

eXperts 個人情報保護方針

1. 管理者

当社、

Deutsche Lufthansa AG (ルフトハンザ ドイツ航空: Venloer Straße 151-153, 50672 Köln, Deutschland) (以下、「ルフトハンザ」、「当社」)は、当社ウェブサイト lufthansaexperts.com (以下、「ウェブサイト」) ご利用の際のお客様の個人データ処理について、以下の情報を提供いたします。

以下、「ルフトハンザ グループ エアラインズ」とは、オーストリア航空、ルフトハンザドイツ航空、スイス インターナショナル エアラインズ、ブリュッセル航空、ユーロウィングスを指します。ルフトハンザ グループには、ルフトハンザ グループ エアラインズおよびその他のルフトハンザ コンツェルンの航空会社が含まれます。

当社ウェブサイトまたは当社ウェブサイト上で提供されるサービスに関連し、データ保護について他にご質問がある場合は、当社のデータ保護担当者までお問い合わせください。

ルフトハンザ グループのコンツェルンデータ保護担当者

Deutsche Lufthansa AG

Eメール: datenschutz@dlh.de

情報開示請求につきましては、以下にご連絡ください。

Deutsche Lufthansa AG

Data Information (データ開示)

FRA CJ/D

60546 Frankfurt

または、Eメール: datenauskunft@dlh.de

ルフトハンザ グループの航空会社とのEメール送受信は基本的に暗号化されません。

当社は、お客様がeXpertsプログラムにご参加できるよう、ルフトハンザ コンツェルンで同時進行するプロセスにおける正当な利益を履行するために、ルフトハンザ グループ エアラインズ間でデータを転送します。

2. 個人データ処理の範囲、目的および法的根拠

以下の場合、当社は、当社のユーザーまたは他の情報源(以下に列挙)から直接、個人データを収集、使用します。

2.1. ウェブサイトの提供およびログファイルの作成

ユーザーが当社ウェブサイトを訪れる際、当社システムは、ウェブサイトがアクセスされるたびに、アクセスしているパソコンのコンピューターシステムのデータおよび情報を自動的に記録します。その際、以下のデータ(「**技術的情報**」)が収集されます。

- ブラウザのタイプおよびご利用バージョンについての情報
- ユーザーのオペレーティングシステム
- ユーザーのIPアドレス
- アクセスの日時

- ユーザーのシステムが当社ウェブサイトへアクセスするために経由したウェブサイト
- ユーザーのシステムから当社ウェブサイトを経由してアクセスされたウェブサイト

データは当社システムのログファイルにも保存されます。これらのデータがユーザーの他の個人データと一緒に保存されることはありません。

その際、(ネットワーク)セキュリティ(例:サイバー攻撃対策)およびマーケティングのため、さらには、当社ユーザーの要望をよりよく理解し、継続的に当社ウェブサイトを改善し、いかなるユーザーもご自分のパソコンからウェブサイトへアクセスできるようにするため、当社はこれらの技術的情報を収集、利用します。

ウェブサイトの機能を確保するために、データはログファイルに保存されます。また、データはウェブサイトの最適化、および当社の情報技術システムの安全性の確保に役立てられます。

データおよびログファイルの一時的保存の法的根拠は、データ保護規則6条(1)(f)です。

2.1.1. クッキーの使用

当社ウェブサイトはクッキーを使用しています。クッキーとは、インターネットブラウザおよびユーザーのコンピュータシステム上のインターネットブラウザに保存されるテキストデータです。ユーザーがウェブサイトへアクセスすると、クッキーがユーザーのオペレーティングシステム上に保存されます。このクッキーには特有の文字列が含まれ、この文字列によって、ウェブサイトへ再アクセスした際には、ブラウザが一意に識別されます。

クッキーはユーザーのパソコン上に保存され、このパソコンから当社サイトに転送されます。そのため、ユーザーであるお客様もクッキーの使用を完全に管理できます。インターネットブラウザの設定を変更することによって、クッキーの送信を無効にしたり、制限したりできます。すでに保存されているクッキーはいつでも削除できます。また、自動的に削除することもできます。当社ウェブサイトのクッキーが無効化されると、場合によっては、全てのウェブサイト機能を完全に利用できなくなる可能性があります。

