

ANAモバイルサービスに関するプライバシーポリシー

第1章 基本方針

ANA X株式会社(以下「当社」といいます。)において、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。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2章 個人情報の取扱い

1. 適用範囲

このプライバシーポリシー(以下「本ポリシー」といいます。)は、お客様が当社の運営するANAモバイルサービス(以下「本サービス」といいます。)をご利用されるときに適用されます。

本章に定めのない内容については、ANA Xプライバシーポリシー|ANA の定めに従い、当社は、必要な範囲内でお客様の個人情報を利用します。

なお、本ポリシーおよびANA Xプライバシーポリシーの内容が異なる場合は、本章の規定が優先されます。

2. 個人情報の利用目的

当社は、以下の目的で、お客様の個人情報を利用します。また、利用目的の範囲内であっても、違法または不当な行為を助長または誘発するおそれがある方法でお客様の個人情報を利用しません。

- (1) 本サービスにおいて、ご契約手続きなどを行うため
- (2) 本サービスの提供または本サービスに関する情報提供のため
- (3) 本サービスにおけるマイル、クーポン等の会員サービスの提供のため
- (4) 本サービスにおける商品発送のため
- (5) 本サービスの保守、サポートに関する連絡や情報提供のため
- (6) 本サービスの改善、新たなサービスの研究開発のため
- (7) 当社・当社グループ会社等が取扱う各種イベント、キャンペーンの運営、管理のため
- (8) 本サービス・商品の利用状況や当社ウェブサイトやモバイルアプリの閲覧履歴等の分析データを活用した、お客様の趣味・嗜好に応じた当社および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、管理およびダイレクトメール、メールマガジン、お知らせ、広告等の方法による各種情報の提供のため
※お客様に関する個人情報(当社・当社グループ会社等のサービス・商品の利用状況の閲覧履歴等の分析データ等)について、AI等を用いて分析を行い、これによりお客様の趣味、嗜好、購買傾向、属性等を推定し、当該分析・推定結果に基づいた、お客様に対する広告配信やマーケティング等の施策に利用する場合があります。
- (9) 本サービスに関するアンケートの実施のため
- (10) 本サービスに関するマーケティング、調査、分析のため
- (11) 法令または契約等に違反する行為に対する対応その他トラブルの解決のため
- (12) お問い合わせ、依頼等への対応のため

※この他、「6. 共同利用」に記載した目的に利用します。

3. 取得する個人情報

当社は、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) お客様ご本人に関する情報、連絡先等

お客様の氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、Eメールアドレス等

(2) 本サービス利用情報

- ① 配送先情報
配送先氏名、配送先住所、配送先電話番号
- ② 決済情報
クレジットカード会員番号、クレジットカード有効期限、カード会社名、カード名義人、カード番号末尾4桁
- ③ 申し込み情報
申込ID/申込グループID、申込種別、申込ステータス、申込日時、契約者ID/利用者ID、回線ID、契約サービスID、購入商品ID、音声オプション、モバイルオプション、キャンペーンコード、キャリア、回線種別、SIM種別、回線ラベル、回線ID、契約者種別、続柄、MNP電話番号、MNP予約番号、MNP有効期限、移転元キャリア、ソースIPアドレス、配送日、配送時間帯、アナウンスメール可否、KYC種別、郵送KYC確認状況、郵送KYC確認結果、郵送KYC確認失敗理由、eKYC身元確認ID、eKYC身元確認公開ID、eKYC確認状況、eKYC確認結果、eKYC確認失敗理由、統合親会員番号、重要事項説明確認フラグ、重要事項説明確認日付、18歳未満フィルタリングオプション解除届出理由
- ④ アンケート情報
アンケート回答日時、アンケート回答内容
- ⑤ お問い合わせ情報
問い合わせ内容、問い合わせ日時
- ⑥ クッキー/システム情報
端末ID(端末機体識別情報)、OS情報、インターネットへの接続情報(ユーザ名等)、位置情報、リンク元情報、IPアドレス、閲覧URL、閲覧日時/タイムスタンプ、サーバログ、商品検索/表示/閲覧情報、デバイス情報、インターネット利用環境に関する情報

※お客様から本ポリシーに同意を頂いた場合には、当社が当社グループ会社または提携先企業から、暗号化された上記(1)(2)記載の情報などの個人関連情報の提供を受けることについてお客様ご本人の同意があったものとして、これらの情報をお客様ご本人が識別できる個人データとして取得します。

4. 第三者への開示・提供

当社は、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、お客様の要配慮個人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、業務委託、または、合併、会社分割、もしくは事業譲渡その他の事由による事業の承継により提供する場合は、第三者への開示または提供に該当しません。

