

# JALグループにおける情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針

JALグループは、高度情報通信社会における情報セキュリティと個人情報保護の重要性に鑑み、以下のグループ方針に基づき、会社が保有する情報の適正な管理と保護に努めます。

## 1. 法令等の遵守

法令および行政機関が定めた方針・ガイドライン等を遵守します。

## 2. 管理体制の確立

社内における管理体制を確立し、責任分担を明確にします。

## 3. 社内方針・規程・ガイドライン等の遵守

社内方針・社内規程・ガイドライン等を策定し、それを遵守します。

## 4. 安全対策の実施

安全対策を実施し、情報への不正アクセス、情報の紛失・破壊・改ざんおよび漏洩等に対する予防措置を講じます。

## 5. 教育・啓発活動の実施

社員に対する教育・啓発活動を推進し、情報管理に対する知識習得と意識向上を目指すとともに、情報が適正に管理されるよう周知徹底を図ります。

## 6. 業務委託先との連携

情報管理に関する業務を他社に委託する場合には、十分な経験・能力を有する者を選定するとともに、契約にあたって守秘義務に関する事項等を規定し、情報が適正に管理されることを担保します。

## 7. 業務改善への取り組み

情報が適正に管理されているか定期的にチェックし、継続的に業務改善への取り組みを実施します。

## 8. 事故発生時の対策

万一、事故が発生した場合には、被害を最小限に留めるとともに、速やかに必要な情報を公開し、再発防止策を含む適切な対策を講じます。

## 9. 相談窓口の明確化

お客さまからの問い合わせ、苦情や要望に対応するための相談窓口を定め、誠意をもって迅速に対応します。

## 10. 方針の公開

本方針を含む情報セキュリティおよび個人情報保護に関する方針をホームページなどに掲載することにより、広く社会に公開します。

# JAL ビジネスアビエーション個人情報の取り扱いについて

JAL ビジネスアビエーションは、「個人情報の保護に関する法律」および「JAL グループにおける情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針」に準拠して、お客さまの個人情報を次のとおり取り扱い、保護いたします。

## 1. 個人情報の取得・利用目的

JAL ビジネスアビエーションは、お客さまの個人情報を、以下の目的で、適正かつ公正な手段によって取得し、利用いたします。

- (1) JAL ビジネスアビエーションの商品の供給・サービスの提供
- (2) その他の商品の供給・サービスの提供
- (3) 商品・サービス・各種イベント・キャンペーン等に係るご案内・ご連絡、アンケートの実施
- (4) 販売分析その他の調査・研究、新サービス・商品の開発
- (5) 上記 1.～4.に付随・関連する業務、お問い合わせ等への対応

## 2. 個人情報の管理・保護

JAL ビジネスアビエーションは、「JAL グループにおける情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針」に基づき、お客さまの個人情報を適正に管理し、保護いたします。

### 3. 個人データの第三者への提供

JAL ビジネスアビエーションは、以下のいずれかに該当する場合を除き、お客さまの個人データを第三者に開示・提供することはいたしません。なお、業務委託先への個人情報の提供および個人情報の共同利用に関しては、本取り扱い 4. 項および 5. 項に従って取り扱います。

- (1) お客さまご本人の同意がある場合
- (2) 法令に基づき開示、提供を要請された場合
- (3) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- (4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- (5) 国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

### 4. 業務委託先への個人情報の提供とその管理

JAL ビジネスアビエーションは、利用目的の達成に必要な範囲で、個人情報の取り扱いを自社以外の第三者に委託することがあります。この場合には、「JAL グループにおける情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針」の 6. 項に従って適切に管理・監督を行います。

### 5. 個人情報の共同利用

JAL ビジネスアビエーションは、お客さまの個人情報を以下のとおり共同利用いたします。

- 共同利用の目的  
サービスの提供、ツアー・ホテル・手荷物宅配等航空旅行に密接に関連のあるサービスの提供、マイル積算・特典利用の管理、提携先企業のものを含む販売促進用資料・アンケート等のご案内、商品開発およびこれらに付随する業務
- 共同利用されるデータ項目  
お得意様番号、お客さまの氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、FAX 番号、E メールアドレス、勤務先の情報（会社名・所属部課・役職・住所・電話（FAX）番号）、旅程表等お客さまへの送付物の送付先、会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、予約・搭乗情報、車椅子等の手配の要否など
- 利用者の範囲  
JAL グループ企業
- 個人情報の管理者  
JAL ビジネスアビエーション

