

在第1章,记载了所有客户相关的个人信息的概要。在第2章、第3章、第4章、第5章分别记载了有关居留或居住在欧洲经济区/英国、中华人民共和国、美国加利福尼亚州、泰王国的客户的各地区信息。

## 第1章 所有客户个人信息的管理

### 1. 前言

此隐私条款中,我们会对ANA客户的个人信息处理进行说明。向ANA提供个人信息、或者使用ANA相关服务和商品时,请事先仔细阅读本隐私条款。

在本隐私条款的第1章,记载了ANA使用客户个人信息的概要。

ANA的商品和服务可能适用其他政策,其详细内容另行记载于该服务的条约等中。

另外,对于身在日本的客户,本章中的个人信息是指,与生存的个人相关的信息,根据该信息中包含的姓名、出生日期及其他记述等可以识别特定个人的信息,或者包含个人识别符号的信息。

### 2. 适用范围

本隐私条款适用于向ANA提供个人信息、或者客户使用ANA服务和商品时。

### 3. 个人信息的使用目的

ANA将客户的个人信息用于以下用途。另外,即使在达成使用目的的范围,ANA也不会通过助长或可能诱导违法或不正当行为的方法使用客户的个人信息。

- (1) 航空运输服务中的预订、机票销售、值机、机场运送、机内服务
  - (2) 连带运输、共同承担、共享航班、运输及委托运输的预订、机票的销售和值机、机场运送
  - (3) ANA 里程俱乐部所提供的服务
  - (4) 调查和分析 ANA 的服务以及产品的使用情况
  - (5) 上述(1)~(4)所附带的、相关的所有业务
  - (6) ANA 的服务、商品相关问卷调查的实施
  - (7) 新的服务、产品的开发
  - (8) ANA 的服务、商品提供相关的联系
  - (9) ANA 及 ANA 集团公司、合作企业等开展的各种活动、促销的运营和管理
  - (10) ANA 及 ANA 集团公司、合作企业等提供的服务及商品、各种活动、促销的介绍,以及通过直邮、邮件杂志、通知、广告等各种方法的各种信息的提供
- \* 关于客户的个人信息(ANA及ANA集团公司等提供的服务及商品的使用情况、ANA网站以及手机应用程序的浏览履历等的分析数据等),ANA可能利用AI等进行分析,由此推测客户的兴趣、偏好、购买倾向、属性等,进而基于该分析推测的结果,向客户推送广告或实施营销等策略。
- (11) 咨询、委托等的应对措施

\* 其他,以“8.共同使用”所记述的目的加以使用。

### 4. 个人信息的获取

ANA为达成上一项所规定的使用目的,将以适当且公正的方式获取客户的下列个人信息。

- (1) 本人信息、联系方式、支付信息等  
客户姓名、地址、电话号码、传真号、电子邮箱地址、工作单位信息(公司名称、所属部门、职务、地址、电话号码、传真号)、寄送地址、护照信息、搭乘时的身体状况及疾病相关信息、餐饮禁忌、包含信用卡/借记卡等支付方法详情的支付信息等
- (2) 旅行信息  
ANA及其他航空公司的搭乘信息和停留地点、其他交通机构的预订信息等旅程及预订状况的详细信息等
- (3) ANA 里程俱乐部会员及使用指定服务等的相关信息  
ANA里程俱乐部会员卡号、会员卡种类、会员服务资格、所属地区、里程记录、信用卡号、信用卡有效期限、信用卡使用记录及相关信息、是否安排轮椅等、订退票信息、搭乘和使用服务记录等
- (4) 向ANA咨询及意见的内容  
由于包含客户姓名等理由,能够识别特定个人的语音录音等信息  
\* ANA可能会监视、记录、保留和使用与客户进行通话或以邮件沟通的内容,用于确认客户要求、业务研修、防止犯罪、改善客户服务品质等。
- (5) 包括ANA网站及手机应用程序使用情况在内的IT系统数据  
Cookie、广告识别符(IDFA、GAID)、位置信息、终端固有ID、IP地址、OS及浏览器类型等信息,以及包括网站上的行为记录等在内的关于客户如何使用ANA网站及手机应用程序的信息等,ANA有可能识别特定个人的信息。  
(关于Cookie的使用目的等详细信息,记载于ANA Cookie政策“3.Cookie的使用目的”等中。)  
<https://www.ana.co.jp/www/cookiepolicy/c/>

ANA在除法令规定的情况或客户同意的情况外,不会获取及使用人种、信仰、社会身份、病历、犯罪史、遭受犯罪的伤害的实际情况等客户的机密信息(以下统称“机密信息”)。

### 5. 客户个人相关信息的获取

ANA有时会直接从客户那里获取个人相关信息,也可能获取第三方或ANA集团公司提供的客户个人相关信息。另外,本章中的个人相关信息是指,与生存的个人相关的信息,且不符合日本的“个人信息保护相关法律”(2003年法律第五十七号)中定义的个人信息、假名加工信息以及匿名加工信息中的任何一项。

(个人相关信息的示例)

在上述“4.获取个人信息(5)包括ANA网站及手机应用程序使用情况在内的IT系统数据”中例示的cookie、广告识别符(IDFA、GAID)、位置信息、终端固有ID、IP地址等信息中,ANA无法识别特定个人的信息

(接收个人相关信息的示例)

为推送广告而获取第三方或ANA集团公司提供的广告识别符等

将该个人相关信息与ANA或ANA集团公司保管的客户个人信息关联,作为个人信息使用时,ANA将在取得客户同意的情况下,按照“3.个人信息的使用目的”所明示的目的妥善使用,但另外明示了目的的情况除外。

### 6. 客户的选择

客户向ANA提供个人信息,原则上是基于客户的意愿进行的。若是无法提供个人信息,可能会造成客户无法使用ANA提供的各类服务,部分系统功能因受限制而无法使用,以及ANA无法向客户推送优惠信息等不利情况发生。此外,客户可以按ANA另外规定的方法,随时更改您的联系方式以及是否接受邮件广告。

## 7. 向第三方公开、提供

### (1) ANA向第三方披露或提供客户个人信息的情况

除了下列几种情况，ANA不会将个人信息公开、提供给第三方。并且，ANA在除法令规定或客户同意的情况外，不会向第三方公开及提供含有机密信息的个人信息。此外，共同使用以及向业务委托方提供个人信息的情况不属于向第三方公开或提供信息。

