報取得時に、提供先クレジットカード会社を明確にいたします。

#### **(4) 第三者への開示・提供**

当社は、以下のいずれかに該当する場合を除き、お客様の個人情報を第三者へ開示または提供いたしません。なお、業務委託先への提供の場合は第三者への開示または提供にあたりません。

1. お客様ご本人の同意がある場合
2. 法令に基づき開示、提供を求められた場合
3. 人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合
4. 国または地方公共団体等が公的な事務を実施する上で、協力する必要がある場合であって、お客様の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障が出るおそれがある場合

#### 5. 「(5) 共同利用について」に基づく共同利用の場合

### (5) 共同利用について

当社は、次のとおりお客様の個人情報を共同利用します。

1)共同して利用する者の範囲	ANA グループ会社	ANA Sales Americas.、全日空国際旅行社（中国）有限公司
2)利用する者の利用目的	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 当社または共同して利用する会社が取扱う航空運送サービス、ツアー・ホテル等旅行サービス、その他商品・サービスの提供のため</li><li>2. 当社または共同して利用する会社がダイレクトメールの発送等、商品・サービスに関するご案内、アンケート等実施のため</li><li>3. 当社または共同して利用する会社の販売分析その他調査・研究および新たな商品・サービス等の開発のため</li><li>4. 当社または共同して利用する会社の提供する商品・サービスについて、お客様からのお問い合わせ、ご利用申込、その他お申し出があった場合に担当会社へ伝達・引き継ぎを行うため</li><li>5. 当社または共同して利用する会社がその他お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため</li><li>6. ANA グループ会社の経営管理・内部管理のため</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 当社または共同して利用する会社が取扱う航空運送サービス、ツアー・ホテル等旅行サービス、その他商品・サービスの提供のため</li><li>2. 当社または共同して利用する会社がダイレクトメールの発送等、商品・サービスに関するご案内、アンケート等実施のため</li><li>3. 当社または共同して利用する会社の販売分析その他調査・研究および新たな商品・サービス等の開発のため</li><li>4. 当社または共同して利用する会社の提供する商品・サービスについて、お客様からのお問い合わせ、ご利用申込、その他お申し出があった場合に担当会社へ伝達・引き継ぎを行うため</li><li>5. 当社または共同して利用する会社がその他お客様とのお取引を適切かつ円滑に履行するため</li><li>6. ANA セールスグループ会社の経営管理・内部管理のため</li></ol>
3)共同して利用される個人情報の項目	お客様の氏名、住所、電話番号、FAX 番号、E メールアドレス、勤務先情報、送付先、ANA マイレージクラブお客様番号、クレジット/デビットカード等の支払手段の詳細を含む決済情報、ANA や他の航空会社の搭乗情報等の旅程や手配状況の詳細情報、会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、車椅子等の手配の要否、航空便予約情報、搭乗・サービス利用実績、お問い合わせ履歴・内容、ホームページ・アプリ等利用実績など	
4)個人情報の管理について責任を有する者	ANA ホールディングス株式会社	ANA セールス株式会社
5)取得方法	当社は、3)に記載した個人情報項目をツアー、ホテル、サービス、マイレージ会員等へのお申込書等から直接取得します。	

## **(6) 業務委託について**

当社は、業務の一部を委託し、業務委託先に対して必要な範囲で個人情報を提供することがあります。この場合、これらの業務委託先との間で取り扱いに関する契約を締結することをはじめ、適切に業務委託先の監督を行います。

### 4.日本国外への移転について

当社は、お客様の個人情報を、業務委託先や共同利用先を含む日本国外の事業者等の第三者に提供する場合、法令が定める内容に従い、必要かつ適切な措置を講じます。

### 5.安全対策の実施について

当社は、お客様の個人情報の正確性および安全性を確保するために、情報セキュリティ対策を実施し、個人情報は一般の利用者がアクセスできない安全な環境に保管し、個人情報への不正アクセスや個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等を確実に防止いたします。また、内部監査の結果、他社におけるセキュリティ事故の実例、およびお客様からの要望等により情報セキュリティ対策の改善が必要とされた場合には、速やかにこれを是正いたします。

