

## フライング・ブルー プライバシーポリシー

本プライバシーポリシーでは、フライング・ブルーのロイヤルティプログラムに関連するお客様の個人データを収集および使用する方法について説明します。本プライバシーポリシーは、フライング・ブルーのロイヤルティプログラムの会員になる際、フライング・ブルーの Web サイトまたはモバイルアプリを利用する際、または問い合わせの際に、エールフランス航空および KLM オランダ航空が処理するすべての個人データに適用されます。私たちは、主にメンバーシップの管理、リワードの授与などを目的に、個人データを処理します。また、お客様の興味や好みに合わせた広告やオファーを送信する際にお客様のデータを使用します。本プライバシーポリシーでは、私たちが収集および使用する個人データとお客様の権利に関する詳細な情報を提供します。詳細は、以下の関連する段落をクリックしてください。

お客様がエールフランス航空または KLM オランダ航空のフライトを使用する際、私たちの航空会社の Web サイトまたはモバイルアプリを使用する際、または予約もしくはフライトに関する問い合わせの際に、エールフランス航空または KLM オランダ航空が処理する個人データの詳細については、私たちの Web サイトに掲載されているエールフランス航空または KLM オランダ航空のプライバシーポリシーをご確認ください。

### 1. 私たちについて

フライング・ブルーは以下のロイヤルティプログラムです。

- Air France (正式名 Société Air France, S.A.)、45, rue de Paris, F-95747, Roissy CDG Cedex, France にオフィスを構えるフランスの航空会社 (「エールフランス航空」)。
- Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (別名、オランダ航空または KLM)、Amsterdamseweg 55, 1182 GP in Amstelveen, The Netherlands にオフィスを構えるオランダの航空会社 (「KLM」)。

フライング・ブルーのロイヤルティプログラムに関する個人データの処理については、私たちが両社共同で責任を負います。適用されるプライバシー法を順守するための各責任を定める取り決めが両社間で締結されています。つまり、お客様がご自身の権利の行使を希望する場合、またはお客様の個人データの処理に苦情のある場合は、KLM オランダ航空のプライバシーオフィス (下記の「お客様の権利」をご覧ください) またはエールフランス航空のプライバシーオフィスのいずれかに連絡することができます。エールフランス航空および KLM オランダ航空は必要に応じて相互にサポートし合い、確実にお客様が権利を行使できるよう、そして質問や苦情が対処されるようにします。

### 2. 処理する個人データの種類

#### 2.1 一般

私たちは、以下のカテゴリーの個人データを収集および処理する場合があります。

##### (A) 氏名と連絡先情報

フライング・ブルーへの入会時に、氏名、連絡先、性別、生年月日が記録される場合があります。連絡先情報には、住所、電話番号、eメールアドレスが含まれる場合があります。お客様が個人アカウントを作成すると、サインイン情報と個人アカウントに入力した情報も記録される場合があります。ファミリーアカウントを作成すると、アカウントに追加したご家族に関する個人データも処理されます。

#### **(B) メンバーシップデータ**

フライング・ブルーへのお客様の入会時に、私たちはメンバーシップ番号、メンバーシップレベル、マイルおよびXPの残高を処理します。マイルを獲得または使用する取引も管理します。特に、取引の種類（Webショップでの購入、フライト、ホテル、レンタカー、フライング・ブルーブランドのクレジットカードでの取引など）、取引日、獲得または使用したマイルもしくはXPの量、またはベンダー（エールフランス航空、KLMオランダ航空、加盟航空会社またはフライング・ブルー提携会社）を記録します。フライトについては、出発地、目的地、旅行日、フライト番号、予約クラス、キャビンクラス、支払い済みの運賃も記録します。

#### **(C) お客様とのコミュニケーション**

お客様が私たちにeメールを送信する、またはオンラインもしくはソーシャルメディアを介して私たちとチャットする際、私たちはお客様とのコミュニケーションを記録します。また、ニュースレターの配信などの、お客様のコミュニケーションの設定も記録します。他に、お客様からの入電の際に、カスタマーサポートが質問や苦情をデータベースに記録します。また、トレーニング目的で、または詐欺の防止もしくは撃退のために、通話を録音する場合があります。