- 取得客户本人同意时
- 依法需公开、提供时
- 为保护人身财产安全的必要性，不能取得客户同意时
- 需配合国家或地方政府的工作，如果取得客户的同意就可能妨碍公务执行时
- 公开、提供统计数据(无法由此识别客户身份的信息)时
- 因合并、公司股权分开、业务转让以及其他原因伴随业务继承提供个人信息时
- 客户自身处于可以从ANA主页等事先可以容易地确认下列内容，并且对于提供信息没有拒绝的意向为条件，依照法令程序提供信息时
  - 该信息将提供给第三方
  - 向第三方提供的个人信息的项目
  - 向第三方提供的方式或方法
  - 当客户本人要求时，停止向第三方提供信息
  - 受理客户要求的方法

### (2) ANA向第三方披露或提供客户个人信息时的接收方

ANA有时会将个人信息披露给以下类型的接收人。

- 相关公司等→ANA有时会向属于ANA集团的公司及与ANA集团相关的团体披露个人信息。
- 工作人员→ANA有时会向有权访问和需要访问个人信息的本公司工作人员披露个人信息。
- 服务提供方→ANA有时会向服务提供方披露个人信息，如IT服务提供方(包括数据服务器及云服务提供方)、信息分析服务提供方、广告发布服务提供方、法律顾问等。

## 8. 共同使用

ANA按照下述规定共同使用客户的个人信息。

共同用户的范围	ANA集团公司
用户的使用目的	(1)以为本公司或共同使用公司运营的航空运输服务、旅行团及酒店等旅行服务、其他商品及服务提供为目的 (2)以为本公司或共同使用公司直邮发送、商品及服务相关的介绍、调查等的实施为目的 (3)以为本公司或共同使用公司的销售分析、其他调查研究以及新产品及服务等的开发为目的 (4)关于本公司或共同使用公司提供的商品及服务，如发生客户咨询、提出使用申请、以及其他申请时，为向负责的公司传达信息、交接工作 (5)以本公司或共同使用公司与其他客户之间进行妥善、圆满的交易为目的 (6)以ANA集团的经营管理、内部管理为目的
共同使用个人信息的项目	ANA里程俱乐部会员卡号、客户姓名、地址、电话号码、传真号码、电子邮件地址、工作单位(公司名称、所属部门、职务、地址、电话号码、传真号码)、寄送地址、护照信息、与搭乘相关的身体状况及疾病信息、餐饮禁忌、包含信用卡/借记卡等支付方法详情的支付信息、ANA及其他航空公司的搭乘信息和停留地点、其他交通机构的预订信息等旅程及预订状况的详细信息、会员卡种类、会员服务资格、所属地区、里程记录、信用卡号、信用卡有效期、信用卡使用记录及相关信息、是否安排轮椅等、订退票信息、搭乘和服务使用记录、与客户沟通过程中包含的信息、咨询、要求和意见等内容、包括Cookie及网站上的活动记录等客户使用ANA网站及手机应用程序的信息等
拥有个人信息管理权限者的名称、地址和代表人姓名	ANA控股株式会社 邮编105-7140 东京都港区东新桥1丁目5番2号 汐留城中心 董事长兼总经理 芝田 浩二

## 9. 业务的委托

ANA在为客户提供商品、服务的过程中委托部分业务时，为达成使用目的会在必要范围内向业务委托方提供个人信息。此时，本公司将与业务委托方签署有关客户个人信息处理的协议，并妥善实施业务委托方的管理和监督。

## 10. 向日本境外转移

ANA可能会根据客户搭乘航班的目的地，将客户的个人信息(姓名、护照编号、旅程详情等)转移至日本境外。ANA通航国家的信息可在主页上确认。作为客户个人信息转移目的地的国家或地区，可能会不具备与日本同等的个人信息保护制度。

ANA将客户的个人信息提供给业务委托方及共同用户包括日本境外的事业单位第三方时，将在客户同意的基础上提供，但属于以下任何一种情况时除外。

- 第三方所在的国家是法律规定的具有与日本同等水平的个人信息保护制度的国家
- 第三方已建立了必要的体制，以确保其持续实施相当于日本个人信息处理事业单位应实施的措施

并且在(2)的情况下，ANA将采取必要且适当的措施，确保第三方的同等措施持续实施。如果想要确认措施内容，请按照“12.关于个人信息的处理请求”提出请求。

## 11. 关于个人信息的管理

ANA对于客户提供的个人信息，在妥善进行管理的同时，也采取了必要的安全管理措施，以防止信息的泄露、丢失、篡改等。关于客户个人信息的保护与妥善处理，我们将对管理者及工作人员进行公司培训的同时，根据使用目的，规定个人信息的保存期限，达成使用目的后将以适当方式处理这些信息。

如果想要确认安全管理措施的详情，请按照“12.关于个人信息的处理请求”提出请求。

\*关于信息安全的工作方针，请确认“ANA集团信息安全”。  
[https://www.ana.co.jp/group/en/csr/risk\\_management/security/](https://www.ana.co.jp/group/en/csr/risk_management/security/)

## 12. 关于个人信息的处理请求

关于ANA持有的数据库中保留的客户个人信息，由客户按照指定方法，提出公开、修改、删除、追加、停止使用、消除以及提供“10.向日本境外转移”和“11.关于个人信息的管理”中提及的个人信息保护措施相关的信息(以下，统称“公开等”)中的任一要求时，ANA将在确认提出的要求确实是客户本人的基础上，在合理受理期限及范围内依据法律采取以下应对方法。

- 关于公开的要求  
公开客户所要求的个人信息条款、使用目的或向第三方提供的记录。
- 关于修改、删除、追加的要求  
我们将在确认您请求的内容后，在适当的可行范围内对有关客户的个人信息进行修改、删除或追加处理。
- 有关停止使用、消除的要求  
关于客户指定的个人信息项目，ANA将根据客户的请求，在合理且可行的范围内停止使用，若客户希望消除信息，则ANA将消除信息。  
另外，停止使用或消除个人信息后，ANA可能无法提供客户以往可享用的服务或者客户所期望的服务。请客户事先知晓，再提出请求。
- 关于提供个人信息保护措施相关信息的请求  
ANA将根据客户的请求，提供以下信息。
  - ANA在获取客户个人信息时所采取的安全管理措施的内容
  - ANA向日本境外的第三方提供客户个人信息时所采取的措施的内容(符合“10.向日本境外转移”(2)的定义时)