当社が使用するクッキー、その目的および法的根拠に関する詳細については、当社の[クッキー・ポリシーをご覧ください](#)。

2.2. 当社ウェブサイト上で提供されるサービスの利用

当社は、ウェブサイトlufthansaexperts.comにおいて、数多くのサービスを幅広く提供しています。これらを提供するために、当社はユーザーまたは当社の顧客の個人データを収集、処理する必要があります。

2.2.1. ウェブサイト

当社のウェブサイトを訪見し、そのサービスをご利用になるためには、お客様はlufthansaexperts.comで一度だけ登録する必要があります。eXpertsにお申込みの際には、以下のデータが入力フォームから当社へ転送され、処理されます。

- 旅行代理店のEメールアドレスおよび所在国
- 氏名、性別
- 旅行代理店での職位および主な業務内容

以下の情報については任意入力となります。

- 電話番号
- 生年月日

eXpertsプログラムに参加するためには、申込みプロセスにおいて、ご利用規定への同意が必要となります。

当社は、訪問者の好みの追跡、およびそれに合わせてウェブサイトを最適化するために、lufthansaexperts.com の訪問者の分析を行います。この際、当社は、初期設定において、例えば訪問者 DE123456のように、eXpertsログインを保存します。ログインが訪問ページと関連付けられることはありません。eXpertsは、ウェブサイトlufthansaexperts.com内でのサービスの提供を目的として、お客様の個人データを処理、利用します。すなわち、お客様に合わせたご提案をしたり、既に入力された項目の再入力の手間を省いたりし、いずれの場合も必要な範囲においてのみ実施されます。ウェブ分析では、匿名の集計データのみが統計目的で分析評価されます。

当社は、当社のデータベースを最新の状態で維持するために、定期的に使用されていないプロフィールを識別、分析し、場合によってはこれらを削除します。

これらのデータは、お客様にルフトハンザグループ エアラインズの関連情報をご提供するため、まず最初に、当社において契約の履行(データ保護規則6条(1)(b))および当社の正当な利益の確保(データ保護規則6条(1)(f))のために処理されます。

また、以下のデータもお申込みの際に収集されます。

- ブラウザのタイプおよびご利用バージョンについての情報
- ユーザーのオペレーティングシステム
- ユーザーのIPアドレス
- アクセスの日時
- ユーザーのシステムが当社ウェブサイトへアクセスするために経由したウェブサイト
- ユーザーのシステムから当社ウェブサイトを経由してアクセスされたウェブサイト

2.2.2. ニュースレター

お客様は、当社のウェブサイト上で、ニュースレターを無料購読できます。ニュースレターにお申込みの際には、以下のデータが入力フォームから当社に転送され、処理されます。

- 旅行代理店のEメールアドレスおよび所在国
- 氏名、性別
- 旅行代理店での職位および主な業務内容

以下の情報については任意入力となります。

- 電話番号
- 生年月日

また、以下のデータもお申込みの際に収集されます。

- ブラウザのタイプおよびご利用バージョンについての情報
- ユーザーのオペレーティングシステム
- ユーザーのIPアドレス
- アクセスの日時
- ユーザーのシステムが当社ウェブサイトへアクセスするために経由したウェブサイト
- ユーザーのシステムから当社ウェブサイトを経由してアクセスされたウェブサイト

当社は、ニュースレターと関連して、お客様のデータを処理し、ルフトハンザグループ エアラインズ、スター アライアンス、共同事業パートナーおよび旅行業パートナーの興味深いテーマを満載したニュースをお客様にお

送りいたします。さらに、当社は、ニュースレターに関連して、お客様に個別のご提案、ご招待、およびユーザーアンケートをお送りするために、入力されたEメールアドレスを処理、利用します。

お客様がニュースレターのリンクから当社ウェブサイトへアクセスされた場合は、ご提案がお客様にご満足いただけたかを確認するために、お客様のIPアドレス、位置情報、ウェブビーコン、またはその他の類似技術の処理および利用を当社に許可していただきますようお願いいたします。