### 6.法令・規範の遵守について

当社は、確実な個人情報保護の実現のため、個人情報の取り扱いに関連する法令および監督官庁（国土交通省等）が提示するガイドラインやその他の規範を遵守いたします。

### 7.個人情報保護の維持、改善について

当社は、お客様の個人情報の取り扱いが適正に行なわれるように役員および従業員への教育を実施し、また、適正な取り扱いがなされているか内部監査等を通じて点検するとともに、個人情報保護マネジメントシステムの継続的な改善に努めます。

### 8.個人情報の取り扱いに関する請求について

当社は、お客様の権利を尊重し、個人情報について、お客様ご自身から所定の方法にて開示等（利用目的の通知、開示、内容の訂正・削除・追加、または利用停止・消去・第三者への提供の停止）のご請求を頂いた場合は、請求者がお客様ご本人様(削除)であることを確認させていただいた上で、合理的な期間および範囲で以下の対応をいたします。

#### **(1) 開示に関するご請求**

お客様が希望された個人情報の項目または利用目的について開示します。

#### **(2) 訂正・削除・追加に関するご請求**

ご請求内容を確認させていただき、適切かつ可能な範囲でお客様の個人情報に関する内容の訂正、削除、または追加を行います。

### **(3) 利用停止または消去に関するご請求**

ご請求内容に従い、お客様が指定された個人情報の項目について、適切かつ可能な範囲で利用を停止し、ご希望の場合は消去します。

ただし、ご本人様または第三者の生命、健康、財産等を害するおそれがある場合、当社の業務の実施に著しい支障を生じる場合、あるいはその他法令に違反することになる場合は、その全部または一部のご請求をお断りすることがあります。

## 9. 開示等の請求方法およびお問い合わせについて

当社が規定する、開示対象となるお客様の個人情報に関する前項のご請求、およびその他の個人情報に関する苦情やご相談、プライバシーポリシーの内容についてなどのお問い合わせは、以下受付窓口にて承ります。

### **(1) 受付窓口**

開示等（利用目的の通知、開示、内容の訂正・削除・追加、または利用停止・消去・第三者への提供の停止）の依頼は所定の請求用紙に必要書類を添付の上、下記宛にご郵送下さい。

〒103-0027

東京都中央区日本橋二丁目14番1号 フロントプレイス日本橋

ANAセールス株式会社 本社総務人事部 個人情報取扱担当 行

開示等の依頼にあたりご質問がある場合や、その他のご相談やお問い合わせは、上記窓口宛郵送または下記Eメールで受付致します。

ANAセールス個人情報取扱担当メールアドレス：privacy@anas.co.jp


なお、当社募集型企画旅行の予約内容等のお問い合わせ先は、下記の国内旅行商品についてのお問い合わせ、海外旅行商品についてのお問い合わせをご確認下さい。




- ・国内旅行商品についてのお問い合わせ
- ・海外旅行商品についてのお問い合わせ

### **(2) 開示等の依頼における提出書面と手数料について**

「開示等の依頼」をされる場合には、次の請求用紙に所定の事項を全てご記入の上、ご本人確認のための書類を同封の上ご郵送ください。ご記入がない事項があった場合は、開示等のご依頼に対応できませんので、あらかじめご了承ください。なお、請求用紙は、下記当社所定の申請書よりダウンロード願います。

#### 1) 当社所定の申請書

- ・個人情報利用目的通知申請書 (46KB) 

- ・個人情報開示申請書（73KB）
- ・個人情報訂正等申請書（65KB）
- ・個人情報利用停止等申請書（63KB）

## 2) 手数料

開示・利用目的の請求に対し、1回の申請につき1,000円を手数料としてお支払いいただきます。

### (3) 当社が加盟する認定個人情報保護団体および苦情解決の申出先

当社は以下の認定個人情報保護団体に加盟しております。お客様は当社への個人情報の取扱いに関する苦情について、当社との間で解決できない場合、認定個人情報保護団体にその解決について助力を求めるための申し出をすることができます。