如果对ANA开展日常业务有明显阻碍或是可能违法时，或者可能阻碍个人信息的安全管理时，我们可能无法满足您的要求。

## 13. 公开等的请求方法及咨询窗口

有关与ANA所持有的客户个人信息相关的公开及使用目的通知的要求方法及咨询窗口如下。

### 公开等要求

#### 1) 要求方法

【如果您希望通过信件收到关于信息披露申请的回复】

请将必要文件邮寄至以下地址。

(邮寄地址)

〒 850-0078 长崎县长崎市神之岛町 1-331-90

全日本空输株式会社 个人信息处理业务 行

【如果您希望以电子文件格式收到关于信息披露申请的回复】

请使用ANA网站上的表格提交所需文件。

(<https://ana.force.com/zhcn/s/atmint-en>)

#### 2) 必要文件

##### • 申请书(请根据您的需要 任选其一)

##### ① 公开申请书

##### ② 各类申请书

在填写申请书时, 有不慎漏填的地方, 可能无法满足您要求公开的意愿。

##### • 本人等身份证明文件

<本人时>

① 驾驶证、护照、健康保险的被保险人证明(遮盖保险人编号及被保险人等的符号和编号)、带面部照片的居民基本资料卡、年金手册、身体残疾证、居留证或者特殊长期居住者证明、印章注册证明、My Number Card(仅需要正面)等任意2份证件的复印件)

<代理人时>

除了<本人>之外, 亦需以下的①②。

① 委托书(法定代理人时, 证明法定代理人身份的文件)

② 确认代理人本人身份的证件类(代理人驾驶证、护照、健康保险的被保险人证明(遮盖保险人编号及被保险人等的符号和编号)、带面部照片的居民基本资料卡、年金手册、身体残疾证、居留证或者特殊长期居住者证明、印章注册证明、My Number Card(仅需要正面)等任意2份证件的复印件)

#### 3) 手续费

对于公开等的请求, 可能需要负担手续费。有关详情, 请查看各申请书中记载的内容。需要公开多个预订或搭乘信息时, 以每个预订、搭乘航班为1次公开。此外, 依照各国法律, 有些情况处理方式可能有所不同。

一般服务范围内的ANA的预约确认、搭乘确认及ANA里程俱乐部会员信息的变更等, 请登录ANA网站([www.ana.co.jp](http://www.ana.co.jp))或通过电话进行咨询。但是, 上述任何一种情况都要以确认客户本人身份为前提条件, 敬请悉知。

## 14. 关于禁用Cookie、广告识别符

### (1) 禁用Cookie

请确认ANA Cookie政策“5.关于禁用Cookie”。

<https://www.ana.co.jp/wws/cookiepolicy/c/>

### (2) 禁用广告识别符

ANA获取并使用广告识别符(Apple公司iOS的“Identification For Advertisers (IDFA)”和Google公司Android OS的“Google Advertising ID (GAID)”等)。

如果客户希望停止推送使用了这些广告识别符的广告, 请通过以下方式设定您使用的终端。

#### • iOS(外部网站)

<https://support.apple.com/zh-cn/HT202074>

#### • Android(外部网站)

<https://support.google.com/googleplay/answer/3405269?hl=zh-Hans>

## 15. 隐私条款的变更

ANA有可能变更本隐私条款。变更隐私条款后将在ANA网站([www.ana.co.jp](http://www.ana.co.jp))上进行通知, 请您仔细确认变更后的内容。

全日本空输株式会社

代表取缔役社长 井上 慎一

邮编105-7140 东京都港区东新桥1-5-2 汐留城市中心

## 第2章 关于居留在欧洲经济区与英国的客户个人信息的处理

### 1. 前言

第2章依据欧盟一般数据保护规则2016/679(以下简称“GDPR”)及英国数据保护法2018(以下简称“DPA 2018”)、欧洲经济区(以下将这些国家统称为“EEA”)及/或英国的其他国内及国际数据保护与隐私的相关法律条令(以下统称为“数据保护法”),对居留在EEA及/或英国的客户个人信息的处理进行说明。

请注意英国法律与EEA的法律类似,两地区内的客户拥有非常类似的权利。

鉴于此,本章对GDPR的说明也应理解为对英国法律的说明。

对于未满16岁的客户,在使用ANA服务时,需经过监护人的同意,或监护人许可该同意。客户对于代替本人申请使用ANA服务或进行输入等操作的客户,有关ANA对于个人信息的处理,需征得客户本人的同意后方可申请。

此外,如第1章中所规定的内容与第2章中所规定的内容发生冲突时,优先参照第2章的规定。

### 2. 个人信息管理员

ANA为客户个人信息管理员。

ANA依据数据保护法,由管理员(决定客户个人信息处理方法及目的的人员)与处理人员(根据管理员的书面指示实施处理的人员)对收集和使用的个人信息进行保护。

### 3. 个人信息处理的法律依据

ANA依据数据保护法,通过只在必要范围内将个人信息用于特定目的(记载于第1章3.(个人信息的使用目的))来保护客户的个人信息。

ANA按照以下任一种法律依据处理客户的个人信息。

#### (1) 客户同意处理时(GDPR第6条(1)(a))

同意通常仅适用于与宣传和市场营销相关的处理,或者根据情况与机密信息相关的处理。

#### (2) 需要采取用于履行或签订合同的措施时(GDPR第6条(1)(b))

这是通常ANA为提供服务,对客户本人信息、联系方式、支付、旅行信息等不可或缺的客户信息进行处理的依据。

#### (3) ANA为遵守法律义务而必须进行处理时(GDPR第6条(1)(c))

本义务包括与海关、入境管理局及执法机关等共享个人信息,以及客户及ANA员工应履行的法律义务等。

#### (4) 发生医疗紧急事态时等,需要保护客户或第三方的生命时(GDPR第6条(1)(d))。

#### (5) 个人数据处理需要用于ANA或第三方的正当利益目的,依据数据保护法,客户权利不优先于此类利益时。(GDPR第6条(1)(f))

本项包括ANA运营事业需要使用个人信息的情况,以及用于维持、开发和改善ANA的商品和服务为客户提供最高体验而需要使用个人信息的情况。

### 4. 关于个人信息的处理请求

(1) 数据保护法允许客户行使以下法律权利。

#### 1) 公开要求

客户可要求提供ANA持有的客户个人信息拷贝及其处理详细。

#### 2) 修改和更新要求

对客户的要求内容进行确认后,如果可能,可进行个人信息的修改和更新。

#### 3) 删除要求

客户可要求删除ANA持有的客户个人信息的全部或部分。ANA对客户的申请内容进行讨论,若认为不需要此类信息、或依据法律不可继续保留信息时,将删除相关信息。

#### 4) 个人信息的传输

客户可要求提供已经结构化的、常规的、具有机械可读性格式的个人信息的拷贝。个人信息的传输要求,只针对ANA从客户处获得的个人信息中,客户同意的、或用于履行合同的通过自动化方法处理的个人信息。