これには、お客様のニュースレターとのやり取り、つまり、ニュースレターが開かれたかどうか、開かれた場合は、いつ、どのくらいの時間開かれていたか、ニュースレターのどのリンクがクリックされたかなどの情報も含まれます。

ユーザーが同意の表示をした場合、ユーザーのニュースレターの申込みに基づくデータ処理のための法的根拠は、データ保護規則6条(1)(a)です。

2.2.3. 抽選およびオンライン・トレーニングのキャンペーンサイト

ユーザーがeXpertsのキャンペーンサイトを訪問した場合（例：ドメインexperts-promotion.com）、当社システムは、当社ウェブサイトへアクセスされるたびに、アクセスしているパソコンのコンピューターシステムのデータおよび情報を自動的に記録します。その際、以下のデータ（「**技術的情報**」）が収集されます。

- ブラウザのタイプおよびご利用バージョンについての情報
- ユーザーのオペレーティングシステム
- アクセスの日時
- ユーザーのシステムが当社ウェブサイトへアクセスするために経由したウェブサイト
- ユーザーのシステムから当社ウェブサイトを経由してアクセスされたウェブサイト
- ユーザーのeXperts ID（「ログイン」）
- ユーザーのEメールアドレス

データは当社システムのログファイルにも保存されます。ユーザーのIPアドレス、またはユーザーにデータを割り当てることのできる他のデータは、これに該当しません。これらのデータがユーザーの他の個人データと一緒に保存されることはありません。

その際、（ネットワーク）セキュリティ（例：サイバー攻撃対策）およびマーケティングのため、さらには、当社のユーザーの要望をよりよく理解し、継続的に当社ウェブサイトを改善し、いかなるユーザーもご自分のパソコンからウェブサイトへアクセスできるようにするため、当社はこれらの技術的情報を収集、利用します。

データの一時保存のための法的根拠は、データ保護規則6条(1)(f)です。

2.2.3.1. クッキーの使用

当社のキャンペーンウェブサイトはクッキーを使用しています。クッキーとは、インターネットブラウザおよびユーザーのコンピュータシステム上のインターネットブラウザに保存されるテキストデータです。ユーザーがウェブサイトへアクセスすると、クッキーがユーザーのオペレーティングシステム上に保存されます。このクッキーには特有の文字列が含まれ、この文字列によって、ウェブサイトへ再アクセスした際には、ブラウザが一意に識別されます。

クッキーはユーザーのパソコン上に保存され、このパソコンから当社サイトに転送されます。そのため、ユーザーであるお客様もクッキーの使用を完全に管理できます。インターネットブラウザの設定を変更することによって、クッキーの送信を無効にしたり、制限したりできます。すでに保存されているクッキーはいつでも削除できま

す。また、自動的に削除することもできます。当社ウェブサイトのクッキーが無効化されると、場合によっては、全てのウェブサイト機能を完全に利用できなくなる可能性があります。

2.2.3.2. トラッキングツール

当社のキャンペーンウェブサイト上では、以下のトラッキングおよび
(リ)マーケティングツールが使用されています。

- eTracker

列挙されているツール使用の法的根拠は、当社ウェブサイトの効率性の向上および(ダイレクト)マーケティングを目的とした、データ保護規則6条(1)(f)に基づく当社の正当な利益です。

各ツールの詳細な情報については、別紙「トラッキングツールに関するポリシー」をご覧ください。

別紙 - 使用されるトラッキングおよびリマーケティングツールについての説明

eTracker:

eTrackerのどのサービスが利用されるかによって、以下の個人情報(EUデータ保護規則4条(1)の定義より)が記録、処理、または保存されます。

- 短縮IPアドレス
- デジタル指紋
- ユーザーエージェント
- 位置情報
- モバイル機器のハッシュコード
- アカウントユーザーおよび請求書・ニュース受領者の連絡先データ
- プレースホルダーに置換されるフォームに入力されたデータ(UX Analytics)
- オプトインダイアログ(スマートメッセージ)のEメールアドレス
- ハッシュ形式のクロスデバイス識別子(任意)
- 匿名のEメール受信者ID(任意)