#### 1) 認定個人情報保護団体の名称

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会

#### 2) 苦情の解決の申し出先

プライバシーマーク推進センター 個人情報保護苦情相談室

〒106-0032 東京都港区六本木 1-9-9 六本木ファーストビル

電話 03-5860-7565 0120-700-779

当社の商品、サービスに関する問い合わせ先ではございません

### (4) 個人情報保護に関わるご意見やご質問について

個人情報にかかわるご意見・ご質問などがございましたら、9-(1)の受付窓口までご連絡ください。

### (5) プライバシーポリシーの内容に関するお問い合わせについて

このプライバシーポリシーの内容に関するお問い合わせは、9-(1)の受付窓口までご連絡ください。

#### 10. プライバシーポリシーの変更について

当社は、このプライバシーポリシーを変更させていただく場合があります。プライバシーポリシーを変更する場合は[当社ウェブサイト](#)にて掲載いたしますので、変更後の内容についてよくご確認ください。

## 第2章 欧州経済領域内と英国に所在するお客様の個人情報の取扱いについて

### 1. はじめに

第2章では、EU 一般データ保護規則 2016/679(以下、「GDPR」といいます。)および英国データ保護法 2018(以下、「DPA 2018」といいます。)、欧州経済領域(以下、これらの国を総称して、「EEA」といいます。)および/または英国における他の国内および国際的なデータ保護およびプライバシーに関する法令(以下、総称して「データ保護法」といいます。)に基づき、EEA および/または英国に所在するお客様の個人情報の取扱いについて、説明いたします。英国の法律は EEA の法律と類似しており、両域内のお客様は非常に類似した権利を保有していることにご留意ください。したがって、本章の GDPR への言及は、対応する英国の法律への言及としてもお読みください。

16 歳未満のお客様におかれましては、当社のサービスをご利用されるにあたり、保護者の方に同意を行っていただくか、同意に対して保護者の方の許可をいただくようお願いいたします。団体様、ご家族に代わって当社サービスのご利用をお申込みのお客様、または目もしくは耳の不自由なお客様に代わり当社サービスのお申込みの入力等を行うお客様におかれましても、当社による個人情報の取扱いについて、お客様ご本人の同意を得てお申込み頂きますようお願いいたします。

なお、第1章で規定する内容と第2章で規定する内容が抵触する場合には、第2章の規定が優先するものとします。

## 2.個人情報の管理者

お客様の個人情報の管理者は、当社となります。

当社は、データ保護法に基づき、管理者(お客様の個人情報の取扱い方法および目的を決定する者)と処理者(管理者の書面による指示に基づいて行動する者)によって収集・使用される個人情報を保護しています。

## 3.個人情報の取扱いの法的根拠

当社はデータ保護法に基づき、お客様の個人情報を、特定の目的(第1章3.(個人情報の利用目的)に記載)のために必要な範囲内でのみ取扱うことにより保護しています。

当社は、お客様の個人情報を以下のいずれかの法的根拠に基づいて取扱います。

### (1)お客様が取扱いに同意した場合(GDPR 第6条(1)(a))

同意は通常、プロモーションやマーケティングに関連した取扱い、または場合によっては、機微情報に関連した取扱いにのみ適用されます。

### (2)契約の履行または契約締結のための措置を講じるために必要な場合(GDPR 第6条(1)(b))

これは通常、お客様の本人情報、連絡先、決済、旅行情報等、当社がサービスを提供するために必要不可欠なお客様の情報を取扱う根拠となります。

(3)当社が法的義務を遵守するために取扱う必要がある場合(GDPR 第6条(1)(c))

これには、税関や入国管理局、法執行機関等との個人情報の共有や、お客様や当社の従業員に対する法的義務等が含まれます。

(4)医療上の緊急事態が発生した場合等、お客様または第三者の生命を保護するために必要な場合(GDPR 第6条(1)(d))

(5)個人データの取扱いが当社または第三者の正当な利益の目的のために必要となり、これらの利益にデータ保護法に基づくお客様の権利が優先するものでない場合。(GDPR 第6条(1)(f))

これには、当社の事業を運営するために必要な個人情報の利用はもちろんのこと、当社の商品やサービスの維持・開発・改善、お客様に最高の体験を提供するために必要な個人情報の利用も含まれます。

#### 4.個人情報の取扱いに関する請求について

(1)データ保護法は、お客様に以下の法的権利を認めています。

##### 1)開示請求

お客様は、当社が保有するお客様の個人情報のコピーとその取扱いの詳細について、請求することができます。

##### 2)訂正・更新の請求

個人情報の訂正・更新は、ご請求内容を確認した上で、可能である場合にこれを行います。

##### 3)削除請求

お客様は、当社が保有するお客様の個人情報の全部または一部の削除を請求することができます。当社は、お客様のご請求内容を検討し、その情報が必要でない場合、または法律により、情報の保持を継続することができない場合には、その情報を削除いたします。