#### **(D) 私たちのWebサイトまたはモバイルアプリを使用する際に収集する情報**

- 私たちのWebサイトにアクセスすると、お客様のIPアドレス、ブラウザの種類、オペレーティングシステム、参照元のWebサイト、Webブラウジングの動作、アプリの使用が記録される場合があります。
- また、お客様が私たちのWebサイトにアクセスする際に、私たちはCookieおよび類似のテクノロジーを用いて情報を収集します。詳細は、WebサイトのCookieポリシーをご覧ください。eメールに記載のリンクから私たちのWebサイトにアクセスする際、またはフライング・ブルー・アカウントにログインする際に、Cookieまたは類似のテクノロジーを用いて収集した情報を、私たちが処理するお客様に関する他のデータと紐づける場合があります。
- お客様がeメールを開く、またはeメール内のリンクをクリックすると、私たちに自動通知が届きます。私たちはこの情報を、私たちが処理するお客様に関する他のデータ（メンバーシップ情報など）と組み合わせる場合があります。
- お客様の許可を得た上で、お客様の位置情報を受信する場合があります。
- また、お客様は、ご自身の携帯電話に保存した特定のデータ（写真や連絡先など）に私たちがアクセスすることを許可することもできます。

#### **(E) ソーシャルメディアに関する情報**

ソーシャルネットワークの設定に応じて、私たちはソーシャルネットワークプロバイダーから情報を受け取る場合があります。例えば、お客様がソーシャルネットワークアカウントを使用してフライング・ブルー・アカウントにサインインする場合、私たちはお客様の連絡先情報、興味、連絡先などのソーシャルネットワークプロフィールを受け取る場合があります。ソーシャルネットワークプロバイダーから私たちが受け取る個人データの詳細とお客様の設定の変更方法については、ソーシャルネットワークプロバイダーの Web サイトおよびプライバシーポリシーをご確認ください。

#### **(F) お客様データ**

フライング・ブルーは、エールフランス航空および KLM オランダ航空のロイヤルティプログラムです。フライング・ブルーのロイヤルティプログラムのために、お客様が搭乗する際、航空会社の Web サイトまたはモバイルアプリを使用する際、またはフライトに関して私たちに連絡する際に、収集した個人データを使用することがあります。この状況で収集する個人データの詳細については、エールフランス航空のプライバシーポリシーおよび KLM オランダ航空のプライバシーポリシーをご確認ください。プライバシーポリシーは Web サイトに掲載されています。

#### **(G) お客様が私たちと共有することを選択した情報**

例えば、興味や好みの共有、Facebook ページへのコメント、顧客アンケートへの記入、コンテスト申込の送信などを行う際、お客様は私たちと情報を共有することを選択できます。

### **2.2 16 歳未満のお子様**

ファミリーアカウントを作成する際など、お客様がフライング・ブルーメンバーシップに関連してお子様に関する情報を提供する場合に、私たちはお子様に関するデータも収集します。

### **2.3 特定のサービス、モバイルアプリ、イベント、コンテスト、キャンペーン**

特定のサービス、モバイルアプリ、イベント、コンテスト、キャンペーンでは、本プライバシーポリシーに記載されていない種類のデータが収集される場合があります。お客様がサービス、イベント、コンテスト、キャンペーンに登録する際に、またはアプリをダウンロードする際に、私たちはこの旨をお客様に通知します。

## **3. データの収集方法**

前述の個人データの 카테고리を次の方法で収集します。

#### **(A) お客様から提供された個人データを収集します**

例えば、ロイヤルティプログラムに登録する際、カスタマーサポートに連絡する際、私たちからの e メール配信に登録する際、顧客アンケートに記入する際、イベントに登録する際、またはプロモーションコンテストに参加する際など。