### 6. 開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口

## (1) 保有個人データの「利用目的の通知」「開示」「訂正等」「利用停止等」

当社の保有個人データに関し、ご本人もしくは代理人の方からご請求があった場合には、個人情報の保護に関する法律に従い以下のとおり対応いたします。

### ・「利用目的の通知」

- (1) ご本人が識別される保有個人データの利用目的を通知いたします。ただし、以下のいずれかに該当する場合は、理由を通知のうえ、その全部または一部のご請求をお断りする場合があります。
- (2) 利用目的をご本人に通知し、または公表することにより JAL ビジネスアビエーションの権利または正当な利益を害するおそれがある場合
- (3) 国の機関または地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的をご本人に通知し、または公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

### ・「開示」

ご本人が識別される保有個人データを開示いたします。（ご本人が識別される保有個人データが存在しないときはその旨をご回答いたします。）ただし、以下のいずれかに該当する場合は、理由を通知の上、その全部または一部のご請求をお断りする場合があります。

- (1) ご本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) JAL ビジネスアビエーションの業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (3) 法令に違反することとなる場合

### ・「訂正等」

ご本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加または削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行います。その結果、保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったときは、遅滞なく、その内容を通知いたします。訂正等を行わない旨の決定をしたときは、ご本人に対し、遅滞なく、理由付してその旨を通知いたします。

### ・「利用停止等」

当該保有個人データの利用の停止、消去または第三者への提供の停止（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行います。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合は、ご本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとることでそれに代えさせていただくことがあります。保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったときは、ご本人に対し、遅滞なく、その旨を通知いたします。利用停止等を行わない旨の決定をしたときは、ご本人に対し、遅滞なく、理由を付してその旨を通知いたします。

## (請求要領)

該当する請求事項（\*1）に関して、お名前、ご住所、ご生年月日、電話番号、請求される内容を任意の書式に記載し、必要書類（\*2）および手数料（\*3）（「利用目的の通知」および「開示」のご請求の場合）を以下にお送りください。

〒144-0041

東京都大田区羽田空港 1-11-2

JAL ビジネスアビエーション株式会社 個人情報取り扱い担当

### \*1：請求事項

- JAL ビジネスアビエーション「保有個人データ」利用目的の通知
- JAL ビジネスアビエーション「保有個人データ」開示
- JAL ビジネスアビエーション「保有個人データ」訂正
- JAL ビジネスアビエーション「保有個人データ」利用停止

### \*2：必要書類

ご本人確認のための以下の書類の添付をお願いいたします。代理人の方による請求の場合は、代理権の確認書類と合わせて、代理人の方の確認書類の添付をお願いいたします。

<ご本人確認書類>（代理人がご請求の場合は、代理人の方についてこの書類の添付をお願いいたします。）

運転免許証、パスポート、健康保険証、写真付き住民基本台帳カード、年金手帳、障がい者手帳、外国人登録証明書の写し、印鑑登録証明書のいずれか 1 点のコピー（印鑑登録証明書については市区町村が発行した写し自体）

<住所確認書類>

上記確認書類に住所の記載（官公庁によるもの）がない場合は、送付先の確認のため、住民票または外国人登録原票の写し（ご請求の前 3 ヶ月以内に発行されたもの）の添付もあわせてお願いいたします。