##### 4)個人情報の転送

お客様は、構造化され、一般的で、機械可読性のある形式の個人情報のコピーを請求することができます。個人情報の転送の請求は当社がお客様から取得した個人情報のうち、お客様の同意に基づいて、または契約を履行するために、自動化された方法によって取扱われる個人情報についてのみ行うことができます。

##### 5)取扱いに対する異議申立て

お客様は、当社または第三者の正当な利益を目的とする取扱い、またはダイレクトマーケティングを目的とする取扱いに異議を唱えることができます。当社は、当社または第三者の正当な利益を目的とする取扱いが、お客様の利益に優先することの正当な根拠を証明できない限り、お客様の情報の取扱いを停止いたします。お客様の異議がダイレクトマーケティングに対するものである場合、当社は取扱いを停止いたし

ます。

#### 6)個人情報の利用方法の制限

お客様は、特定の状況下で当社によるお客様の個人情報の利用を制限することができます。制限が適用される場合、お客様の個人情報の取扱い（保持は除きます。）は、お客様の同意を得た場合、または法的主張、特定の権利の保護、または重要な公共の利益のために必要とされる場合に限り、合法的に行われます。

#### 7)同意を撤回する権利

お客様の個人情報の取扱いが同意に基づいている場合、お客様はいつでもその同意を撤回する権利を有しています。

上記の権利は絶対的なものではなく、すべての状況に適用されるわけではありませんのでご注意ください。また、状況によっては、法律上の例外規定が適用される場合があります、そのような場合にはご請求をお断りする場合があります。ご請求をお断りする場合には、回答時にその理由をお知らせいたします。








当社への請求の記録は、当社が法的義務を遵守していることを確認できるようにするために保持されます。

### (2)請求方法

お客様は無料で権利を行使することができます（ただし、不当な請求、過大な請求、または繰り返しの請求の場合は、手数料をいただく、または請求をお断りすることがあります）。請求方法およびお問い合わせ窓口は以下のとおりです。

#### 請求方法

本条（1）から（3）の請求方法は第1章9.開示等の請求方法およびお問い合わせについての方法に準じます。この場合、下記の申請書をご用意しています。

- 個人情報利用目的通知申請書（89KB）
- 個人情報開示申請書（140KB）
- 個人情報訂正等申請書（132KB）
- 個人情報利用停止等申請書（128KB）
- 同意撤回申請書（124KB）
- データポータビリティ申請書（128KB）
- 異議申立て申請書（125KB）

### (3)ご請求への回答

当社は、お客様からの請求を受領後、通常 1 ヶ月以内に回答いたします。また、必要に応じて、本人確認や（お客様が第三者に代理して請求を行う場合には）代理して請求を行う権限の証明をお願いすることがあります。ご請求が特に複雑な場合や、複数の請求をされた場合は、詳細な回答に時間がかかる場合があります。また、上記の権利には例外があり、権利の行使ができない場合もございますので、予めご承知おきください。

ご請求に対する当社の回答にご満足いただけない場合、または個人情報ที่ไม่適切に取扱われていると思われる場合、お客様は監督官庁に苦情を申し立てる権利を有しています。詳細については、第 2 章 9 (監督機関への不服申立てについて)を参照ください。

### 5. 商品やサービスを提供するために必要なデータの共有

当社の商品やサービスは、他の企業や団体の協力を得て提供されており、業務を遂行するために第三者との間で個人情報を共有することがあります。これらの第三者には以下の者が含まれます。

#### (1)ANA グループ会社

(2)法令上、個人情報を共有することが義務付けられている機関(政府機関、法執行機関、 裁判所、税関・入国管理当局、第三者機関等)

#### (3)サービスプロバイダ

当社がサービスプロバイダにデータの取扱いを委託する場合は、適用されるデータ保護法の要件を満たした契約に基づいて個人情報を取扱います。

### 6. マーケティング・コミュニケーション

当社では、ご希望されるお客様にニュースや商品・サービスの詳細をお知らせするために、マーケティング情報を随時配信しています。かかる配信は、お客様がマーケティング情報の受信に同意されている場合、または、当社の商品やサービスを購入されたお客様で、マーケティングのオプトアウトの機会があったものの、オプトアウトを選択されなかった場合に限り行います。