- (1) お客様ご本人の同意がある場合
- (2) 本サービスの提供または決済処理に際し、不正利用の調査、防止、または決済もしくは決済にあたり必要となる本人認証サービス(認証アシストサービスおよびEMV3Dセキュアサービスを含みますが、これらに限られません。)に必要な情報連携を行う場合
(この場合、当社は、決済事業者、カード会社またはその提携先と、不正利用防止および決済履行のために必要な範囲で個人情報を共有します。)
- (3) 支払い期日を経過したにもかかわらず本サービスの料金を支払わない場合または不払い額および滞納額に争いがある場合等において、契約者の氏名、住所、生年月日、性別、携帯電話番号、連絡先電話番号等を、本サービスの料金不払いの発生を防ぐことを目的として仮想移動体通信事業者を含む携帯電話事業者および BWA(広帯域移動無線アクセス)サービス事業者に対し提供する場合
- (4) 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
- (5) 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

- (6) 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
- (7) 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
- (8) お客様ご自身が当社およびANAグループ会社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、法令に基づく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

5. お客様の個人関連情報の取得

当社は、第三者またはANAグループ会社よりお客様の個人関連情報の提供を受ける場合があります。

(例) 広告配信のために第三者またはANAグループ会社より広告識別子を取得する等

当該個人関連情報を当社またはANAグループ会社が保有するお客様の個人情報と紐づけて個人情報として利用する場合には、お客様より同意を取得し、別途の目的が示されている場合を除き、「2.個人情報の利用目的」で明示した目的に従って、適切に取り扱います。

6. 共同利用

当社は、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グループ各社
利用する者の利用目的	<ul style="list-style-type: none"> (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 (2) 当社または共同して利用する会社によるダイレクトメールの発送、商品・サービスに関するご案内、アンケート等の実施のため (3) 当社または共同して利用する会社による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	上記「3.取得する個人情報」記載の個人情報
個人情報の管理について責任を有する者の名称、住所および代表者名	ANAホールディングス株式会社 〒105-7140 東京都港区東新橋1丁目5番2号 汐留シティセンター 代表取締役社長 芝田 浩二

7. 業務委託

当社は、お客様に商品・サービスを提供するにあたり、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お客様の個人情報の取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管理・監督を行います。

8. 本サービスの退会、利用終了時の個人情報の取扱い

当社は、本サービスの利用期間が終了したお客様情報(当社の管理サーバに保持するもののほか、業務委託先にて保持するものを含む)を、お客様の利用期間の終了後も引き続き、利用目的に照らし、利用の必要がある限りにおいて、利用目的の範囲内でのみ利用します。また、利用目的に照らして、利用の必要がなくなったお客様の情報を遅滞なく削除するよう努めるものとします。なお、お客様は、ANA Xプライバシーポリシーに定める「開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口」に申し出るにより、ANA Xプライバシーポリシーに従って、お客様の個人情報の消去を請求することができます。

9. 日本国外への移転

当社は、お客様の個人情報を日本国外に移転する場合がございます。お客様の個人情報を移転する国や地域は、日本と同等の個人情報の保護制度を有していない場合があります。

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、以下のいずれかに該当する場合を除き、お客様の同意に基づき提供します。

- (1) 第三者が日本と同等の水準の個人情報保護制度を有している国として法令に定められている国にある場合
- (2) 第三者が日本の個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制を構築している場合

なお、(2)の場合、第三者の相当措置の継続的な実施を確保するために当社は必要かつ適切な措置を講じます。この措置の内容を確認されたい場合は、「11. 開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口」に従ってご請求ください。

10. 個人情報の管理について

当社は、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、漏えい、紛失、改ざん等の防止のために必要な安全管理措置を講じています。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持期間を定め、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。

安全管理措置の詳細を確認されたい場合は、「11. 開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口」に従ってご請求ください。

11. 開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口

本サービスにおける個人情報の取扱いに関するご意見、ご質問、その他取扱いに関するお問い合わせは、当社ウェブサイトのお問い合わせフォーム(<https://www.ana-x.co.jp/contact/>)よりご連絡ください。

12. クッキー、広告識別子の無効化について

(1) クッキーの無効化

ANA Xクッキー(Cookie)ポリシー(https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/terms/ana-x_cookiepolicy/)「5.クッキーの無効化について」をご確認ください。

(2) 広告識別子の無効化

当社は、広告識別子(Apple社のiOSにおける「Identification For Advertisers(IDFA)」、Google社のAndroid OSにおける「Google Advertising ID(GAID)」等)を取得し、利用しています。

この広告識別子を利用した広告配信の停止を希望されるお客様は、下記よりお客様のご利用端末の設定をお願いします。

- ・ iOS(外部サイト <https://support.apple.com/ja-jp/105131>)
- ・ Android(外部サイト <https://support.google.com/googleplay/answer/3405269?hl=ja>)

13. プライバシーポリシーの変更

当社は、本ポリシーを変更させていただく場合があります。

本ポリシーを変更する場合は、当社ウェブサイト(<https://www.ana.co.jp/ja/jp/amc/ana-mobile/>)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。

【通信の秘密に係る個人情報の取扱いについて】

上記本ポリシーおよびANA Xプライバシーポリシーの内容にかかわらず、お客様によるANAモバイルのご利用に関し、当社が通信の秘密に係る個人情報を取扱う場合、電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインにより許容される範囲内で本ポリシーおよびANA Xプライバシーポリシーが適用されます。