#### 5) 对于处理提出异议

客户可针对以ANA或第三方的正当利益为目的的处理、或以直效营销为目的的处理提出异议。ANA若无法提出合理依据证明以ANA或第三方的正当利益为目的的客户信息处理优先于客户利益,将停止客户信息的处理。客户对于直效营销提出异议时,ANA将停止处理。

#### 6) 个人信息使用方法的限制

客户可在特定状况下限制ANA使用客户个人信息。若客户提出限制,只有在征得客户同意或进行法律主张、特定权利的保护或者需要用于重要公共利益时,才可依法进行客户个人信息的处理(保留除外)。

#### 7) 撤销同意的权利

客户个人信息处理征得客户同意后,客户拥有随时撤销该同意的权利。

请注意上述权利并非绝对权力,并不适用于所有情况。此外,在某些情况下法律上有例外规定时,届时可能会拒绝客户的要求。拒绝客户的要求时,将在答复时通知其理由。

ANA保留客户向ANA提出要求的记录,用于确认ANA遵守了法律义务。

#### (2) 申请方法

客户可免费行使权力(但是,当提出不正当要求、过分要求或反复申请时,ANA可能会收取手续费或者拒绝要求)。申请方法及咨询窗口具体如下。

##### (Web)

请使用ANA网站上登载的网络表格发送必要的文件。

([https://www.ana.co.jp/other/faq\\_atena/meta/0519.html](https://www.ana.co.jp/other/faq_atena/meta/0519.html))

##### 申请表

• 公开申请表<EEA/UK居留者用>

• 各种申请表<EEA/UK居留者用>

#### (3) 答复申请

ANA收到来自客户的申请后,通常在1个月内予以答复。此外,可能会视需要确认本人身份(第三方代理客户申请时)及进行代理申请的权限证明。申请内容过于复杂或者提出了多项申请时,详细答复可能需要一定时间。此外,上述权利亦有例外,客户有时可能无法行使权力,敬请悉知。

客户若不满意ANA针对申请的答复,或者认为对个人信息进行了不当处理时,有权向监管机关进行投诉。详情请参照第2章9(关于向监管机关提出申诉)。

## 5. 用于提供商品和服务的必要数据共享

ANA在其他企业及团体的协助下提供商品和服务,可能会与第三方共享个人信息以完成业务。此处的第三方包括以下各方。

- (1) ANA集团公司
- (2) 法律条令规定的有义务共享个人信息的机关  
政府机关、执法机关、法院、海关和入境管理局、第三方机关等
- (3) 服务供应商  
运航ANA航班的委托公司、合作机场和航空公司、各种服务供应商、营销合作公司等

ANA委托服务供应商处理数据时,将依据满足所适用的数据保护法条件的合同处理个人信息。

## 6. 营销资讯

ANA随时发布营销信息,向有需要的客户提供消息及商品和服务详情。同意接收营销信息、或者购买了ANA商品和服务的客户拥有选择拒绝接收营销信息的机会,仅在其未选择拒绝时实施信息发布。

## 7. 个人信息的保留和转移

ANA地处日本,而共享客户个人信息的大部分服务供应商及其他组织地处不适用EEA及英国法律的地区。在妥善保护个人信息方面,欧盟委员会已给予日本充分性认定。

ANA向第三方提供个人信息时,将遵守日本和欧盟之间的充分性认定及包括日本相关法令在内的数据保护法要求事项。但是,若为EEA及英国以外的国家,请注意客户个人信息不限于受日本国内法律的保护。希望提供客户个人信息的保留对象和转移对象的详情时,请通过第1章13(公开等的请求方法及咨询窗口)记载的咨询方式咨询。

## 8. 个人信息的保留

ANA为达成使用目的保留客户的个人信息,特此按照以下所述,规定个人信息的保留时间。此外,考虑到法律条令和财务等方面的条件及ANA业务上的必要性等,ANA将根据信息的性质及保留目的决定个人信息的保留时间。

- (1) ANA里程俱乐部会员的个人信息  
至退出ANA里程俱乐部为止
- (2) 旅客的个人信息  
至国内旅客运输条款及国际旅客运输条款所规定的运输及相关业务结束
- (3) 其他个人信息  
为达成经客户同意的使用目的所需要的期间

## 9. 关于向监管机关提出申诉

客户如对其相关的个人信息处理存在异议时,有权利向其管辖居住地当地的数据保护机构提出申诉。

- (1) EEA居留者: 请联系居住国的监管机关。  
详情登载在欧洲数据保护委员会网站  
([https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members\\_en](https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en))。
- (2) 英国居留者: 请联系the Information Commissioner's Office  
([www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk))。

## 10. 数据管理者及数据保护专员联系地址

数据管理者: 全日空航空公司

东京都港区东新桥1-5-2汐留城中心

ANA的数据保护专员联系地址为: [dataprotection@ana.co.jp](mailto:dataprotection@ana.co.jp)

\* 请注意,此邮箱仅用于个人信息处理的相关咨询。

- 关于个人信息处理的请求(公开、删除、修改等),请确认“4. 关于个人信息的处理请求”(2) 申请方法。
- 预约、机票、随身行李、ANA里程俱乐部、服务等相关咨询,请点击进入以下网站。
- \* 请选择居住地区与语言。

<https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/contact/international-contact/>