<代理権確認書類>

（法定代理人の場合）

戸籍謄本、成年後見登記事項証明書等、法定代理人であることが証明できる書類

（任意代理人の場合）

委任状（ご本人の印鑑登録済の印鑑の捺印があり、印鑑登録証明書の添付があるもの）

なお、任意代理人からのご請求の場合、ご本人に対して委任の有無をご確認し、またはご本人宛に直接開示等の対応をする場合があります。

### \*3：手数料

「利用目的の通知」および「開示」のご請求の場合、手数料として 500 円分の切手をご同封ください。

### 【ご案内】

・開示請求事項が確認できない場合（データ保存期間の超過等）は、開示できない場合がございます。

（ただし、ご本人様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。）

## (2) 請求・お問い合わせについて

JAL ビジネスアビエーションのお客さまの個人情報保護に関する請求・お問い合わせは、下記あてにお送りください。

〒144-0041

東京都大田区羽田空港 1-11-2

JAL ビジネスアビエーション株式会社 個人情報取り扱い担当

## (3) 欧州一般データ保護規則（GDPR）における個人データの取り扱い

### **JAL ビジネスアビエーション GDPR における個人データの取り扱いについて**

JAL ビジネスアビエーションは、EU の「一般データ保護規則（以下、「GDPR」という。）」および「JAL グループにおける情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針」に準拠して、お客さまの個人データを次のとおり取り扱い、保護いたします。

#### **1. 個人データの管理・保護**

JAL ビジネスアビエーションは、「JAL グループにおける情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針」にもとづき、お客さまの個人データを適正に管理し、保護いたします。

#### **2. 個人データの管理者およびデータ保護責任者**

##### 1. 個人データ管理者

JAL ビジネスアビエーション株式会社

住所：東京都大田区羽田空港 1-11-2

##### 2. データ保護責任者

住所：〒140-8637 東京都品川区東品川 2-4-11

メールアドレス：dpo@jal.com

#### **3. 個人データの利用目的および法的な根拠**

JAL ビジネスアビエーションは、お客さまの個人データを、次の利用目的の範囲内において適切に取り扱います。

	利用目的	法的な根拠
1	JAL ビジネスアビエーションの商品の供給・サービスの提供	契約の履行
2	そのほかの商品の供給・サービスの提供	契約の履行
3	商品・サービス・各種イベント・キャンペーンなどに係るご案内・ご連絡、アンケートの実施	正当な利益
4	販売分析そのほかの調査・研究、新サービス・商品の開発	正当な利益
5	上記 1.～5.に付随・関連する業務、お問い合わせなどへの対応	契約の履行 法的な義務 正当な利益

#### 4. 個人データの種別

JAL ビジネスアビエーションは、「3. 個人データの利用目的および法的な根拠」に記載される目的のために、必要となるお客さまの個人データを取り扱います。この個人データには次が含まれます。

- 基本情報  
氏名、住所、連絡先（電話番号、FAX 番号、E メールアドレス）、性別、生年月日、居住国/地域、パスポート番号、クレジットカード情報、勤務先の情報（会社名・所属部課・役職・住所・電話（FAX）番号）、など
- 旅程に関する情報  
予約・搭乗情報（便名など）、旅程情報、旅程表などお客さまへの送付物の送付先など
- JMB 会員情報  
お得意様番号、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、特典関連情報、など
- コミュニケーション情報  
お客さまからのお問い合わせなどの記録（お電話いただいた際の録音記録、メールやホームページの問い合わせフォームより頂戴した質問の対応記録など。また、必要な場合、搭乗時に頂戴した質問や苦情などに関して記録することがございます）
- ホームページやアプリなどで収集する情報  
JAL ビジネスアビエーションのホームページへのアクセスログ（IP アドレス、Cookie など）や提供するアプリが収集する各種情報、など

上記の個人データの一部について、お客さまが旅行会社やほかの航空会社といった第三者を通じて JAL ビジネスアビエーションのサービスの予約をされた場合、当該第三者を通じて取得することがあります。このようにして取得した個人データに関しても本ポリシーが適用されます。

## 機微な個人データの取得・利用

JAL ビジネスアビエーションは、当社サービスの提供に際して、お客さまに関する機微な個人データを取得・利用することがあります。このような機微な個人データの取得・利用は、お客さまが当社サービスを利用される際に限られ、そのほかの目的のために利用されることはありません。