**(B) お客様がマイルを獲得または使用する際に個人データを収集します**

エールフランス航空または KLM オランダ航空でフライトを予約したり、付属サービスを購入すると、マイルを獲得または使用することができます。エールフランス航空および KLM オランダ航空の間では、航空会社の予約手順の一部として収集した予約データ（上記 2.1 (B) を参照）を交換し、ロイヤルティプログラムフライング・ブルー（下記の 4.1 (B) を参照）のメンバーシップを管理します。

**(C) ロイヤルティプログラムに参加する提携会社から個人データを受け取ります**

ロイヤルティプログラムであるフライング・ブルーは、KLM オランダ航空とエールフランス航空が提供しています（上記の 1「私たちについて」を参照）。また、多くの国で、加盟航空会社と提携してフライング・ブループログラムを提供しています。ロイヤルティプログラムでは、マイルや XP を獲得し、これを KLM オランダ航空およびエールフランス航空、加盟航空会社、その他のフライング・ブルーのロイヤルティパートナー（ホテルやレンタカー会社を含む）で使用できます。そのため、私たちは、加盟航空会社およびフライング・ブルーのロイヤルティパートナーとお客様の個人データを共有します。例えば、お客様がロイヤルティパートナーの 1 社からサービスを購入した場合、パートナーは獲得したマイルを私たちと共有することで、私たちがマイルの残高を更新することができます。加盟航空会社とロイヤルティパートナーのリストは、フライング・ブルーの Web サイトで確認できます。加盟航空会社とロイヤルティパートナーのお客様の個人データの処理については、加盟航空会社とロイヤルティパートナーが独立して責任を負います。お客様の個人データをどのように加盟航空会社とロイヤルティパートナーが取り扱うかは各プライバシーポリシーでご確認ください。

**(D) お客様がソーシャルネットワークを使用する場合に、ソーシャルネットワークプロバイダーから情報を受け取ることもあります**

詳細については、上記の 2.1 (E) をご参照ください。

## **4. 個人データの使用目的**

### **4.1. 一般**

私たちがお客様の個人データを使用する主な目的は次のとおりです。

**(A) ロイヤルティプログラムのメンバーシップを管理するため**

2.1 (A) と (C) に基づき個人データを処理し、フライング・ブループログラムに記録し、メンバーシップを維持し、マイルと XP の獲得と支出を管理し、レベルを管理し、リワードを提供します。

**(B) オンラインサービスとモバイルアプリを提供し、シームレスなデジタル体験を提供するため**

i. お客様に最適なデジタル体験を提供するために、私たちの Web サイトまたはアプリのお客様の使用を分析する場合があります。これにより、お客様が最も使用するデジ

タルチャネルまたはデバイスに合わせてコミュニケーションを調整できるようにします (2.1 (D) を参照)。

- ii. 一部のデジタルサービスでは、例えば、興味のある最寄りの場所を示すためなど、お客様の現在地を使用する場合があります。

### (C) 統計調査のため

- i. 一般：私たちは、フライング・ブルーのロイヤルティプログラム、Web サイト、モバイルアプリ、ソーシャルメディアの使用に関する一般的な傾向と、会員の行動や好みの傾向を調査します。この調査結果を基に、ロイヤルティプログラムを改善し、お客様により良いサービスとオファーを開発し、カスタマーサービスを提供し、Web サイトとモバイルアプリのデザインとコンテンツを改善します。
- ii. データのカテゴリ：私たちが調査を実施するにあたり、2.1 (A) から (E) に記載の個人データのカテゴリを使用する場合があります。私たちは「集計データ」または「匿名化データ」のみを調査用に使います。これは、直接識別できるすべての要素 (氏名や e メールアドレスなど) が削除またはエンコードされ、番号が付けられるため、直接お客様まで遡ることのできないデータです。また、限られた数の従業員のみが分析にアクセスできるように、適切な対策を講じています。
- iii. 法的根拠および異議を唱える権利：上記の正当な利益のために、お客様の個人データを処理します ( (i) 項「一般」を参照)。お客様は、お客様の特定の状況に関連して、統計調査用のお客様の個人データの処理にいつでも異議を唱える権利を有します (下記の 8「お客様の権利」を参照)。

