

株式会社 ANA Cargo プライバシーポリシー

改定日：2022年4月1日

基本方針

株式会社 ANA Cargo(以下、「当社」)は、主要事業である貨物事業と受託事業ならびにそれらに付随する業務に関わるサービス(以下、「貨物サービス」という)を提供する上で、お客様の個人情報は、お客様に十分ご満足いただける貨物サービスを提供すること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・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いて十分な教育を行うとともに、安全対策等の社内体制を整え、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章では、すべてのお客様に関わる個人情報の取り扱いを、第2章、第3章、第4章では、それぞれ欧州経済領域/英国、中国、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。

■第1章 すべてのお客様の個人情報の取扱い

1.はじめに

このプライバシーポリシーは、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取扱いを記載しています。

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ます、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.適用範囲

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・商品をご利用またはご相談いただく場合に適用されます。

3.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、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) 航空貨物サービスにおける予約、販売、運送、空港ハンドリング
- (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、販売、運送、空港ハンドリング
- (3) 当社が取扱うその他のサービス・商品の案内、提供および管理
- (4) 上記(1)・(2)・(3)に付帯・関連するすべての業務
- (5) 当社のサービス・商品等に関するアンケートの実施
- (6) 新たなサービス・商品の開発
- (7) 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
- (8) 当社のサービス・商品提供に関する連絡

(9) 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

(10) お問い合わせ・依頼・苦情・相談等への対応

*この他、「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

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、適正かつ公平な手段によって取得します。

(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）、送信先、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、個人のオンライン ID 等

(2) ANA Cargo へのお問い合わせやご意見の内容

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（それらの原因や解決方法を含みます。）等

*当社は、お客様からのご指示を確認するため、研修目的、防犯目的、お客様サービスの品質の向上のため、お客様との電話・メール等のやりとりを監視・記録・保持し、利用することがあります。

(3) 当社ウェブサイトのご利用状況を含む IT・システムデータ、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当社ウェブサイトをご利用になったかについての情報等

（クッキーの利用目的等の詳細については、クッキーポリシーに記載しています）

当社は、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。

5.お客様による選択

お客様による当社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、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。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配信等について、当社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

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は、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) 統計的なデータなど（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) お客様ご自身が当社ホームページ等で、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
- (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

7. 共同利用

当社は、次の通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	<p>(1) 当社または共同して利用する会社を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</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(6) ANA グループの経営管理・内部管理のため</p>
共同して利用される個人情報の項目	<p>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、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、個人のオンライン ID、お客様とのやり取りの中に含まれる情報、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、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当社ウェブサイトをどのようにご利用になったかについての情報等</p>
個人情報の管理について責任を有する者の名称、住所及び代表者名	<p>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</p>

8. 業務の委託

当社は、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。

9. 日本国外への移転

当社は、お客様がご予約された航空貨物の搭載便の目的地によっては、お客様の個人情報（氏名、住所、電話番号等）を日本国外に移転する場合がございます。当社が就航する国はホームページでご確認いただけます。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 ~~ANA~~ は必要かつ適切な措置を講じません。この措置の内容を確認されたい場合は、「11. 個人情報の取扱いに関する請求について」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別途定め、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. 個人情報の取扱いに関する請求について」に従ってご請求ください。

11.個人情報の取扱いに関する請求について

当社は、当社が保有するデータベースに保持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

「9. 日本国外への移転」および「10. 個人情報の管理について」における個人情報保護措置に関する情報提供（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、請求された方がお客様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、法令に従い次の通り対応をします。

(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、利用目的または第三者提供の記録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。

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、また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。

(4) 個人情報保護措置に関する情報提供のご請求

ご請求内容に従い、以下に関する情報を提供します。

- 1) 当社がお客様の個人情報をお預かりするにあたり、講じている安全管理措置の内容
- 2) 当社が日本国外の第三者にお客様の個人情報を提供するにあたり、講じている措置の内容（「9. 日本国外への移転」(2)に該当する場合）

当社の通常業務に著しい支障が生じる場合、または法令の定めを反するおそれがある場合、または個人情報の安全管理に支障を及ぼす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

当社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、および問い合わせ窓口は次のとおりです。

(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)

〒105-7140

東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

株式会社 ANA Cargo 個人情報取扱い担当 行

(2) 必要書類

<請求書（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（PDF形式/●●●KB）

②各種請求書（PDF形式/●●●KB）

請求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

運転免許証、旅券（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

上記「◆本人の場合」で必要なものに加え、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代理人本人を確認する書類（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、在留カード又は特別永住者証明書、印鑑登録証明書、個人番号カードのいずれか2点のコピー）

(3) 手数料

開示等の請求に対し、手数料等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。なお、各国の法令により取り扱いが異なる場合があります。

13. プライバシーポリシーの変更

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。

14. 法令、規範の遵守と継続的改善

当社は、保有する個人情報に関して適用される日本の法令、その他規範を遵守するとともに、管理体制や規定類を定期的、継続的かつ柔軟に見直し、情報技術の発展や社会的要請の変化等の環境の変化等を踏まえ、個人情報の取り扱いについて、継続的に改善に努めてまいります。

■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。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。

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。

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、その情報がもはや必要でない場合、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

