

【基本方針】

ANAは、安心と信頼を基礎に
世界をつなぐ心の翼で
夢にあふれる未来に貢献します

というグループ理念のもと、航空運送事業において安全・快適なサービスを提供するよう心がけております。ANAの事業においては、お客様の個人情報は、お客様に十分ご満足いただける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。ANAを安心・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。

第1章 ANAにおける個人情報の取扱い

1. はじめに

このプライバシーポリシーは、ANAがお客様からお預かりするお客様の個人情報の取扱いについて説明させていただくものです。ANAのサービス・商品を利用いただくにあたっては、このプライバシーポリシーをよくお読みください。お客様がANAの提供するサービス・商品を利用いただいた場合、このプライバシーポリシーの内容を十分ご理解の上、同意いただいたものとみなします。

2. 適用範囲

このプライバシーポリシーは、お客様がANAのサービス・商品を利用いただく場合に適用されます。

3. 個人情報の利用目的

ANAは、以下の目的で、お客様の個人情報を利用します。

- (1) 航空運送サービスにおける予約、航空券販売、チェックイン、空港ハンドリング、機内サービス
- (2) 連帯運送、共同引受、コードシェア、相次運送および受託運送における予約、航空券販売およびチェックイン、空港ハンドリング
- (3) ANAマイレージクラブにおけるサービスの提供
- (4) ANAが取扱うその他のサービス・商品の案内、提供および管理
- (5) 上記(1)～(4)に付帯・関連するすべての業務
- (6) ANAのサービス・商品等に関するアンケートの実施
- (7) 新たなサービス・商品の開発
- (8) 各種イベント、キャンペーンの案内、運営、管理および各種情報の提供
- (9) ANAのサービス・商品提供に関する連絡
- (10) ANAグループ会社・提携先企業等が取扱うサービス・商品、各種イベント、キャンペーンの案内、運営、管理および各種情報の提供
- (11) 問い合わせ、依頼等への対応

※その他、「7. 共同利用」に記載した目的に利用します。

4. 取得する個人情報

ANAは、前項に定める利用目的を達成するため、次のようなお客様の個人情報を、適正かつ公正な手段によって取得します。

- (1) お客様がサービスの申込み等にあたりANAに提供いただいた個人情報
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、パスポート情報、ご搭乗に関連する身体および病気に関する情報、お食事の提供に関連する宗教についての情報など

- (2) 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
ANA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、クレジットカード番号、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、車椅子などの手配の要否、航空便予約情報、搭乗・サービス利用実績など
- (3) ANAへのお問い合わせ内容、ANAホームページ・アプリ等利用履歴および関連情報

ANA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、など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。

5. お客様による選択

お客様によるANAへの個人情報の提供は、原則として、お客様の意思によって行われるものです。個人情報をご提供いただけない場合、お客様は、ANA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、ANAからキャンペーン等の情報をお届けできないなどの不利益が生じる場合があります。なお、お客様は、お客様のご連絡先およびメールマガジンの受信の意思等について、ANAが別途定める方法に従って、いつでも変更することが可能です。

6. 第三者への開示・提供

ANAは、次のいずれかに該当する場合以外は、お客様の個人情報を第三者へ開示または提供することはありません。また、お客様の機微情報を含む個人情報については、法令で定められている場合やお客様が同意された場合以外は、いかなる場合においても第三者に対して開示または提供することはありません。なお、共同利用または業務委託により提供する場合、第三者への開示または提供には該当しません。

- (1) お客様ご本人の同意がある場合
- (2) 法令で許容される範囲において開示、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、お客様から同意をいただく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、お客様から同意をいただく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) 統計的なデータ（お客様ご本人を識別できない情報）を開示または提供する場合
- (6) 合併、会社分割、営業譲渡その他の事由による事業の承継に伴って、提供する場合
- (7) お客様ご自身がANAのホームページ等で、あらかじめ次の内容について容易に確認できる状態にあり、提供を拒否する意思表示がないことを条件に、法令に基づき手続きに従い提供する場合
 - 1) 第三者への提供を利用目的とすること
 - 2) 第三者に提供される個人データの項目
 - 3) 第三者への提供の手段または方法
 - 4) お客様からの申し出があった場合、第三者への提供を停止すること
 - 5) お客様からの申し出を受け付ける方法