### (D) マーケティング目的のため

- i. 一般：お客様がフライング・ブルーロイヤルティプログラムの会員となりフライング・ブルーの最新情報の配信を登録した場合、私たちは、私たちのプログラム、個人向けの広告および製品とサービスのオファー、ならびに加盟航空会社とロイヤルティパートナーのそれらの情報を更新してお客様に送信します。
- ii. コミュニケーションの種類：
  - eメール：お客様がフライング・ブルーの最新情報の配信を申し込むと、メンバーシップに関する最新情報 (マイルの概要など)、プログラムに関するニュース (ニュースレターなど)、興味や好みに合わせたオファーが eメールで送信されます。これらのフライング・ブルーのオファーは、ロイヤルティプログラム (プロモワードなど)、エールフランス航空、KLM オランダ航空、または加盟航空会社 (私たちまたは加盟航空会社でのマイルの獲得または使用など) の製品とサービス、フライング・ブルーの提携企業 (ホテル、レンタカー、ショッピング、ライフスタイルパートナーのマイルの獲得または使用など) の製品とサービスに関連する場合があります。加盟航空会社とフライング・ブルーの提携企業の詳細については、上記の 3.1 (C) をご参照ください。
  - 航空会社の最新情報：フライング・ブルーの会員になると、eメールやソーシャルメディアで航空会社の最新情報の配信に登録できます。航空会社の最新情報の詳細については、エールフランス航空および KLM オランダ航空のプライバシーポ

リシーをご覧ください。フライング・ブループログラムは、ケニア航空、エアカラ、タロム航空、トランサヴィアなどの加盟航空会社（上記 3.1 (C) を参照）と協力して、エールフランス航空および KLM オランダ航空が提供しています。これらの加盟航空会社が営業する国に居住している場合、またはこれらの加盟航空会社の Web サイトを介してフライング・ブループログラムに登録した場合、航空会社の最新情報の配信に登録すると、エールフランス航空および KLM オランダ航空から、これらの加盟航空会社のサービスのオファーと最新情報に関する e メールが送信される場合があります。例えば、ルーマニアにお住まいの場合、タロム航空のニュースやオファーが記載された e メールを受信する可能性があります。

- 他の通信チャネルを介したダイレクトメッセージ：私たちは、他の通信チャネル（例、郵送）を使用して、パーソナライズされた広告などの特別オファーを送信する場合、またはお客様から同意を得た上で、モバイルプッシュ通知やソーシャルチャネル（Messenger、WhatsApp、WeChat など）を含むダイレクトメッセージを送信する場合があります。
  - 関連情報およびパーソナライズされた広告の Web サイトでの表示：私たちの Cookie ステートメントをご確認ください。また、私たちはお客様の個人データを使用して、お客様との関連性のない広告からお客様を除外する場合があります。
- iii. パーソナライズされた広告とオファー：私たちはお客様に可能な限り関連性のある広告やオファーを作成することを目指しています。そのために、2.1 および 4.1 (C)（統計調査データ）に記載の個人データのcategorieを使用および組み合わせることがあります。例えば、私たちの e メールには、エールフランス航空または KLM オランダ航空での最近の予約に基づいて提携ホテルからの特定のオファーが含まれる場合があります。
- iv. 法的根拠と異議を唱える権利：私たちはお客様の同意に基づき最新情報を送信します。私たちの正当な利益と第三者の利益に基づき、広告とオファーをパーソナライズし、お客様に関連する最新情報とオファーを送信します。お客様は、ダイレクトマーケティングの目的で個人データを使用することいつでも異議を唱える権利を有します（下記の 8「お客様の権利」をご覧ください）。
- v. 配信停止：eメールの配信停止リンクをクリックすることで、フライング・ブルーの最新情報と加盟航空会社の eメールの配信をいつでも停止できます。その後、その特定タイプの eメールの最新情報の配信が停止します。あらゆる種類のフライング・ブルーの更新情報または加盟航空会社の eメールの配信を停止する場合は、アカウントの通信設定を変更してください。この場合、お客様はロイヤルティプログラムに参加するために必要な eメール（パスワードの更新リクエストなど）のみを受信します。また、私たちに連絡することで配信を停止できません（下記 8 の「お客様の権利」を参照）。エールフランス航空および KLM オランダ航空の eメールの配信停止については、エールフランス航空および KLM オランダ航空のプライバシーポリシーをご覧ください。

