

ANAプライバシーポリシー

【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

というグループ経営理念のもと、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。

2013年4月1日
全日本空輸株式会社

3 個人情報の取得

お客様の個人情報の取得は、適正かつ公正な手段によって行います。

4 第三者への開示・提供

ANA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しません。なお、共同利用の場合および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] 情報提供にあたりあらかじめ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本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること、の情報を本人に通知し、または本人が容易に知りうる状態に置いておくとともに、本人の求めに応じて第三者への提供を停止する場合
- [6] 統計的なデータなど本人を識別できない状態で開示・提供する場合
- [7] 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

個人情報の取り扱い

1 適用範囲

プライバシーポリシーは、お客様がANAのサービス・商品をご利用されるときに適用されます。

2 個人情報の利用目的

お客様の個人情報は、以下の目的で取得し、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] 問合せ、依頼等への対応

5 共同利用

当社は、以下によってお客様の個人情報を共同利用いたします。

共同して利用する者の範囲	ANAホールディングス株式会社	株式会社エアー・ジャパン ANAウイングス株式会社	ANAセールス株式会社 各社（※1）
利用する者の利用目的	(1) 新たなサービス・商品等の開発のため (2) 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のため (3) ANAグループ各社の提供する商品・サービスについて、お客様からお問い合わせ、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 (4) その他お客様等との取引を適切かつ円滑に履行するため	航空運送サービスの提供	ツアー・ホテル等旅行サービスの提供およびこれらに付随する業務を行うのに必要な情報の提供
共同して利用する個人情報の項目	AMC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、所属部署、役職、住所、電話番号、FAX番号）、送付先、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、車椅子などの手配の要否、航空便予約情報、搭乗実績など		AMC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、所属部署、役職、住所、電話番号、FAX番号）、送付先、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、車椅子などの手配の要否など
個人情報の管理について責任を有する者	ANA		

※1 ANAセールス株式会社各社

ANAセールス株式会社・全日空国際旅行社（中国）有限公司（北京）・全日空国際旅行社（中国）有限公司 上海分公司・ANA Sales Americas・ANA Sales Europe Ltd.

6 業務の委託

ANA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扱いに関する契約の締結をはじめ、適切な監督を行います。

7 個人情報の管理について

お客様の個人情報は、適切な管理を行うとともに、漏洩、滅失、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います。また、利用目的に応じて個人情報の保存期間を別途定め、当該期間経過後はこれを適切な方法で廃棄いたします。

8 開示、訂正、削除、追加、利用停止、消去について

ANAの保有個人データについて、お客様ご自身より所定の方法にて①開示、②訂正、削除、追加、または③利用停止、消去のご請求を頂いた場合は、請求者をご本人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。

ただし、ご本人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、ANA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に応じられないことがございます。

①開示について回答いたします。

②訂正、削除、追加について、ご請求内容を調査の上、必要に応じ内容の訂正等を行います。

③利用停止または消去を行います。ただし、利用停止や消去により、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ございますので、あらかじめご了承の上ご請求ください。

9 開示等の請求方法およびお問い合わせ

ANAの保有個人データ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お問い合わせは、以下の方法で行います。

なお、通常のサービス範囲内のANAの予約確認、搭乗確認は、ANA SKY WEB (www.ana.co.jp) もしくはANA予約センターにて無料で受付けておりますのでこちらをご利用ください。また、同様にANAマイレージクラブの情報についてもANA SKY WEB (www.ana.co.jp) または、ANAマイレージクラブ・サービスセンターで受付していますのでこちらでもご利用ください。

ただし、いずれの場合も本人確認ができない場合はお断りしておりますので予めご了承ください。

【1】受付窓口

開示、訂正、削除、追加、利用停止・消去および利用目的の通知の依頼は、所定の請求用紙に必要書類を添付の上、下記宛に郵送により受付をしています。

<ANAマイレージクラブ関連>

〒141-8411

東京都ゲートシティ大崎郵便局私書箱20号

ANAマイレージクラブ 個人情報取扱い担当 行

<その他>

〒105-7133

東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

全日本空輸株式会社 個人情報取扱い担当 行

【2】開示に際して提出する書面

「開示等の依頼」をされる場合には、次の請求用紙(A)に所定の事項を全てご記入の上、本人確認のための書類(B)のコピー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、開示のご請求に対応できませんので予めご了承ください。

なお、(A)の請求用紙は、ANA SKY WEB (www.ana.co.jp) からダウンロードするか、ANA空港カウンターにてお申し出ください。

(A) 当社所定の申請書

- ・ANA「保有個人データ」開示請求書
- ・ANA「保有個人データ」変更等請求書
- ・ANA「保有個人データ」利用停止等請求書
- ・ANA「保有個人データ」利用目的の通知請求書

(B) 本人もしくは、代理人確認のための書類

<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、写真付き住民基本台帳カード、年金手帳、身体障害者手帳、外国人登録証明書の写し、印鑑登録証明書のいずれか2点のコピー

<代理人の場合>

- 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、写真付き住民基本台帳カード、年金手帳、身体障害者手帳、外国人登録証明書の写し、印鑑登録証明書のいずれか2点のコピー)

【3】手数料

開示等の求めに対し、1件につき500円(税込)を手数料としてお支払いいただきます。

10 プライバシーポリシーの適用と変更

このプライバシーポリシーでは、ANAにおけるお客様の個人情報のお取扱いについてご説明しており、ANAのサービス・商品をご利用のお客様は、このプライバシーポリシーの内容を十分ご理解いただきご同意いただいたものとみなします。

なお、ANAは、このプライバシーポリシーをいつでも変更することができるものとします。