## 第3章 关于居住在中华人民共和国的客户的个人信息处理

关于居住在中华人民共和国(以下简称“中国”)的客户的个人信息处理,根据中国个人信息保护法(中华人民共和国个人信息保护法)及相关法律法规制度(以下简称“PIPL等”),在第1章的基础上附加适用第3章的规定。此外,如第1章中所规定的内容与第3章中所规定的内容发生冲突时,优先参照第3章的规定。

### 1. 前言

对于未满18岁的客户,在使用ANA服务时,需经过监护人的同意,或监护人许可该同意。客户对于代替本人申请使用ANA服务或进行输入等操作的客户,有关ANA对于个人信息的处理,需征得客户本人(本人为未满14岁的未成年时,需其监护人)的同意后方可申请。

### 2. 敏感个人信息的获取

ANA为达成使用目的,可能会使用护照信息、健康信息、结算信息、住宿信息等、PIPL等中属于敏感个人信息的个人信息。

并且,敏感个人信息的泄露或违法使用,可能对客户的权益造成恶劣影响(例如,人格尊严容易受到侵害,人身及财产安全容易受到危害),但ANA采取严格的管理措施,合法使用敏感个人信息,努力避免此类情况的发生。

### 3. 个人信息的保留时间

ANA为达成使用目的保留客户的个人信息,特此按照以下所述,规定个人信息的保留时间。

- (1) ANA里程俱乐部会员的个人信息  
至退出ANA里程俱乐部为止
- (2) 旅客的个人信息  
至国内旅客运输条款及国际旅客运输条款所规定的运输及相关业务结束
- (3) 其他个人信息  
为达成经客户同意的使用目的所需要的最短时间

### 4. 关于个人信息的安全管理

(1) ANA为防止客户提供的个人信息泄露、篡改或丢失,采取安全措施保障客户个人信息的安全。ANA为保护客户的个人信息安全,具体采取如下措施。

- ANA制定并实施关于个人信息保护的内部管理制度和操作规程。
- 对个人信息实施分类管理。
- 使用https构建网站,在通信保护方面运用SSL密码化通信技术,保护客户的网络浏览器与服务器之间的重要数据的通信(信用卡信息等)。
- 在个人信息保护方面使用密码化技术。
- 合理设置访问权限,针对无授权人进行链接上的限制,使其无法访问个人信息。
- 为提高员工对个人信息保护重要性的认识,实施与安全及隐私保护相关的教育和研修。
- 制定发生个人信息事故时的紧急应对计划,并安排实施。

(2) ANA实施相关措施,保障无关联的个人信息不被收集。

除个人信息保留时间的延长受法律允许的情况外,仅在本隐私条款所述的、为达成目的所必需的最短期间内,保留客户的个人信息。

(3) 当发生有关个人信息事故时,ANA根据PIPL等的规定迅速通知客户,同时向管理部门报告。

### 5. 关于个人信息的处理请求

对于ANA所保留的居住在中国的客户个人信息的处理请求,在第1章“12.关于个人信息的处理请求”的基础上,ANA亦会根据PIPL等,在合理的期间及合理的范围内,适用以下条款。此外,当发生关于个人信息的处理请求时,我们可能会事先核实是否为客户本人。

(1) 关于撤销同意的请求

客户在同意ANA对客户个人信息的处理后,有权撤销该同意。

我们将根据客户的请求内容,适当地在可行范围内消除客户指定的个人信息项目。

消除后,可能无法提供原本的服务或者客户所期望的服务。请提前知晓后再提出请求。

(2) 关于解释、说明隐私条款的请求

客户有权要求ANA对该隐私条款做出解释和说明。

(3) 请求方法

本条款所述请求,设有以下请求方法及咨询窗口。

1) 请求地址

(Web)

请从ANA网站上登载的网络表格发送必要的文件。

([https://www.ana.co.jp/other/faq\\_atena/meta/0519.html](https://www.ana.co.jp/other/faq_atena/meta/0519.html))

2) 必要文件

• 申请书

① 公开申请书<中国居住者用>

② 各类申请书<中国居住者用>

• 本人等身份证明文件

<本人时>

① 护照、健康保险的被保险人证明(遮盖保险人编号及被保险人等的符号和编号)、带面部照片的居民基本资料卡、年金手册、身体残疾证、居留证或者特殊长期居住者证明、印章注册证明、My Number Card(仅需要正面)、中国身份证等任意2份文件的复印件)

<代理人时>

除了<本人>之外,亦需以下的①②。

① 委托书(法定代理人时,证明法定代理人身份的文件)

② 确认代理人本人的证件类(代理人的护照、健康保险的被保险人证明(遮盖保险人编号及被保险人等的符号和编号)、带面部照片的居民基本资料卡、年金手册、身体残疾证、居留证或者特殊长期居住者证明、印章注册证明、My Number Card(仅需要正面)、中国身份证等任意2份文件的复印件)

3) 咨询窗口

中国国内 4008-82-8888(付费)

### 6. 关于向第三方提供和向中国境外转移

ANA向第三方提供客户的个人信息时(包括因为业务委托涉及共同使用以及向中国境外转移而提供客户个人信息的情况),将按照PIPL等应对。

### 7. 关于个人信息使用目的的变更

在客户个人信息的使用目的发生变更时,ANA会事先将包含使用目的的隐私条款登载在ANA官网([www.ana.co.jp](http://www.ana.co.jp))上,征得客户本人同意的情况下,配合新的使用目的进行使用。

### 8. 个人信息管理者的基本信息

全日空航空公司

地址:东京都港区东新桥1-5-2汐留城中心

## 第4章 关于居住在美国加利福尼亚州的客户的个人信息的处理

最终更新日：2024年7月1日

关于居住在美国加利福尼亚州的客户的个人信息的处理，根据加利福尼亚州消费者隐私法（根据California Privacy Rights Act of 2020修订后的California Consumer Privacy Act of 2018，以下简称“CCPA”），在第1章的基础上附加适用第4章的规定。此外，如第1章中所规定的内容与第4章中所规定的内容发生冲突时，优先参照第4章的规定。

第4章使用了CCPA上定义的术语。尤其将“销售”定义为：与金钱及其他价值等价交换，ANA向第三方出售、出借、公布、公开、散布客户个人信息使其为可用状态，通过转移或口头、书面、电子等手段传送的情况。并且将“共享”定义为：不论是否与金钱及其他价值等价交换，为了跨场景行为定向广告，向第三方共享、出借、公布、公开、散布客户个人信息使其为可用状态，通过转移或口头、书面、电子等手段传送的情况。依据CCPA的规定，ANA与者第三方妥善签订了有关个人信息处理的合同时，则不属于“销售”。