## (E) お客様とコミュニケーションをとるため

私たちはメンバーシップに関する連絡、質問への回答、または苦情の対応に連絡先情報を使用します。

#### **(F) 事業活動を行うため、または法的義務を順守するため**

記録保持の目的などロイヤルティプログラムの実行および管理のため、詐欺の防止や対処のため、紛争の解決のために、私たちはお客様の個人データを収集、使用、保持します。私たちのロイヤルティプログラムの詐欺または誤用が発覚した場合、私たちは、お客様の個人データを私たちの詐欺管理および警告システムに記録する場合があります。その結果、お客様の予約は詳細調査の対象となる場合があります、特定の場合には、お客様の予約が拒否またはキャンセルされる、お客様が私たちのフライトに搭乗できない、または特定の条件下でのみ搭乗が可能となる場合があります。詳細については、プライバシーポリシーをご覧ください。さらに、私たちは法的および税務上の義務を順守するためにお客様の個人データを処理します。

#### **4.2. 特定のサービス、アプリ、イベント、コンテスト、またはキャンペーン**

特定のサービス、アプリ、イベント、コンテスト、またはキャンペーンについては、本プライバシーポリシーに記載されている以外の目的でお客様の個人データを使用する場合があります。お客様がサービス、イベント、コンテスト、キャンペーンに登録する際に、または関連するアプリをダウンロードする際に、私たちはかかる目的に関する通知を送信します。

#### **4.3. 法的根拠**

法的根拠がある場合のみ、個人データを処理することができます。多くの場合、メンバーシップを管理するために個人データが必要となります (4.1 (A) を参照)。このような場合、お客様のデータを処理するための法的根拠は「契約の履行に必要」です。

お客様が処理に同意された場合 (お客様はこれをいつでも撤回できます。下記の 8「お客様の権利」を参照)、私たちはその同意に基づきお客様のデータを処理します。

場合により、私たちまたは第三者が、お客様の個人データを使用することに正当な利益を有する場合、私たちはこれを行う場合があります。お客様の利益、他者の利益、エールフランス航空および KLM オランダ航空の利益を常に重視しています。後者の法的根拠に基づいて、私たちは詐欺対策、統計調査、オファーや広告のパーソナライズなどのためにデータを処理します (詳細は、上記の 4.1 (C)、(D)、(F) を参照)。

例えば、税務上の理由から、私たちがお客様のデータを処理する法的義務がある場合があります。

私たちがお客様と締結した契約の履行または法的義務の順守に必要な個人データの提供をお客様が拒否する場合、お客様が私たちにリクエストするすべてのサービスを提供できない場合があります。

## **5. アクセスの許可または第三者とのデータ共有**

### **5.1. 一般**

以下の場合、私たちはお客様の個人データを第三者と共有することがあります。

#### **(A) ロイヤリティプログラムと特典について**

詳細は、上記の 1 および 3.1 (B) および (C) をご参照ください。

#### **(B) サポートまたは追加サービスについて**

私たちはロイヤリティプログラムを運営する上で、IT サプライヤー、ソーシャルメディアプロバイダー、マーケティング代理店、スクリーニングサービスプロバイダーなどの第三者のサポートまたは追加サービスを使用しています。このような第三者はすべて、お客様の個人データを適切に保護し、私たちの指示に従ってのみそれら进行处理します。