7. 共同利用

ANAは、次のとおりお客様の個人情報を共同利用します。

共同して利用する者の範囲	ANAグループ会社
利用する者の利用目的	(1) 当社または共同して利用する会社が取り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 (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、商品・サービスに関するご案内、アンケート等実施のため (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 (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、お客様からの問合せ、ご利用申込、その他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 (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 (6) ANAグループの経営管理・内部管理のため
共同して利用される個人情報の項目	ANAマイレージクラブお客様番号、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(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、会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、クレジットカード番号、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、車椅子などの手配の要否、航空便予約情報、搭乗・サービス利用実績、お問い合わせ内容、ホームページ・アプリ等利用履歴および関連情報など
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

8. 業務の委託

ANAは、お客様に商品・サービスをご提供するにあたり、その業務の一部を委託し、利用目的の達成に必要な範囲内で業務委託先に対して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お客様の個人情報の取扱いに関する契約の締結をはじめ、適切に委託先の管理・監督を行います。

9. 日本国外への移転

ANAは、お客様の個人情報を、業務の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。

10. 個人情報の管理について

ANAは、お客様の個人情報をお預かりするにあたり、適切な管理を行うとともに、漏洩、紛失、改ざん等の防止のために最大限の注意を払っています。お客様の個人情報の保護と適切な取扱いに関して、役員および従業員に対し社内教育を行うとともに、利用目的に応じて個人情報の保存期間を定め、利用目的を達成したときはこれを適切な方法で廃棄します。

11. 個人情報の取扱いに関する請求について

ANAは、ANAが保有するデータベースに保管されるお客様の個人情報について、お客様から所定の方法にて、開示、訂正、削除、追加、利用停止、消去（以下、開示等といいます）のいずれかに関するご請求を頂いた場合、請求された方がご本人であることを確認の上で、合理的な期間および範囲で、法令に従い次のとおり対応します。

- (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、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。
なお、利用停止または消去により、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。あらかじめご了承ください。

ANAの通常業務の実施に著しい支障が生じる場合、または法令の定めに対するおそれがある場合は、お客様のご請求内容どおりに対応できないことがあります。

12. 開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口

ANAがお客様からお預かりした個人情報に関する開示等および利用目的の通知の請求方法は、次のとおりです。

開示等の依頼

1) 請求方法

必要書類を以下の宛先までご郵送ください。

(郵送先)

〒850-0078 長崎県長崎市神ノ島町1-331-90
全日本空輸株式会社 個人情報取扱い担当 行

2) 必要書類

・ 申請書（ご希望の内容に応じて、いずれかをご選択ください）

① 開示請求書

② 各種請求書

申請書に記入いただくにあたり、記載漏れ等があった場合、開示等のご請求に応じられないことがあります。

・ 本人等確認書類

<本人の場合>

① 運転免許証、旅券（パスポート）、健康保険の被保険者証、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>

<本人の場合>に加えて、次の①②が必要です。

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、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）

3) 手数料

開示等の依頼に対し、手数料のご負担をお願いする場合があります。詳細は各請求書に記載されている内容をご確認ください。複数のご予約や搭乗情報の開示につきましては、予約・搭乗便1便毎に1件の開示として、取扱います。なお、各国の法令により、取扱いが異なる場合があります。

通常のサービス範囲内のANAの予約確認・搭乗確認やANAマイレージクラブ会員情報変更などはANAウェブサイト（www.ana.co.jp）や電話窓口にて承ります。ただし、いずれの場合もご本人様であることが確認できることが条件になりますので、予めご了承ください。

13. プライバシーポリシーの変更

ANA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ANAウェブサイト（www.ana.co.jp）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 欧州経済領域内に所在のお客様の個人情報の取扱いについて

EU加盟国、ノルウェー、アイスランドおよびリヒテンシュタインから成る欧州経済領域（以下、これらの国を総称して、「EEA」といいます。）の域内に所在するお客様の個人情報の取扱いに関しては、EU一般データ保護規則（"REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC"、以下「GDPR」といいます。）に基づき、第1章に加えて第2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。

1. はじめに

16歳未満のお客様におかれましては、ANA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。ご本人様に代わってANA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、ANAによる個人情報の取扱いについて、ご本人様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. 個人情報の取扱いに関する請求について