### 機微な個人データの取り扱いがある例

- 車椅子の方や目が不自由な方に対するチェックインカウンターから搭乗口までのエスコートをご希望される場合
- 医療用酸素ボトルの貸し出しやお客さまご自身の医療用酸素ボトルの持ち込みをご希望される場合
- 持病のために注射器やそのほかの医療機器などの持ち込みをご希望される場合
- 出産予定日から 28 日以内の妊婦の方が搭乗をご希望される場合 など

また、お客さまが特別な機内食などをご要望される場合、機微な個人データにはあたらぬもの、お客さまの宗教や健康などの情報を示す可能性のあるデータを取り扱う場合があります。

なお、機微な個人データの取り扱いに対する同意について、お客さまは同意を撤回する権利を有しています。同意の撤回をご希望の場合、サービスを申し込みされた窓口までご連絡ください。なお、同意を撤回された場合、サービスの全部または一部のご提供ができなくなります。

## 5. 個人データの提供の拒否

お客さまが JAL ビジネスアビエーションのサービスの提供をうけるにあたっては、お客さまの個人データを提供いただく必要があります。もし、個人データを提供いただけない場合、サービスの全部または一部を提供することができない可能性があります。

## 6. JAL ビジネスアビエーションの正当な利益

JAL ビジネスアビエーションは、効果的なサービスをご提供し、事業を実行するために収集する個人データを利用するための正当な事業利益を有しています。

## 7. 個人データの他社などへの開示・提供

1. JAL ビジネスアビエーションは、「3. 個人データの利用目的および法的な根拠」に記載される目的を達成するために、JAL のグループ企業にお客さまの個人データを開示・提供いたします。なお、グループ企業については次のページをご参照



ください。

#### JAL グループ情報

2. 乗り継ぎの場合など、サービスの提供やのために、航空会社やグランドハンドリング業務を委託する会社に、お客様の情報が開示・提供されることがあります。
3. お客様が旅行会社経由で予約をされた場合、当該旅行会社はその予約に関連してお客様の情報が開示・提供されます。
4. JAL ビジネスアビエーションは、外部のウェブサービスを利用して、JAL ビジネスアビエーションのサービスなどに関するアンケートを実施することがあります。お客様がアンケートにご協力いただける場合、ウェブサービスを提供する事業者にお客様の個人データの一部が開示・提供されます。事業者名や事業者における個人データの取り扱いに関しては、アンケートを依頼する際にご提示いたします。
5. 法的に要求される場合、お客様の出発国、到達国、通過国または経由国の税関当局および入国管理局にお客様の予約および旅程に関する情報（パスポート、ビザ情報および API を含む）提出することがあります。
6. そのほか、EU 法または EU/EEA 加盟国の法令を順守するために必要な場合、お客様の個人データを当局や法令の定める開示先に開示・提供することがあります。
- 7.

## 8. 個人データの EU 域外の第三国への移転

JAL ビジネスアビエーションは、「3. 個人データの利用目的および法的な根拠」に記載される目的を達成するために、お客様の個人データを EU/EEA 域内から、サービスが提供される空港のある EU/EEA 域外の国・地域に移転することがあります。

この場合、欧州委員会により当該国・地域が十分なレベルでのデータ保護を確保していると判定されている場合を除き、原則として、GDPR および適用される EU/EEA 加盟国の法令の定めに従って、適切な保護措置として標準データ保護条項を締結したうえで、お客様の個人データを移転します。

上記の保護措置に関してご質問などがある場合、「12. お問い合わせについて」に記載のお問い合わせ先までお知らせください。

## 9. 個人データの管理について

JAL ビジネスアビエーションは、「3. 個人データの利用目的および法的な根拠」に記載される目的を達成するために、必要な期間お客様の個人データを保持いたします。通常、予約記録や航空券情報などのおお客様の搭乗に関する記録は、搭乗後、最大 3 年間保持されます。

JAL ビジネスアビエーションとおお客様のコミュニケーションにより取得したデータ（接客記録、メール対応記録など）は、お客様に対してよりよいサービスを提供するために必要な期間保持されます。また、ホームページにアクセスされた場合に記録されるアクセスログなどは、JAL ビジネスアビエーションで解析に必要な期間保持されます。