### **5.2. 特定のサービス、アプリ、イベント、コンテスト、またはキャンペーン**

特定のサービス、アプリ、イベント、コンテスト、またはキャンペーンについては、例えば、フライング・ブルーパートナーと共同でキャンペーンまたはイベントを開催する場合、本プライバシーポリシーで説明する以外の第三者とデータを共有する場合があります。お客様がサービス、イベント、コンテスト、キャンペーンに登録する際、またはアプリをダウンロードする際に、私たちはこのことをお知らせします。

### **5.3. 第三者の Web サイト**

私たちの Web サイトには、第三者の Web サイトへのリンクが含まれています。これらのリンクをクリックすると、私たちの Web サイトを離れます。本プライバシーポリシーは第三者の Web サイトには適用されません。第三者のお客様の個人データの処理方法の詳細については、第三者のプライバシーポリシーまたは Cookie ポリシー（利用可能な場合）をご確認ください。

## **6. セキュリティと保持**

### **6.1. セキュリティ**

#### **(A) 私たちのコミットメント**

お客様の個人データのセキュリティと機密性を確保することは、私たちの優先事項です。お客様の個人データの性質と処理のリスクを考慮して、適用される法的規定（特に一般データ保護規則（GDPR）の第 32 条）に従って適切な技術的および組織的措置を講じ、適切なセキュリティのレベル、特にこれらのデータへの偶発的または違法な破壊、損失、変更、開示、侵入、または不正アクセスを防止します。

#### **(B) 私たちのセキュリティ対策**

- i. 銀行取引。私たちは PCI Security Standards Council (PCI SSC) により発行された、Payment Card Industry のデータセキュリティ標準 (PCI DSS 標準) に準拠すること

が義務づけられています。この基準は、支払い手段の不正使用を減らすことを目的として、カード所有者情報の管理を強化するために策定されました。銀行カードデータの処理を実施するエールフランス航空または KLM オランダ航空サービスプロバイダーは、PCI DSS 規格に準拠しなければなりません。私たちは、インターネット上での個人情報の盗難を撲滅するために常に努力しています。例えば、銀行カードの紛失または盗難時にお客様を保護するように設計された不正な支払いを検出するデバイスを使用しています。

- ii. 組織的な対策。私たちは、従業員の認識と説明責任を強化することを目的としたさまざまな組織的対策を実施および維持しています。この認識を確実にし、優れた慣行と安全基準の共有を促進するために設計されたプログラムがあります。また、情報セキュリティとプライバシー保護の課題に関する豊富なドキュメントコレクションが従業員に提供されています。
- iii. 技術的対策。私たちは、お客様の個人データをホストまたは処理する内部サーバーへの物理的および論理的アクセスを厳格に管理しています。最先端のハードウェアデバイス（ファイアウォール、IDS、DLP など）とアーキテクチャ（TLS 1.2 などの安全なプロトコルを含む）でネットワークを保護し、サイバー犯罪のリスクを防止および制限しています。

### **(C) セキュリティシステムの進化**

私たちは、適切なレベルのセキュリティを維持するために、最高の標準に基づいた内部プロセスを用いています（特に ISO 27000 標準一連）。私たちは専任の専門家に頼り、最高レベルの保護を保証します。例えば、エールフランス航空は l'ANSSI (Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information) および KLM オランダ航空は NCSC (National Cyber Security Centre) と優遇関係を維持しています。

### **(D) 自分自身を守る方法**

個人データのセキュリティと機密性は、各自の最善の行動に依存しています。私たちのサービスへのアクセスに使用するパスワードを第三者に教えないこと、プロフィールとソーシャルアカウントをシステム上でログアウトすること（特にアカウントがリンクしている場合）、特に公共のコンピューターからインターネットにアクセスする場合は、セッションの最後にブラウザウィンドウを閉じることをお勧めします。これにより、他のユーザーがお客様の個人データにアクセスすることができなくなります。ハッキングのリスクを回避するために、お客様が使用するすべてのオンラインサービスに異なるパスワードを使用することをお勧めします。私たちが管理していないプラットフォーム上でお客様のデータが盗まれた場合、私たちは責任を負いません。