### 7. 個人情報の保持・移転先

当社は日本に所在しており、お客様の個人情報を共有するサービスプロバイダやその他の組織の多くは、EEA および英国以外の法域に所在しています。日本は、欧州委員会から個人情報の保護が十分になされているとして十分性認定を受けております。当社は、個人情報を第三者に提供する際には、日本・EU 間の十分性認定や日本の関連法令を含むデータ保護法の要求事項を遵守いたします。ただし、EEA および英国以外の国では、お客様の個人情報在国内法により保護されているとは限りませんのでご留意ください。お客様の個人情報の保持先、移転先についての詳細をご希望の場合は、第 1 章 12 (開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口) に記載されているお問い合わせ先までご連絡ください。

## 8.個人情報の保持について

当社は、利用目的の達成までお客様の個人情報を保持し、特に以下のとおり、個人情報の保持期間を定めています。その他の個人情報については、法令や会計上の要件、当社の業務上の必要性等を考慮した上で、情報の性質や保持目的に応じて保持期間を決定しています。

### (1)ANA マイレージクラブ会員様の個人情報

ANA マイレージクラブの退会まで

### (2)旅客の個人情報

国内旅客運送約款および国際運送約款の定める運送および関連業務が完了するまで

### (3)その他の個人情報

ご同意いただいた利用目的のために必要がある期間

## 9.監督機関への不服申立てについて

また、お客様は、お客様に関連する個人情報の処理につき、お客様の居住地を管轄するデータ保護当局に対して異議を申し立てる権利を有します。📧

(1)EEA 所在者：お住まいの国の監督当局にご連絡ください。

詳細は、欧州データ保護委員会のウェブサイト ([https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members\\_en](https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en)) に掲載されています。

(2)英国所在者： the Information Commissioner's Office ([www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk)) にご連絡ください。

## 10.データ保護オフィサーの連絡先

当社のデータ保護オフィサーの連絡先は、個人情報取扱担当 [privacy@anas.co.jp](mailto:privacy@anas.co.jp) となります。

## 第 3 章 中華人民共和国に居住のお客様の個人情報の取扱いについて

中華人民共和国（以下、「中国」といいます。）に居住するお客様の個人情報の取扱いに関しては、中国サイバーセキュリティ法（中華人民共和国网络安全法）および関連法制に基づき、第 1 章に加えて第 3 章の規定が適用されます。なお、第 1 章で規定する内容に第 3 章で規定する内容が抵触する場合には、第 3 章の規定が優先するものとします。

## 1.はじめに

18歳未満のお客様におかれましては、当社のサービスをご利用されるにあたり、保護者の方に同意を行っていただくか、同意に対して保護者の方の許可をいただくようお願いいたします。お客様ご本人に代わって当社のサービスのご利用をお申込み・入力等を行うお客様におかれましても、当社による個人情報の取扱いについて、お客様ご本人の同意を得てお申込み頂きますようお願いいたします。

## 2.個人情報の保持期間

当社は、利用目的の達成までお客様の個人情報を保持し、特に以下のとおり、個人情報の保持期間を定めています。

(1) ANA マイレージクラブ会員様の個人情報

ANA マイレージクラブの退会まで

(2)その他の個人情報

ご同意いただいた利用目的のために必要がある期間

## 3.個人情報の安全管理について

(1)当社は、お客様が提供した個人情報の漏えい、損失またはき損から保護するためにセキュリティ対策を講じています。具体的には、当社はおお客様の個人情報を保護するために、以下のような措置を取っています。

- ・当社は、Web サイトの構築に https を用い、その通信の保護に SSL 暗号化の通信技術を利用し、お客様のウェブブラウザとサーバの間で重要なデータ（クレジットカード情報等）の通信を保護しています。
- ・個人データの保護に暗号化技術を使用しています。
- ・権限のない者が個人情報にアクセスできないようにアクセス制御を行っています。
- ・個人情報保護の重要性に対する従業員の意識を高めるためにセキュリティおよびプライバシー保護に関する教育・研修を実施しています。