### 1. 个人信息的获取和使用

ANA今后可能获取、或者在过去12个月获取的客户个人信息的种类详见下表的规定。ANA以第1章3.(个人信息的使用目的)规定的目的使用此类个人信息。此外，这些个人信息均从客户本人处获得。

获取的个人信息种类	个人信息示例
识别标志(为特意区别特定对象所使用的名称、符号等)	客户姓名、地址、电话号码、传真号码、寄送地址、电子邮件地址、护照信息、ANA里程俱乐部会员卡号(十位数)、个人的线上ID等
适用加利福尼亚州顾客登记法的追加数据(Cal. Civ. Code Sec. 1798.80(e)中记载的个人信息的全部种类)	与客户搭乘相关的身体及疾病信息、信用卡号、包含信用卡/借记卡等支付方法详情的支付信息等
受加利福尼亚州法或联邦法保护的分类的特性	客户餐饮禁忌等
商业信息	ANA里程俱乐部会员卡种类、会员服务资格、所属地区、里程记录、信用卡有效期、信用卡使用记录及相关信息、是否安排轮椅等、订退票信息、搭乘和服务使用记录、ANA及其他航空公司的搭乘信息和停留地点、其他交通机构的预订信息等旅程及预订状况的详细信息、与客户沟通过程中包含的信息、咨询、要求和意见的内容等
互联网或其他电子网络活动信息	Cookie、广告识别符(IDFA、GAID)、位置信息、终端固有ID、OS及浏览器类型等信息，以及包括网站上的行为记录等在内的关于客户如何使用ANA网站及手机应用程序的信息等
职业或雇佣相关信息	客户的工作单位信息(公司名称、所属部门、职务、地址、电话号码、传真号)等
个人敏感信息	护照信息、与客户搭乘相关的身体及疾病信息、客户餐饮禁忌等、是否安排轮椅、定位信息等

### 2. 个人信息的公开

#### (1) 个人信息的销售

ANA未向第三方出售客户个人信息(包括未成年人的个人信息)，且在过去12个月未出售过个人信息。

#### (2) 个人信息的共享

ANA今后可能与第三方共享的个人信息、在过去12个月与第三方共享的客户个人信息种类以及作为共享对象的第三方种类详见下表。ANA将共享这些个人信息以实施营销活动(包括个性化广告)，包括各种活动、促销活动的通知等。另外，ANA识别未成年人信息，不会将其个人信息与第三方共享。

共享的个人信息种类	个人信息示例	过去12个月共享了个人信息的第三方种类
互联网或其他电子网络活动信息	Cookie、广告识别符(IDFA、GAID)、位置信息、终端固有ID、OS及浏览器类型等信息，以及包括网站上的行为记录等在内的关于客户如何使用ANA网站及手机应用程序的信息等	广告网络

#### (3) 用于业务目的的个人信息公开

ANA在过去12个月用于业务目的公开的客户个人信息的种类及其公开对象的第三方的种类详见下表。ANA基于第1章3.(个人信息的使用目的)及8.(共同使用)中确定的目的，向第三方公开这些个人信息。

公开的个人信息种类	个人信息示例	过去12个月公开了个人信息的第三方种类
识别标志(为特意区别特定对象所使用的名称、符号等)	客户姓名、地址、电话号码、传真号码、寄送地址、电子邮件地址、护照信息、ANA里程俱乐部会员卡号(十位数)、个人的线上ID等	ANA集团公司、运航ANA航班的委托公司、合作机场和航空公司、各种服务供应商、营销合作公司、政府机关、执法机关、法院、海关和入境管理局、第三方机关等
适用加利福尼亚州顾客登记法的追加数据(Cal. Civ. Code Sec. 1798.80(e)中记载的个人信息的全部种类)	与客户搭乘相关的身体及疾病信息、信用卡号、包含信用卡/借记卡等支付方法详情的支付信息等	ANA集团公司、运航ANA航班的委托公司、合作机场和航空公司、各种服务供应商、营销合作公司、政府机关、执法机关、法院、海关和入境管理局、第三方机关等
受加利福尼亚州法或联邦法保护的分类的特性	客户餐饮禁忌等	ANA集团公司、运航ANA航班的委托公司
商业信息	ANA里程俱乐部会员卡种类、会员服务资格、所属地区、里程记录、信用卡有效期、信用卡使用记录及相关信息、是否安排轮椅等、订退票信息、搭乘和服务使用记录、ANA及其他航空公司的搭乘信息和停留地点、其他交通机构的预订信息等旅程及预订状况的详细信息、与客户沟通过程中包含的信息、咨询、要求和意见的内容等	ANA集团公司、运航ANA航班的委托公司、合作机场和航空公司、各种服务供应商、营销合作公司、政府机关、执法机关、法院、海关和入境管理局、第三方机关等
互联网或其他电子网络活动信息	Cookie、广告识别符(IDFA、GAID)、位置信息、终端固有ID、OS及浏览器类型等信息，以及包括网站上的行为记录等在内的关于客户如何使用ANA网站及手机应用程序的信息	ANA集团公司、各种服务供应商、营销合作公司、政府机关、执法机关、法院、海关和入境管理局、第三方机关等
职业或雇佣相关信息	客户的工作单位信息(公司名称、所属部门、职务、地址、电话号码、传真号)等	ANA集团公司、各种服务供应商、营销合作公司、政府机关、执法机关、法院、海关和入境管理局、第三方机关等
个人敏感信息	护照信息、与客户搭乘相关的身体及疾病信息、客户餐饮禁忌等、是否安排轮椅、定位信息等	ANA集团公司、运航ANA航班的委托公司、合作机场和航空公司、各种服务供应商、营销合作公司、政府机关、执法机关、法院、海关和入境管理局、第三方机关等

### 3. 个人敏感信息

除CCPA允许的一定目的外, ANA不会使用或公开客户的个人敏感信息。并且, 也不会以推测客户特征为目的获取或处理客户的个人敏感信息。

### 4. 个人信息的保留

ANA为达成使用目的保留客户的个人信息, 特此按照以下所述, 规定个人信息的保留时间。此外, 考虑到法律条令和财务等方面的条件及ANA业务上的必要性等, ANA将根据信息的性质及保留目的决定个人信息的保留时间。

