

## 【個人情報の取り扱い】

Jalpak International (Europe) B.V  
Rome Branch

### GDPRにおける個人データの取り扱いについて

Jalpak International (Europe) B.V Rome Branch（以下、「当社」といいます。）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、お客様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

当社は、「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、お客様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

Jalpak International (Europe) B.V  
Rome Branch

住所：Via Barberini 95, 00187 Roma Italy

(2)データ保護責任者（日本航空グループ 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

当社は、お客様の個人データを、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	運送、宿泊、その他の旅行サービスの提供を受けるため、手配およびその他それに付随する業務	契約の履行
2	その他の役務の提供、サービスの提供を受けるための業務	契約の履行

3	上記 1.～2.に付随・関連する業務、お問い合わせ等への対応	契約の履行 法的な義務 正当な利益
---	--------------------------------	-------------------------

#### 4. 個人データの種別

当社は、「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、メールアドレス）、性別、生年月日、居住国／地域、パスポート情報、クレジットカード情報、会社名、など

- ・予約および旅程に関する情報

予約情報（便名など）、旅程情報、e チケット、EMD、（オンライン）チェックイン、同行者、付帯サービス（アップグレードや追加手荷物など）、など

- ・JMB 会員情報

会員番号、ステイタス、マイル残高、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等の記録（コールセンターに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、空港カウンターや搭乗時に頂戴した質問や苦情等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等で収集する情報

当社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、お客さまが他の旅行会社といった第三者を通じて当社に運送機関、ホテル等の手配、その他の役務の提供を依頼された場合、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

当社は、運送機関、ホテル等の手配、その他の役務の提供に際して、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、お客さまが運送、宿泊、その他のサービスの提供を受ける際に特別な手配を希望される場合に限られ、その他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他の医療機器等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等をご要望される場合、機微な個人データにはあたらないものの、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提供を受けることができなくなります。

#### **5. 個人データの提供の拒否**

お客さまが当社の手配により運送、宿泊、その他のサービスの提供を受けるにあたっては、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の提供を受けることができない可能性があります。

#### **6. 当社の正当な利益**

当社は、旅行会社として、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. 個人データの他社等への開示・提供**

(1)当社は、「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、当社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

[http://www.jal.com/ja/outline/group\\_category/](http://www.jal.com/ja/outline/group_category/)

(2)コードシェア便や乗り継ぎの場合など、航空運送サービスの提供やマイレージ積算といった目的のために、提携航空会社やグランドハンドリング・チェックイン業務を委託する会社に、お客さまの情報が開示・提供されることがあります。

(3)お客さまが他の旅行会社等を経由して予約をされた場合、当該旅行会社にその予約に関連してお客さまの情報が開示・提供されます。

(4)当社は、旅客サービスシステムとしてドイツで管理されている Amadeus 社のシステムを利用しているため、お客さまの個人データは Amadeus 社のサーバーに送信されます。

(5)当社は、外部のウェブサービスを利用して、当社のサービス等に関するアンケートを実施することがあります。お客さま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さま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。

(6)当社は、ホームページにおいて Google, Inc. (以下、「Google」という。) が提供するウェブ解析サービスである Google Analytics をホームページのアクセス状況の把握のために使用することがあります。サービスを提供するために Cookie、Web ビーコンその他の類似技術を使用する場合がございます。Cookie や Web ビーコン等は、匿名情報として統計的な分析等に利用されるほか、会員制のサービス等では、よりカスタマイズしたサービスを提供するため、お客さまを識別する情報と関連付ける場合がございます。また Google の広告向けの機能に対応させたユーザー属性とインタレストカテゴリーのレポート機能を利用しています。これらはお客さまの判断でオプトアウト（機能停止）することができます。オプトアウトの方法については以下をご確認ください。

・ Google アナリティクス オプトアウト アドオン

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

・ ユーザー属性・インタレストカテゴリーレポートのオプトアウト

<http://www.google.com/settings/ads>

(7)法的に要求される場合、お客さまの出発国、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さま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）をサービス提供機関を通じ提出することがあります。

(8)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、お客さま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。

## 8. 個人データの EU 域外の第三国への移転

当社は、「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、お客様が当社に運送、宿泊、その他のサービスの手配を依頼された 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等がある場合、「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

当社は、「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、お客様の手配内容に関する記録は、最大、サービスの提供を受けた後、10 年間保持されます。

また、契約や請求に関する記録は法的な義務に応じるために必要な期間保持されます。ただし、訴訟対応など必要な場合には、個人データをさらに長期間保持することがあります。

当社と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等は、当社で解析に必要な期間保持されることがあります。

## 10. 開示等の請求方法およびお問い合わせ窓口

当社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.当社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續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、「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。

・「データポータビリティ」

法的要件を満たす場合に、構造化され、一般に使用され、かつ機械可読性のあるフォーマットによって、ご本人から提供された個人データを提供します。また、技術的に可能である場合には、他のデータ管理者にご本人から提供された個人データを送信します。なお、個人データの提供または送信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。

#### ■請求方法

当社の保有するお客さまの個人データにつき、上記の請求をされる場合には、必要となる手続きについてご案内いたしますので、下記 12.にあるお問い合わせ窓口までお申し出ください。その際、お客さまご本人であることを確認した上で、法令に従い、遅滞なく必要な措置を取らせていただきます。また、ご希望の全部または一部に応じられない場合はその理由をご説明いたします。

### 11. 個人データに関する苦情等

(1)お客さまは、特定の状況に関して、法的要件を満たす場合には、当社が保有するお客さま自身の個人データの取り扱いに関して異議を申し立てる権利を有しています。異議が申し立てられた場合であって、その申し立てが法的要件を満たす場合、保有個人データの全部若しくは一部について削除または利用を停止し、ご本人に対し、遅滞なく、その旨を通知いたします。ダイレクトマーケティングに関して異議を申し立てられた場合、速やかに当該ダイレクトマーケティングを停止し、ご本人に対し、遅滞なく、その旨を通知いたします。なお、異議申し立てにより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。

(2)お客さまは、当社によるお客さま自身の個人データの取り扱いに関して、お客さまが居住するまたは勤務する EU/EEA 加盟国、若しくは違反行為があるとされる EU/EEA 加盟国の監督機関に対して苦情を申し立てる権利を有しています。詳しい手続き等に関しては各監督機関にお問い合わせください。

### 12. お問い合わせについて

当社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。

Jalpak International (Europe) B.V

Rome Branch

住所：Via Barberini 95. 00187 Roma Italy

電話番号：06 48880220