(2)当社は、無関係な個人情報が収集されないための措置を講じます。個人情報の保持期間が延長または法律で許可されている場合を除き、当プライバシーポリシーに記載されている目的を達成するために必要な期間に限り、お客様の個人情報を保有します。

(3)個人情報に関する事故が発生した場合、当社は、法令の定めに従い、速やかにお客様に通知するとともに、規制当局に対して報告を行います。

## 4.個人情報の取扱いに関する請求について

当社は、当社が保有する中華人民共和国に所在のお客様の個人情報に関するご請求に対し、第 1 章 8.（個人情報の取扱いに関する請求について）に加え、関連法令に従って合理的な期間および範囲で、次のとおり対応します。なお、ご請求にあたっては、事前に本人確認をさせていただきます。

### (1) 同意の撤回に関するご請求

ご請求内容を確認の上、適切かつ可能な範囲で、お客様の個人情報に関する内容の削除または利用停止を行います。

なお、利用停止または削除により、それまでご利用可能だったサービス、あるいはお客様のご要望に沿ったサービスの提供ができなくなる場合があります。あらかじめご了承の上、ご請求ください。

### (2) 請求方法

本条の請求は、以下の請求方法およびお問い合わせ窓口をご用意しております。

#### 1) 請求先

所定の請求用紙に必要書類を添付の上、下記宛にご郵送下さい。

〒 103-0027






東京都中央区日本橋二丁目 14 番 1 号 フロントプレイス日本橋

ANA セールス株式会社 本社総務人事部 個人情報取扱担当 行

開示等の依頼にあたりご質問がある場合や、その他のご相談やお問い合わせは、上記窓口宛郵送または下記 E メールで受付致します。

ANA セールス個人情報取扱担当メールアドレス：privacy@anas.co.jp

#### 2) 当社所定の申請書

- ・個人情報利用目的通知申請書（46KB）
- ・個人情報開示申請書（73KB）
- ・個人情報訂正等申請書（65KB）
- ・個人情報利用停止等申請書（63KB）
- ・同意撤回申請書（124KB）

#### ・本人等確認書類

<本人の場合>

①運転免許証、パスポート、健康保険の被保険者証（保険者番号および被保険者等の記号・番号はマスキングする）、顔写真付き住民基本台帳カード、年金手帳、身体障害者手帳、在留カードまたは特別永住者証明書、印鑑登録証明書、個人番号カード（表面のみ）のいずれか 2 点のコピー

<代理人の場合（①、②双方が必要になります）>

①委任状（法定代理人の場合は、法定代理人であることが証明できる書類）

②代理人の本人確認のための証明書類（代理人の運転免許証、パスポート、健康保険の被保険者証（保険者番号および被保険者等の記号・番号はマスキングする）、顔写真付き住民基本台帳カード、年金手帳、身体障害者手帳、在留カードまたは特別永住者証明書、印鑑登録証明書、個人番号カード（表面のみ）のいずれか 2 点のコピー）

### 5. 中華人民共和国外への移転について

当社は、利用目的の範囲で、お客様の個人情報を共同利用する場合、または業務委託する場合、共同利用先や業務委託先にお客様の個人情報を移転し、当該第三者が処理することがあります。当該

第三者の中には、日本を含む中国外の国に所在するものも含まれ、このプライバシーポリシーへのお客様による同意をもって、次の事項について承諾したものとみなされます。

- (1) 中国外の国においては、中国と同水準のデータ保護法の整備および中国内において認められる個人の権利が、必ずしも保証されていないこと
- (2) 利用目的達成のため、お客様の個人情報を、中国外に所在する当社の拠点やその他の第三者が利用する場合があること

#### 6. 個人情報の利用目的の変更について

お客様の個人情報の利用目的を変更する場合、当社は、事前に、利用目的の変更を反映したプライバシーポリシーを ANA ウェブサイトに掲載し、お客様ご本人の同意を得たうえで、新しい利用目的に応じた利用を行います。

#### 7. 個人情報管理者の基本的情報

ANA セールズ株式会社

住所：東京都中央区日本橋二丁目 14 番 1 号 フロントプレイス日本橋

#### 第 4 章 米国カリフォルニア州に居住するお客様の個人情報の取扱いについて

最終更新日：2020 年 12 月 28 日

米国カリフォルニア州に居住するお客様の個人情報の取扱いに関しては、カリフォルニア州消費者プライバシー法（California Consumer Privacy Act of 2018、以下「CCPA」といいます）に基づき、第 1 章に加えて第 4 章の規定が適用されます。なお、第 1 章で規定する内容に第 4 章で規定する内容が抵触する場合には、第 4 章の規定が優先するものとします。