2.2.4. アンケートおよび市場調査

市場調査の一環として、当社は、当社のサービスおよび製品の質向上を目的としたアンケートの参加にお客様をご招待する場合があります。市場調査プロジェクトへの参加は常に任意です。市場調査プロジェクトの一環として収集された情報は、匿名の形でのみ分析評価され、公開されることはありません。

アンケートの管理およびご意見の分析評価について、Deutsche Lufthansa AGは、個人データにアクセスする外部のサービスプロバイダーと共同で作業を実施します。サービスプロバイダーはソフトウェアを使用し、このソフトウェアを介してご意見が収集され、その後、匿名化されます。市場調査実施のための法的根拠は、データ保護規則6条(1)(b)です。

2.2.5. 統計的分析評価

関心のある市場、個人的要望、および当社の事業プロセスの継続的な最適化を目的として、当社の会員の嗜好を評価するために(「統計的分析評価」)、データ保存場所に保管されているお客様のデータが分析評価される場合があります。これは、顧客が当社に期待することをより詳しく理解し、顧客それぞれに合わせた通信をお届けできるようにするために行われます。これらの分析評価は、詐欺の発見、検査、および安全

性の保証にも役立てられ、よって、当社が当社の正当な利益の確保のためにこの処理を実施する法的根拠は、データ保護規則6条(1)(f)です。

2.3. 個人データの処理に関する当社の正当な利益

データ保護規則6条(1)(f)がデータ処理の法的根拠である場合、当社の正当な利益には上記の目的に加えて以下が含まれます。

- 物質的または非物質的損害からの企業の保護
- 専門化(当社の製品およびサービス)
- コスト最適化(検査および最小化)

2.4. 上記以外の処理義務

当社が法律上の義務を負う限りにおいて、当社は、商業法または税法上の保存義務を履行するため、または、安全法上の要求事項(例:航空安全法7条)を履行するために、個人データを処理します。保存期限に関する詳細については、「データ処理の期間」をご参照ください。

2.5. 個人データの申告義務

当社がおお客様のご希望に沿った契約またはサービスを提供できるよう、法律で規定された要求事項または契約上の要求事項については、当社ウェブサイト上の入力フォームでおお客様のご記入が必須となる項目に印が付けられています。

3. データ処理の期間

お客様の個人データは、言及された目的に不要となり次第、削除されます。ルフトハンザグループエアラインズに対する請求を行使できるようにするため、個人データがしばらくの間保存される場合があります(法律上の時効期間は3~10年です)。さらに、個人データはルフトハンザグループエアラインズが法で義務付けられる範囲および期間、保存されます。これに関連する立証義務および保存義務は主に商法、税法および資金洗浄防止法から生じています。これらの法に基づく保存期間は最長10年間です。

4. データ保護規則21条に基づく異議申立権

お客様には、特殊な状況から生じる理由によって、データ保護法6条(1)(e)または(f)に基づいて実施されるお客様の個人データの処理に対して、いつでも異議申立を行う権利があります。これは、これらの規定に基づくプロフィールについても適用されます。

管理者が、お客様の利益、権利および自由より優先される説得力のある正当な根拠、または、処理が法的請求の主張、行使または弁護に役立つことを立証できない場合は、管理者が該当するお客様の個人データをその後処理することはありません。

ダイレクトメールを送付するためにおお客様の個人データが処理された場合、お客様には、このような広告を目的としたお客様の個人データ処理に対して、いつでも異議を申立てる権利があります。これは、このようなダイレクトメールに係る限りにおいて、プロフィールについても適用されます。

ダイレクトメールを目的とする処理に対して異議が申し立てられた場合、お客様関連の個人データはその後のこの目的で処理されることはありません。

お客様は、情報社会サービスの利用との関連において、EUガイドライン2002/58/EGに関わらず、技術的仕様を用いた自動手続きによって、異議申立権を行使することができます。

5. 個人データの第三者への転送

当社の契約上の義務または当社の正当な利益に基づき、お客様に当社の製品およびサービスを提供できるよう、当社はおお客様の個人データをDeutschen Lufthansa AG以外の第三者に転送しなければならない場合があります。このデータ受領者は以下に分類されます。