- (1) ANA里程俱乐部会员的个人信息  
至退出ANA里程俱乐部为止
- (2) 旅客的个人信息  
至国内旅客运输条款及国际旅客运输条款所规定的运输及相关业务结束
- (3) 其他个人信息  
为达成经客户同意的使用目的所需要的期间

### 5. 关于个人信息的处理请求

居住在美国加利福尼亚州的客户拥有以下关于本人个人信息的权利。

- (1) 披露请求权  
客户拥有在12个月内最多2次向ANA申请公开自申请后过去12个月内ANA获取、使用、公开的以下客户个人信息的权利(以下简称“披露请求权”)。
  - ANA获取的客户个人信息的种类
  - 该个人信息的获取源头
  - 获取该个人信息的业务或商业上的目的
  - 共享该个人信息的第三方的种类
  - ANA获取的客户的具体个人信息
  - ANA用于业务目的公开的客户个人信息种类
  - 将各类个人信息公开给第三方的第三方种类
- (2) 删除请求权  
客户拥有要求ANA删除获取的客户特定个人信息的权利(以下简称“删除请求权”)。
- (3) 更正请求权  
客户拥有要求ANA修改所持有的不正确的个人信息的权利(以下简称“更正请求权”)。
- (4) 共享退出权  
客户拥有要求ANA停止与第三方共享客户个人信息的权利(以下简称“共享退出权”)。

行使上述披露请求权、删除请求权或更正请求权时, 请通过以下申请地址联系。ANA将依据相关法律条令规定的期限和范围受理客户的申请。此外, 当发生关于个人信息的处理请求时, 将按照下述步骤事先核实客户本人身份。

1) 申请地址  
(Web)  
请从ANA网站(English only)  
[https://www.ana.co.jp/other/faq\\_atena/meta/0519.html](https://www.ana.co.jp/other/faq_atena/meta/0519.html)  
(电话)  
美国国内 1-800-235-9262(免费电话)  
310-782-3011(付费)

#### 2) 确认本人身份的手续

- 本人等身份证明文件

<本人时>

ANA在受理客户行使披露请求权、删除请求权或更正请求权利时, 首先请客户提供用于确认本人身份的客户姓名、电子邮件地址等, 通过核对客户提供的信息与ANA已掌握的信息确认客户本人身份。

<代理人时>

按照<为本人时>的记载, 除确认客户的本人身份外, 还需提交由客户签署的关于代理人有权为客户行使权利的证明书。此外, 对于客户授权代理人行使披露请求权、删除请求权或更正请求权时, ANA将直接联系客户后实施确认。

行使上述共享退出权时, 请通过以上申请地址或以下链接联系。ANA将依据相关法律条令规定的期限和范围受理客户的申请。

“Do Not Sell or Share My Personal Information.”  
(<https://www.ana.co.jp/en/us/plan-book/privacy-control>)

另外, ANA将应对通过全球隐私控制发送的Opt-Out Preference Signals, 作为基于共享退出权的有效申请进行处理。

关于Global Privacy Control的使用方法, 请参阅Global Privacy Control(<https://globalprivacycontrol.org/>)。

原则上, 对于进行了各种申请的客户, ANA不会进行变更服务提供内容等区别处理。但是, 由于删除个人信息的操作, 可能将无法提供原来可提供的服务或者客户所期望的服务。请提前知晓后再提出请求。

### 6. 咨询窗口

(Web)  
请从ANA网站(English only)  
[https://www.ana.co.jp/other/faq\\_atena/meta/0519.html](https://www.ana.co.jp/other/faq_atena/meta/0519.html)  
(电话)  
美国国内 1-800-235-9262(免费电话)  
310-782-3011(付费)



## 第5章 关于在泰客户个人信息的处理

### 1. 前言

第5章将就基于泰国个人信息保护法(Personal Data Protection Act of Thailand B.E. 2562(2019)、以下称“PDPA”),对在泰客户个人信息的收集、使用或披露(以下在本章中统称“处理”)进行说明。

泰国法律规定,对于未成年人、限制行为能力人或无行为能力人等客户,在处理与使用ANA服务有关的个人信息时,需要征得客户同意,如果客户本人无法做出法律规定的有效同意,除了客户本人的同意,(必要时)还必须征得其亲权人、保护人或监护人的同意或许可,如果是不满10周岁的客户,只需征得亲权人的同意或许可。

如果ANA在获取个人信息前并不知晓客户为未成年人、限制行为能力人或无行为能力人,在未获亲权人同意下获取了未成年人的个人信息(仅限该同意为必要,且未成年人无法做出合法同意时),或者在未获保护人或监护人同意下获取了限制行为能力人或无行为能力人的个人信息时,只要该处理没有同意以外的法律依据,ANA都将尽可能迅速删除该个人信息。

客户家人或可代替客户本人的代理人等,代替客户本人申请、填写信息以使用ANA服务的客户,请在征得客户本人同意后申请ANA对个人信息的处理。并且,如果第1章规定的内容与第5章规定的内容有所冲突时,将以第5章的规定为优先。

### 2. 个人信息的管理者

客户个人信息的管理者为ANA。

ANA基于PDPA,保护由管理者(决定客户个人信息处理方法及目的的人员)和处理者(根据管理者的书面指示行动的人员)收集和使用的个人信息。

### 3. 关于个人信息处理的法律依据

ANA基于PDPA,仅在必要范围内为达成特定目的(第1章3.(个人信息的使用目的)所记载)处理客户的个人信息,以此保护客户的个人信息。

ANA基于以下任意一条法律依据处理客户的个人信息。

- (1)客户同意处理时(PDPA第19条)  
同意通常适用于与宣传和营销有关的处理,或者有时仅适用于涉及敏感信息的处理。
- (2)为履行合同或签订合同而必须采取措施时(PDPA第24条(3))  
这通常是处理ANA提供服务所需的客户信息,例如客户本人的信息、联系方式、决算信息、旅行信息等的依据。
- (3)ANA为遵守法律义务而必须处理时(PDPA第24条(6))  
这其中包含了与海关和入境管理局、执法机构等共享个人信息,以及对客户和ANA员工的法律义务等。
- (4)发生医疗上的紧急事态时等,保护客户或第三方生命所需时(PDPA第24条(2))
- (5)个人信息的处理是维护ANA或第三方正当利益所需,且这些利益不凌驾于法律规定的关于客户个人信息的基本权利之上(PDPA第24条(5))  
这其中也包含了在PDPA认可的范围内,为运营ANA事业而使用必要的个人信息,以及为维持、开发、改善ANA的商品与服务,向客户提供最佳体验而使用必要的个人信息。