第 4 章では、CCPA 上定義された用語が使用されています。特に、「販売」とは、金銭その他の価値ある対価と引き換えに、当社が他の事業者または第三者に対して、お客様の個人情報を販売し、貸与し、公表し、開示し、流布し、利用可能な状態に置き、移転し、または、口頭、書面、電子的その他の手段により伝達することをいいます。なお、CCPA 上、当社と他の事業者または第三者との間で、個人情報の取扱いに関する適切な契約を締結している場合は、「販売」には該当しません。

取得する個人情報の種類	個人情報の例
-------------	--------

識別子（特定の対象を一意的に区別するために用いられる名称、符号等）	お客様の氏名、住所、電話番号、FAX 番号、送付先、E メールアドレス、パスポート情報、ANA マイレージクラブお客様番号等
カリフォルニア州顧客記録法の対象となる追加的なデータ(Cal. Civ. Code Sec. 1798.80(e)に記載されている個人情報の一切の種類)	お客様のご搭乗に関連する身体および病気に関する情報、クレジットカード番号、クレジット/デビットカード等の支払手段の詳細を含む決済情報等
カリフォルニア州法または連邦法の下で保護された分類の特性	お客様のお食事の制限等
商業的情報	ANA マイレージクラブの会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、クレジットカード有効期限、クレジットカード利用履歴および関連情報、車椅子等の手配の要否、航空便予解約情報、搭乗・サービス利用実績、ANA や他の航空会社の搭乗情報や滞在先、他の交通機関の手配情報等の旅程や手配状況の詳細情報、お客様とのやり取りの中に含まれる情報、お問い合わせ・ご要望・ご意見の内容等
インターネットまたはその他の電子的なネットワーク活動の情報	クッキーやウェブサイト上の行動ログ等を含むお客様が ANA ウェブサイトやモバイルアプリをどのようにご利用になったかについての情報等
職業または雇用に関する情報	お客様の勤務先情報(会社名、所属部課、役職、住所、電話番号、FAX 番号)等

## 1. 取得した個人情報

当社が今後取得する可能性のある、または、過去 12 か月に取得したお客様の個人情報の種類は、下記表に定めるとおりとなります。当社は、第 1 章 3.(個人情報の取り扱いについて)に定める目的で、これらの個人情報を利用します。また、これらの個人情報は、いずれも、お客様ご本人から取得するものです。

## 2 個人情報の共有

### (1)個人情報の販売

当社は、お客様の個人情報(未成年者の個人情報を含みます)を第三者へ販売しておらず、また、過去 12 か月に個人情報を販売したこともありません。

(2)事業上の目的での個人情報の開示

当社が過去 12 か月に事業上の目的で開示したお客様の個人情報の種類およびその開示先である第三者の種類は、下記表のとおりです。

取得する個人情報の種類	個人情報の例	過去 12 か月に個人情報を開示した第三者
識別子（特定の対象を一意的に区別するために用いられる名称、符号等）	お客様の氏名、住所、電話番号、FAX 番号、送付先、Eメールアドレス、パスポート情報、ANA マイレージクラブお客様番号等	ANA グループ会社、ANA 便をハンドリングする委託会社、提携する空港・航空会社、各種サービスプロバイダ、マーケティング提携会社、政府機関、法執行機関、裁判所、税関・入国管理当局、第三者機関等
カリフォルニア州顧客記録法の対象となる追加的なデータ (Cal. Civ. Code Sec. 1798.80(e)に記載されている個人情報の一切の種類)	お客様のご搭乗に関連する身体および病気に関する情報、クレジットカード番号、クレジット/デビットカード等の支払手段の詳細を含む決済情報等	ANA グループ会社、ANA 便をハンドリングする委託会社、提携する空港・航空会社、各種サービスプロバイダ、マーケティング提携会社、政府機関、法執行機関、裁判所、税関・入国管理当局、第三者機関等
カリフォルニア州法または連邦法の下で保護された分類の特性	お客様のお食事の制限等	ANA グループ会社、ANA 便をハンドリングする委託会社
商業的情報	ANA マイレージクラブの会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、クレジットカード有効期限、クレジットカード利用履歴および関連情報、車椅子等の手配の要否、航空便予解約情報、搭乗・サービス利用実績、ANA や他の航空会社の搭乗情報や滞在	ANA グループ会社、ANA 便をハンドリングする委託会社、提携する空港・航空会社、各種サービスプロバイダ、マーケティング提携会社、政府機関、法執行機関、裁判所、税関・入国管理当局、第三者機関等