- サービスプロバイダー
 - 輸送
 - マーケティング
 - IT(ウェブサイト・ホスティング・サービスプロバイダー、ITサポート・サービスプロバイダー、または、ウェブサイト分析・サービスプロバイダー)
 - 信用調査機関
- ルフトハンザグループ会員
- スターアライアンス会員
- 旅行業パートナー
- 他の航空会社
- 官公庁

eXpertsウェブサイト上の入力フォームから航空券が予約された場合、当社は、お客様の個人データ(例: 基本データ、連絡先データ、支払データ)を処理します。これらのデータは、お客様がご希望の航空券を作成し、お客様に予約確認書をお送りできるよう、契約を履行するために、まず当社において処理されますが(データ保護規則6条(1)(b))、予約されたフライトおよび目的地の関連情報をお客様にご提供できるよう、当社の正当な利益を確保する(データ保護規則6条(1)(f))ためにも処理されます。

この際、個人データが第3国または国際機関に転送されることもあります。お客様自身の保護およびお客様の個人データの保護のため、そのようなデータ転送の場合には、法的要件に基づき、かつ、法的要件を遵守した適切な保証が定められているか(特にEU一般契約条項の適用)、または、欧州委員会が公布する「十分性の認定」が存在します(データ保護規則45条)。

EU一般契約条項に関する情報については、以下のサイトをご覧ください。 [<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:DE:PDF>] EU委員会は「十分性の認定」についての関連情報を以下のサイトで提供しています。 [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu]

適用される安全措置のコピーについても同様に、Eメール: datenschutz@dlh.de宛に請求できます。

さらに、当社は、地域および国際的な法および協定と併せてデータ保護規則6条(1)(c)に基づき、ドイツ規制当局および国際規制当局に対して個人データの使用を許可する法的義務を負います。

6. データ主体の権利

Deutsche Lufthansa AGは、当社の処理プロセスが公平かつ透明に実施されることを重視しています。そのため、データ主体が異議申立権以外にも、各法的要件を満たしている場合には、以下の権利を行使することができますが、当社にとって重要です。

- アクセスの権利(データ保護規則15条)
- 訂正の権利(データ保護規則16条)
- 削除に関する権利(忘れられる権利)(データ保護規則17条)
- 取扱いの制限に関する権利(データ保護規則18条)
- データ可搬性に関する権利(データ保護規則20条)

権利の行使をご希望される場合は、Eメールで datenauskunft@dlh.deまでご連絡ください。お客様の申請を処理し、識別するために、お客様の個人データがデータ保護規則6条(1)(c)に基づいて処理されることにご留意ください。

さらに、お客様には監督官庁に異議を申立てる権利があります。Deutsche Lufthansa AGの管轄監督官庁は以下のとおりです。

The Officer for Data Protection and Freedom of Information of the State of Hesse

Postfach 3163
65021 Wiesbaden
Germany

7. 同意

ご自身の個人データの処理に関して同意された場合でも、お客様はいつでも、この同意を撤回できます。

お客様がこの同意の撤回をご希望になる場合は、その旨をEメールで datenauskunft@dlh.deまでご連絡ください。

お客様がニュースレターに関して同意された場合は、ニュースレター上のリンク「ニュースレターの購読解除」、または、プロフィール設定(ウェブサイト lufthansaexperts.comの「マイプロフィール」)からお客様ご自身で購読解除することができます。

これ以外の場合、または、同意撤回の際にこのウェブサイト上で問題が発生した場合は、datenauskunft@dlh.deまでご連絡ください。

お客様が撤回する同意は撤回以降についてのみ有効となり、それ以前の合法的な処理については遡及的効力を有しないことにご注意ください。場合によって、当社は、お客様の同意の撤回にもかかわらず、別の法的根拠(例:契約の履行)に基づいて、お客様の個人データをその後も処理する権利を有します。

8. 本データ保護説明の免責および制限

本データ保護説明は、ウェブサイトlufthansaexperts.comおよび外部ウェブサイト(例: experts-promotion.com)の処理にのみ適用されます。これ以外のウェブサイトについては、本データ保護説明の対象外であり、独自の特定のデータ保護説明が適用されます。