### 4. 关于个人信息处理的请求

(1)PDPA承认客户拥有以下的法律权利。

- 1)披露请求  
客户可以请求ANA披露其所保留的客户个人信息的复印件和处理的详细信息。
- 2)订正、更新的请求  
关于个人信息的订正与更新,ANA将在确认请求内容的基础上,在可行的范围内满足客户请求。
- 3)删除请求  
客户可以请求ANA对其所保留的客户个人信息的全部或一部分进行删除、废弃或不可识别处理。  
ANA将讨论客户的请求内容,如果该信息非必要或者依据法律无法继续保留时,将对其进行删除。
- 4)个人信息的传输  
客户可以请求ANA提供结构化、通用的且具备机械可读性形式的个人信息的复印件。个人信息的传输请求仅适用于ANA从客户处获取的个人信息中,根据客户同意或者出于履行合同的的目的,以自动化方法处理的个人信息。
- 5)对处理提出异议  
客户可对为了ANA或第三方正当利益的处理,或者为了直接营销的处理提出异议。只要ANA无法提出正当依据,证明为了ANA或第三方正当利益的处理优先于客户利益,就将停止对客户信息的处理。如果客户的异议针对直接营销,ANA也将停止处理。
- 6)个人信息使用方法的限制  
在特定状况下,客户可限制ANA对客户个人信息的使用。限制适用时,ANA将仅在征得客户同意时,或为保护法律主张和特定权利,或为重大公共利益所需时,合法处理客户的个人信息(保留除外)。
- 7)撤回同意的权利  
客户个人信息的处理基于客户同意时,客户有权随时撤回该同意。但该同意的撤回不会对撤回前取得合法同意的客户个人信息的处理产生追溯性影响。

上述权利并非绝对、且不适用于所有情况,敬请留意。另外,在某些情况下,可能适用法律的例外规定,此时,ANA可能会拒绝客户的请求。如果ANA拒绝客户请求,在答复时将告知具体的理由。

客户对ANA的请求记录将被保留,以确认ANA遵守法律义务的状况。

(2)请求方法

客户可免费行使该权利(但PDPA允许ANA向客户收取费用时除外)。请求方法及咨询窗口如下所示。

(Web)

刊载在ANA网站上,请通过网站表格提交必要文件。

([https://www.ana.co.jp/other/faq\\_atena/meta/0519.html](https://www.ana.co.jp/other/faq_atena/meta/0519.html))

申请书

- 披露请求书<在泰客户用>
- 各种请求书<在泰客户用>

(3)对请求的答复

ANA在收到客户请求后,通常在30天以内予以答复。此外,必要时将请客户提供本人证明或(客户代理第三方请求时)代理请求权限的证明。请求特别复杂时或者提出多项请求时,详细答复需要较长时间。另外,上述权利存在例外,可能存在无法行使权利的情况,敬请谅解。

如果对于ANA针对请求做出的答复不满意,或者认为个人信息被不当处理,客户有权向泰国个人信息保护委员会投诉。详情请参照第5章9(关于向监督机构申诉)。

## 5. 为提供商品与服务而共享必要数据

ANA的商品与服务是在其他企业与团体的协助下提供的,为遂行业务,有时会与第三方共享个人信息。这些第三方包含以下几类。

- (1) ANA集团公司
- (2) 法律上规定的有共享个人信息义务的机构  
政府机构、执法机构、法院、海关及入境管理局、第三方机构等
- (3) 服务供应商  
处理ANA邮件的委托公司、合作的机场与航空公司、各种服务供应商、营销合作公司等

ANA在委托服务供应商处理数据时,将根据满足PDPA条件的合同处理个人信息。

## 6. 营销与传播

ANA为了将商品与服务的详情告知给有需要的客户,随时推送营销信息。相关推送仅在客户同意接收营销信息时进行。

## 7. 个人信息的保留地及转移地

ANA位于日本,共享客户个人信息的服务供应商及其他组织多在泰国以外的司法管辖区内。

ANA在向第三方提供个人信息时,遵守日本相关法律及PDPA的要求事项。但请注意,在泰国以外的国家,客户的个人信息不一定能受到日本国内法律的同等待遇。关于客户个人信息的保留地、转移地的详情,如有要求,请通过第1章13(披露等的请求方法及咨询窗口)记载的咨询方式联系。

## 8. 关于个人信息的保留

ANA将保留客户的个人信息直至达成使用目的,特别是如下所示,规定了个人信息的保留期间。关于其他个人信息,在考虑法律、会计上的条件,ANA业务上的必要性等基础上,根据信息性质与保留目的决定保管期间。

- (1) ANA里程俱乐部会员的个人信息  
直至从ANA里程俱乐部退会为止
- (2) 旅客的个人信息  
直至完成日本国内旅客运送条款及国际运送条款规定的运送及关联业务为止
- (3) 其他个人信息  
达成客户同意的使用目的所需的必要期间

但请注意,ANA出于法律主张、对法律主张的辩护及遵守法律的目的,可能会超出上述保留期间保留客户的个人信息。

## 9. 关于向监督机构申诉

客户对于客户相关个人信息的处理,有权向泰国个人信息保护委员会提出异议。

## 10. 数据管理者及数据保护专员联系地址

数据管理者: 全日空航空公司

东京都港区东新桥1-5-2汐留城中心

ANA的数据保护专员联系地址为: [bkkpdpa@ana.co.jp](mailto:bkkpdpa@ana.co.jp)

\* 请注意,此邮箱仅用于个人信息处理的相关咨询。

- 关于个人信息处理的请求(公开、删除、修改等),请确认“4. 关于个人信息处理的请求”(2) 请求方法。
- 预约、机票、随身行李、ANA里程俱乐部、服务等相关咨询,请点击进入以下网站。
- \* 请选择居住地区与语言。

<https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/contact/international-contact/>