さらに、お客様の個人データやメンバーシップに関連するその他の情報を含む、エールフランス航空または KLM オランダ航空が発行した文書を第三者に配布したり、ソーシャルネットワークで公開しないことを強くお勧めします。これらのドキュメントをソーシャルメディアで公開する場合、お客様は、一般利用規約、情報セキュリティ慣行、第三者が管理するこれらのソーシャルネットワークに適用されるプライバシーポリシーを参

照し、理解する責任を負います。このデータがこれらのプラットフォームで処理、保存、または開示される方法については、私たちは責任を負いません。

ITセキュリティに関する私たちの対策の詳細は、エールフランス航空または KLM オランダ航空の IT セキュリティポータルをご覧ください。

#### **(E) セキュリティインシデントの管理**

リスクはゼロではなく、適切と認められたすべてのセキュリティ対策を実施しても、予期せぬ事態が発生する可能性があります。私たちには、セキュリティインシデントを最善の条件下で管理するための具体的な手順とリソースがあります。

また、お客様の個人データの偶発的または違法な破壊、損失、改ざん、不正な開示、またはアクセスにつながる可能性のあるセキュリティ違反を評価するための具体的な手順を設定し、お客様の権利と自由にリスクをもたらす可能性の高い違反は適用法によって規定された期間内に管轄当局に通知し、お客様に連絡します。また、定期的なテストを実施し、実装したセキュリティの機能および導入された手順とデバイスの妥当性を検証しています。

### **6.2. 保持**

私たちは必要以上に長く個人情報を保持することはありません。お客様の個人データが保持される期間は、個人データが処理される目的と適用される法定保持期間により異なります。

## **7. データの国際転送**

**7.1.** KLM オランダ航空とエールフランス航空は、お客様の居住国以外の国（ヨーロッパ経済圏外の国を含む）に個人データを転送する場合があります。これは、加盟航空会社、フライング・ブルー提携企業、またはサービスプロバイダーが他の国からサービスを提供しているためです。加盟航空会社とロイヤルティパートナーのリストは、フライング・ブルーの Web サイトでご覧いただけます。私たちがお客様の個人データを転送する国の法律は、常に同じレベルでお客様の個人データ保護を提供するとは限りません。

**7.2.** KLM オランダ航空とエールフランス航空は、適用されるプライバシー法に基づく個人データの国際転送の要件に準拠するために、適切な安全対策が講じられていることを保証します。欧州経済地域外への個人データの転送については、KLM オランダ航空とエールフランス航空は、欧州委員会によって採択された標準契約条項を保護手段として使用する場合があります。

## **8. お客様の権利**

**8.1.** お客様が、(A) データへのアクセス権、(B) データの修正、(C) データの消去、(D) データの処理制限、(E) データの携行性に関する権利、(F) 処理に対して異議を申し立てる権利を行使する際は、エールフランス航空プライバシーオフィスまたは KLM オランダ航空プライバシーオフィス（下記 8.4 を参照）にご連絡ください。

**(A) アクセス権**

私たちがお客様の個人データを処理しているか否かを尋ねることができます。また処理している場合は、そのデータのコピーに対するアクセス権を得られます。

**(B) 修正する権利**

お客様には、データが不正確または不完全な場合、データを修正する権利があります。お客様のリクエストに応じて、お客様に関する不正確な個人データを訂正し、処理の目的を考慮して、不完全な個人データを完全訂正（補足説明の提供を含む）します。

**(C) 消去する権利**

お客様には、お客様の個人データを消去させる権利があります。これは、私たちによるデータの削除を意味します。個人データの消去は、法律で規定され、一般データ保護規則（GDPR）の第 17 条に記載されている特定の場合にのみ行われます。これには、個人データが処理された当初の目的に関してそれが不要になった場合や、違法に処理された場合が含まれます。私たちが特定のサービスを維持している方法により、バックアップコピーが消去されるまでに時間がかかる場合があります。