	先、他の交通機関の手配情報等の旅程や手配状況の詳細情報、お客様とのやり取りの中に含まれる情報、お問い合わせ・ご要望・ご意見の内容等	
インターネットまたはその他の電子的なネットワーク活動の情報	クッキーやウェブサイト上の行動ログ等を含むお客様が ANA ウェブサイトやモバイルアプリをどのようにご利用になったかについての情報等	ANA グループ会社、各種サービスプロバイダ、マーケティング提携会社、政府機関、法執行機関、裁判所、税関・入国管理当局、第三者機関等
職業または雇用に関する情報	お客様の勤務先情報(会社名、所属部課、役職、住所、電話番号、FAX 番号)等	ANA グループ会社、各種サービスプロバイダ、マーケティング提携会社、政府機関、法執行機関、裁判所、税関・入国管理当局、第三者機関等

### 3. 個人情報の取扱いに関する請求について

カリフォルニア州に居住するお客様は、ご自身の個人情報について、以下の権利を有しています。

#### (1) アクセス権

お客様は、12 か月の間に 2 回まで、ご請求から過去 12 か月以内に当社が取得・利用・開示したお客様の個人情報に関し、以下の情報を開示するよう、当社に請求する権利（以下「アクセス権」といいます）を有しています。

・当社が取得したお客様の個人情報の種類

- ・当該個人情報の取得源
- ・当該個人情報を取得した事業上または商業上の目的
- ・当該個人情報の共有先である第三者の種類
- ・当社が取得したお客様の具体的な個人情報
- ・当社が事業上の目的のために開示したお客様の個人情報の種類
- ・当該個人情報の種類ごとの開示先である第三者の種類

## (2)削除権

お客様は、当社がお客様から取得した一定の個人情報を削除するよう請求する権利（以下「削除権」といいます）を有しています。

上記のアクセス権または削除権を行使する場合には、以下の請求先およびお問い合わせ窓口を通じてご連絡ください。当社は、お客様からのご請求に対し、関連法令に従った期間および範囲で対応致します。なお、ご請求にあたっては、以下のとおり、事前に本人確認をさせていただきます。

### 1)請求先

（メール）

下記 E メールで受付致します。

ANA セールス個人情報取扱担当メールアドレス：privacy@anas.co.jp

（電話）





下記までお問い合わせください。

米国国内 1- 826-0995（フリーダイヤル）

### 2)必要書類

- ・申請書

### 3)当社所定の申請書

- ・個人情報利用目的通知申請書（46KB）
- ・個人情報開示申請書（73KB）
- ・個人情報訂正等申請書（65KB）
- ・個人情報利用停止等申請書（63KB）

### 4) 本人確認のための手続

### **<本人の場合>**

当社は、お客様からアクセス権または削除権の権利行使を受けた場合、まず、お客様にお名前、E メールアドレス等、お客様の本人確認を実施するのに十分な情報のご提供をお願いし、お客様からご提供頂いたこれらの情報と、当社が既に把握している情報とを照らし合わせることでお客様の本人確認をさせていただきます。

### **<代理人の場合>**

<本人の場合>の記載に従ったお客様ご本人の本人確認に加えて、委任状の提出が必要です。また、当社は、お客様が代理人に対してアクセス権または削除権を行使する権限を与えたことについて、お客様に直接ご連絡の上、確認させていただくことがあります。

当社は、原則として、各種請求を行ったお客様について、サービスの提供内容を変更する等、差別的に取扱うことはありません。しかし、個人情報の削除により、それまでご利用可能だったサービス、あるいはお客様のご要望に沿ったサービスの提供ができなくなる場合があります。あらかじめご了承の上、ご請求ください。

制定：2007年4月1日

最終改訂：2020年12月28日

ANAセールス株式会社 代表取締役社長

高橋 誠一

以上