ANAは、ANAが保有するEEA域内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 11.（個人情報の取扱いに関する請求について）に加え、関係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、事前にご本人様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。あらかじめご了承ください。
- (2) データポータビリティに関するご請求
ご請求内容を確認の上、適切かつ可能な範囲で、お客様が希望された個人情報の受け渡し、または受け取りを行います。
- (3) 異議申し立てに関するご請求
ご請求内容を確認の上、適切かつ可能な範囲で、お客様の個人情報の利用を停止します。
- (4) 請求方法
本条の請求方法は第1章12.（開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口）の方法に準じます。この場合の申請書は次のとおりです。
 - ① 開示請求書＜EEA所在者用＞
 - ② 各種請求書＜EEA所在者用＞

3. 個人情報の保持期間

ANA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) 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

4. EEA域外への移転について

ANA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の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EEA域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。
なお、日本は欧州委員会により、EEAと同水準のデータ保護法が存在しているとして十分性認定を受けております。

- (1) EEA域外の国においては、EEAと同水準のデータ保護法の整備およびEEA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、EEA域外に所在するANAの拠点やその他の第三者が利用する場合があること

5. 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、ANA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(www.ana.co.jp)に掲載します。

6. 監督機関への不服申立てについて

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。各国のデータ保護当局は以下のURLから確認することが可能です。
(https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en)

7. データ管理者およびデータ保護オフィサーの連絡先

データ管理者：全日本空輸株式会社
東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
ANAのデータ保護オフィサーの連絡先：anag_infosec@ana.co.jp

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(中华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、ANA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。ご本人様に代わってANA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、ANAによる個人情報の取扱いについて、ご本人様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

ANA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) 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

3. 個人情報の安全管理について

- (1) ANA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、ANAは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。
 - ・ANA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) ANA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。個人情報の保管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、ANA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

ANAは、ANA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 11. (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、事前にご本人様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

(Web)

ANAウェブサイト(https://contact-jp.ana.co.jp/app/ask_atmint_pcjp)に掲載しておりますウェブフォームより必要書類をご送信ください。

2) 必要書類

・申請書

- ①開示請求書<中国居住者用>
- ②各種請求書<中国居住者用>

・本人等確認書類

<本人の場合>

- ①旅券(パスポート)、健康保険の被保険者証、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)、中国の身分証の**いずれか2点**のコピー

<代理人の場合>

<本人の場合>に加えて、次の①②が必要です。

- 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(代理人のパスポート、健康保険の被保険者証、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)、中国の身分証の**いずれか2点**のコピー)

3) お問い合わせ窓口

中国国内 4008-82-8888(有料)

5. 中華人民共和国外への移転について

ANA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、日本を含む中華人民共和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) 中華人民共和国外の国においては、中華人民共和国と同水準のデータ保護法の整備および中華人民共和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、中華人民共和国外に所在するANA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、ANA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(www.ana.co.jp)に掲載し、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

全日本空輸株式会社

住所: 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

第4章 米国カリフォルニア州に居住のお客様の個人情報の取扱いについて

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) 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。

1. 取得した個人情報

ANA が過去12か月に取得したお客様の個人情報は、第1章4.(取得する個人情報)に定めるとおりとなります。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. 第三者への販売

ANA は、お客様の個人情報を第三者へ販売することはありません。

3. 個人情報の取扱いに関する請求について

ANA は、ANA が保有する米国カリフォルニア州に居住のお客様の個人情報に関するご請求に対し、第1章 11. (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、事前にご本人様確認をさせていただきます。原則、各種請求を行ったお客様に対して、サービスの提供内容を変更することはございません。本条の請求方法は、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

(Web)

ANAウェブサイト (https://contact-jp.ana.co.jp/app/ask_atmint_pcjp) に掲載しておりますウェブフォームより必要書類を送信ください。

(電話)

下記までお問合せください。

米国国内 1-800-235-9262 (フリーダイヤル)
310-782-3011 (有料)

2) 必要書類

・ 申請書

- ① 開示請求書<カリフォルニア州居住者用>
- ② 各種請求書<カリフォルニア州居住者用>

・ 本人等確認書類

<本人の場合>

- ① 運転免許証、旅券(パスポート)、健康保険の被保険者証、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)、社会保障カード、グリーンカード、カリフォルニア州IDカードの**いずれか2点**のコピー

<代理人の場合>

<本人の場合>に加えて、次の①②が必要です。

- 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、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)、社会保障カード、グリーンカード、カリフォルニア州IDカードの**いずれか2点**のコピー)

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。あらかじめご了承ください。