## 10. 開示などの請求方法およびお問い合わせ窓口

JAL ビジネスアビエーションの保有個人データに関し、ご本人または代理人の方からご請求があった場合には、GDPR に従い以下のとおり対応いたします。

- 「開示」

ご本人が識別される保有個人データを開示いたします。（ご本人が識別される保有個人データが存在しないときはその旨をご回答いたします。）ただし、以下のいずれかに該当する場合は、理由を通知のうえ、その全部または一部のご請求をお断りする場合があります。

- (1) ご本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) JAL ビジネスアビエーションの業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (3) 法令に違反することとなる場合

- 「訂正」

ご本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加（以下、「訂正など」という。）を求められた場合には、その内容の訂正などに関して法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行います。その結果、保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正などを行ったときは、遅滞なく、その内容を通知いたします。訂正などを行わない旨の決定をしたときは、ご本人に対し、遅滞なく、理由を付してその旨を通知いたします。

- 「削除」

ご本人が識別される保有個人データの内容について削除を求められた場合には、利用目的に照らしてもはや個人データが必要ないかなど、遅滞なく必要な確認を行います。その結果、保有個人データの内容の全部若しくは一部について削除を行ったときは、遅滞なく、その内容を通知いたします。削除を行わない旨の決定をしたときは、ご本人に対し、遅滞なく、理由を付してその旨を通知いたします。

- 「利用停止など」

当該保有個人データの利用の停止、消去または第三者への提供の停止（以下、「利用停止など」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止などを行います。ただし、当該保有個人データの利用停止などに多額の費用を要する場合、その他の利用停止などを行うことが困難な場合は、ご本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとることでそれに代えさせていただくことがあります。保有個人データの全部若しくは一部について利用停止などを行ったときは、ご本人に対し、遅滞なく、その旨を通知いたします。利用停止などを行わない旨の決定をしたときは、ご本人に対し、遅滞なく、理由を付してその旨を通知いたします。

## 請求要領

該当する請求事項（\*1）に関して、お名前、ご住所、ご生年月日、電話番号、請求される内容を任意の書式に記載し、必要書類（\*2）（開示」のご請求の場合）を以下にお送りください。

〒144-0041

東京都大田区羽田空港 1-11-2

JAL ビジネスアビエーション株式会社 個人情報取り扱い担当

**\*1：請求事項**

- JAL ビジネスアビエーション（株）「保有個人データ」利用目的の通知
- JAL ビジネスアビエーション（株）「保有個人データ」開示
- JAL ビジネスアビエーション（株）「保有個人データ」訂正
- JAL ビジネスアビエーション（株）「保有個人データ」削除
- JAL ビジネスアビエーション（株）「保有個人データ」利用停止
- JAL ビジネスアビエーション（株）「保有個人データ」異義申し立て

**\*2：必要書類**

ご本人確認のための以下の書類の添付をお願いいたします。代理人の方による請求の場合は、代理権の確認書類と合わせて、代理人の方の確認書類の添付をお願いいたします。

**【ご本人確認書類】**

（代理人がご請求の場合は、代理人の方についてこの書類の添付をお願いいたします。）

運転免許証、パスポート、健康保険証、そのほか公的機関が発行したお客さま本人を確認できる書類のいずれか 1 点のコピー

**【住所確認書類】**

上記確認書類に住所の記載（官公庁によるもの）がない場合は、送付先の確認のため、現住所がわかる公的機関が発行した書類（ご請求の前 3 カ月以内に発行されたもの）の添付もあわせてお願いいたします。

**【代理権確認書類】**

（親権者の場合）

親権者であることが確認できる書類

（成年後見人の場合）

成年後見人であることが確認できる書類

（法定代理人の場合）

法定代理人であることが証明できる書類

（任意代理人の場合）

委任状（ご本人の署名があるもの）

なお、任意代理人からのご請求の場合、ご本人に対して委任の有無をご確認し、またはご本人宛に直接開示などの対応をする場合があります。

## 11. お問い合わせについて

JAL ビジネスアビエーションのお客さまの個人情報保護に関するお問い合わせは、下記あてにお送りください。

〒144-0041

東京都大田区羽田空港 1-11-2

JAL ビジネスアビエーション株式会社 個人情報取り扱い担当