お客様は、当社または第三者の正当な利益を目的とするに基づく取扱い、またはダイレクトマーケティングの目的での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ぬ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、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せん。

(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、不当な要求、過大な要求、または繰り返しの要求の場合は、手数料を請求し、または請求をお断りすることがあります）。

当社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、および問い合わせ窓口は次のとおりです。

（郵送先）

必要書類を以下の宛先までご郵送ください。

〒105-7140

東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

株式会社 ANA Cargo 個人情報取扱い担当 行

< 請求書（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<EEA/UK 所在者用> (PDF 形式/●●●KB)

②各種請求書<EEA/UK 所在者用> (PDF 形式/●●●KB)

(3) ご請求への回答

当社はお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、または個人情報が不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。

(a) ANA グループ会社

(b) 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

(c) サービスプロバイダ
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等

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、お客様の個人情報が国内法により保護されているとは限りませんのでご注意ください。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2章10（データ管理者およびデータ保護オフィサーの連絡先）に記載されているデータ保護オフィサー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) お客様の個人情報

国内貨物運送約款、国際運送約款（貨物）、国際貸切運送約款の定める運送および関連業務が完了するまで

(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

9. 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。

(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）に掲載されています。

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

10. 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

株式会社 ANA Cargo

東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

当社のデータ保護オフィサーの連絡先
personalinfodesk@anacargo.jp

■第3章 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、中国個人情報保護法（中华人民共和国个人信息保护法）および関連法制（以下、「PIPL等」といいます。）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（ご本人が14歳未満の未成年者である場合、その保護者）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.センシティブ個人情報の取得

当社は、利用目的のために、本人情報、連絡先、決済情報、PIPL等においてセンシティブ個人情報に分類される可能性のある個人情報を取り扱うことがあります。

なお、センシティブ個人情報については、漏えいや違法使用によりお客様の権益に悪影響（例えば、人格的尊厳が侵害を受けることが容易にもたらされること、人身・財産の安全が危害を受けることが容易にもたらされること）を与える可能性があります。かかることがないよう、当社において厳重に管理し、適法に取り扱います。

3.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) お客様の個人情報

国内貨物運送約款、国際運送約款（貨物）、国際貸切運送約款の定める運送および関連業務が完了するまで

(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最短の期間

4.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、改ざんまたは紛失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、個人情報の保護に関する内部管理制度および操作規程を制定・実施しています。
- ・個人情報に対する分類管理を行っています。
- ・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。
 - ・アクセス権限を合理的に設定し、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。
 - ・個人情報に関する事故の緊急時対応計画を制定し、かつ、運用しています。
- (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の延長が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最短の期間に限り、お客様の個人情報を保持します。
- (3) 個人情報に関する事故が発生した場合、当社は、PIPL 等の定めに従い、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。

5.個人情報の取扱いに関する請求について

当社は、当社が保持する中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、PIPL 等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くことがあります。

(1) 同意の撤回に関するご請求

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、その同意を撤回する権利を有しています。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、消去を行います。

なお、消去により、それまでご利用可能だったサービスまた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) プライバシーポリシーの解釈・説明に関するご請求

お客様は、このプライバシーポリシーについて、解釈・説明を求める権利を有しています。

(3) 請求方法

1) 請求先

必要書類を以下の宛先までご郵送ください。

(郵送先)

〒105-7140

東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

株式会社 ANA Cargo 個人情報取扱い担当 行

2) 必要書類

<請求書（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<中国居住者用> [\(PDF 形式/●●●KB\)](#)

②各種請求書<中国居住者用> [\(PDF 形式/●●●KB\)](#)

<本人等確認書類>

◆本人の場合

旅券(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）、中国の身分証のいずれか 2 点のコピー

◆代理人の場合

上記の◆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（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）、中国の身分証のいずれか 2 点のコピー）

6. 第三者への提供および中国外への移転について

当社は、お客様の個人情報の第三者に対する提供を行う場合（共同利用および中国国外への移転を伴う業務委託により提供する場合を含みます）、PIPL 等に従い対応します。

7. 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当社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。

8. 個人情報管理者の基本的情報

株式会社 ANA Cargo

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するお客様の個人情報の取扱いについて

最終更新日：2022 年 12 月 14 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。

1. 個人情報の取得・利用

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.(個人情報の利用目的)に定める目的で、これらの個人情報を利用します。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。

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、個人のオンライン ID 等
カリフォルニア州顧客記録法の対象とな	お客様のクレジットカード番号、クレジットカード等の支

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)	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	—
商業的情報	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、航空便予約情報、サービス利用実績、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当社ウェブサイトを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

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	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、個人のオンライン ID 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)	お客様のクレジットカード番号、クレジ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	—	—
商業的情報	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、航空便	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

	予解約情報、サービス利用実績、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	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
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 Cargo ウェブサイト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。

(3) 請求先および本人確認のための手続き

1) 請求先

(E メール)

personalinfodesk@anacargo.jp 宛にお問い合わせください。

(郵便)

〒105-7140

東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

株式会社ANA Cargo 個人情報取扱い担当 行

(電話でのお問い合わせ)

下記の電話番号宛にお問合せください。

+81-3-6735-1900

2) 本人確認のための手続き

◆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

上記の◆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ございません。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。あらかじめご了承ください。