**(D) 処理を制限する権利**

お客様には、お客様の個人データの処理を制限する権利があります。これは、一定期間、私たちがお客様のデータの処理を一時停止することを意味します。この権利は、個人データの正確性に異議が唱えられており、私たちがその正確性（または不正確性）を確認するために時間がかかる際に用いられます。この権利は、当社によるお客様の個人データの保存を妨げるものではありません。私たちは、かかる制限が解除される前にお客様に連絡します。

**(E) データの携行性に関する権利**

データの携行性に関するお客様の権利には、構造化され、一般的に使用され、機械で読み取り可能な形式で個人データを提供するように、また、技術的に可能な場合はそのようなデータを別の管理者に直接送信するように、私たちにリクエストすることが含まれます。リクエストに応じて、これが技術的に可能な場合は、私たちはお客様の個人データを他の管理者に直接送信します。

**(F) 異議を唱える権利**

お客様はお客様の個人データの処理に異議を唱える権利を有します。つまり、お客様は私たちにお客様の個人データを処理しないようリクエストすることができます。これは、「正当な利益」の根拠（プロファイリングを含む）が処理の法的根拠である場合にのみ適用されます（上記の 4.3「法的根拠」を参照）。つまり、例えば、ダイレクトマーケティング用に個人データがプロファイリングの目的で処理された場合、お客様は、いつでも費用を負担することなく、ダイレクトマーケティングの目的に異議を唱えることができます。お客様がこの権利を行使する場合、私たちはそのような目的で個人データを今後処理しません。

## 8.2. いつでも同意を取り消すことができる

お客様は、お客様が同意した処理に関する特定の指示に従うことにより、いつでもかかる同意を取り消すことができます。例えば、eメールの配信停止リンクをクリックする、またはアカウントの通信設定（利用可能な場合）を調整して、同意を取り消すことができます。

その他、エールフランス航空プライバシーオフィスまたはKLMオランダ航空プライバシーオフィスに連絡することもできます。私たちのWebサイトを使用する際に用いられるCookieおよび同様のテクノロジーに対する同意を取り消す方法の詳細については、私たちのCookieポリシーをご確認ください。

## 8.3. 権利の拒否または制限

上記の8.2で説明されている通り、お客様の権利を私たちが拒否または制限する場合があります。いずれの場合も、私たちはそのような免除が適用されるかどうかを慎重に評価し、お客様に通知します。例えば、他の個人の権利と自由を保護するために必要な場合にお客様からのアクセスのリクエストを拒否すること、または法的義務を順守するためにデータ処理を実施しなければならない場合に個人データの削除を拒否することなどがあります。また、例えば、個人情報がお客様から提供されなかった場合、または私たちがお客様の同意または契約の履行を根拠とせずにデータを処理する場合、データの携行性に関する権利は適用されません。

## 8.4. プライバシーオフィス

権利の行使を希望する場合は、エールフランス航空プライバシーオフィスまたはKLMオランダ航空プライバシーオフィスにリクエストをお送りください。

Air France  
Délégué à la Protection des Données / Data Protection Officer - ST.AJ IL  
45, rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex  
France  
eメール: [mail.data.protection@airfrance.fr](mailto:mail.data.protection@airfrance.fr)

KLM Royal Dutch Airlines  
Privacy Office - AMSPI  
PO Box 7700  
1117 ZL Luchthaven Schiphol  
The Netherlands  
eメール: [KLMPrivacyOffice@klm.com](mailto:KLMPrivacyOffice@klm.com)

## 8.5. 質問、コメント、苦情

本プライバシーポリシーに関する質問、コメント、または苦情がある場合は私たちにご連絡ください。問題が解決しない場合、お客様には監督当局に苦情を申し立てる権利があります。フランスでは、フランスのデータ保護機関（Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés）がプライバシー規制の順守の監視を担当しています。オランダでは、オランダのデータ保護機関（Autoriteit Persoonsgegevens）がプライバシー規制の順守の監視を担当しています。

## 9. 本プライバシーポリシーの更新方法

- 9.1. このプライバシーポリシーは2020年8月20日に発効しました。これは随時改定していきます。すべての変更は発効する前にお知らせいたします。