

ANA マイレージクラブ会員規約

第1章 総則

1条 目的

全日本空輸株式会社（以下、‘ANA’ という）は、ANA、提携航空会社および提携会社のサービス・商品のご利用に際し、そのご愛顧にお応えするために特典を提供する会員制のプログラムとして ANA マイレージクラブ（以下、‘AMC’ とする）を運営いたします。

この規約は、会員と ANA の間の AMC 利用に際しての各種条件を定めたものです。

2条 定義

「会員」： AMC への入会申し込みをして ANA より入会を認められた個人のお客様。

「マイル」： 対象サービスの利用に応じて会員に付与されるマイレージのこと。

「ボーナスマイル」： 通常付与されるマイル以外に特別の条件下で付与されるマイル。使用に制限が課される場合もある。

「マイル口座」： 付与されるマイルを蓄積しておく口座。

「特典」： 会員のマイルの利用申し込みに応じて、ANA または提携会社（提携航空会社を含む）から提供される特典航空券、その他の商品またはサービス。

「特典航空券」： 特典のうち、ANA または提携航空会社から提供される航空券の特典。

「アップグレード特典」： 特典のうち、対象運賃での航空便利用時の上位クラスへのアップグレードを行う特典。

「提携航空会社」： 一定の条件のもとで会員に対しマイルを積算させ、または特典を提供する航空会社。

「提携会社」： 会員を対象にサービス・商品の提供を行う際に、一定の条件のもとでマイルを積算させ、または特典としてサービス、商品を提供する会社。

「会員カード」： 会員に発行される AMC 用のカードの総称。AMC カード、ANA カード、および提携カードがある。

「AMC カード」： 会員カードのうち ANA が単独で発行する会員カード。一部、特定機能が付加されたカードがある。

「ANA カード」： 会員カードのうち提携クレジット会社と発行するクレジット機能付きのカード。

「提携カード」： 会員カードのうち提携企業と共同で発行するカード。

「IC 機能付きカード」： 電子マネー機能を有している会員カード。

「提携クレジット会社」： ANA カードを ANA と発行するクレジット会社。

「メインカード」： 4条2項（会員資格）に基づき、複数のマイル口座を一つのマイル口座に統合したのち、マイル積算や特典利用等において利用される会員カード。

「インスタントカード」： AMC への入会申し込み後、正式に会員資格が発効するまでの間、マイルの取得のために使用する仮発行の会員カード。

「指定利用者」： 特典利用において、会員が指定する利用者。

「ダイヤモンドサービス」「プラチナサービス」「ブロンズサービス」： 所定のプレミアムポイントを取得した場合に得られるサービス特典。

「ANA マイレージクラブ・サービスセンター」： AMC の入会申し込み、特典利用申し込み、その他 AMC

にかかわる各種問い合わせの窓口。

「ANA カードデスク」： ANA カードに関する申し込み、各種問い合わせの窓口。

「ANA カードファミリーマイル」： 日本在住の ANA カード会員に対し、登録により、一定の条件下で家族会員間における積算マイルの合算を認めるサービス。

「AMC ファミリーアカウントサービス」： 日本国外在住の会員に対し、登録により、一定の条件下で家族会員間における積算マイルの合算を認めるサービス。

3条 入会

1. 会員規約をご承諾のうえ入会申し込みをされ、会社が審査のうえ入会を承諾した方を正式に AMC 会員とします。ANA カードまたは提携カードについては、提携クレジット会社または提携カードを発行する提携企業も加えて審査されます。
2. インスタントカードの発行は、入会までの仮の手続きであり、正式な会員として ANA が入会を承諾したものではありません。

4条 会員資格の発効

1. ANA が入会の申し込みを受け、審査を経て会員にマイル口座を開設した時点で会員資格が発効します。その後、会員には会員カードが送付されます。万一入会が認められない場合には会員に対しその旨通知されます。また、インスタントカードご利用で入会を認められなかったお客様のインスタントカードによるマイルの取得ははじめから取得できなかったものとして扱います。
2. マイル口座はお一人様 1 口座です。一個人が複数のマイル口座を持っている場合、ANA はこれらの口座を統合する権利を有します。また、複数口座にマイルを二重登録することはできません。二重登録が判明した場合は、正規のマイル数に訂正をいたします。
3. 会員には、暗証番号がお一人様 1 つ設定されます。特典利用申し込みなどの各種サービス利用時、本人確認のために暗証番号が求められます。暗証番号は他人に知られることのないよう必ずご本人様のみが管理してください。暗証番号を利用しての他人の成りすまし行為等による特典の詐取などは、ANA は一切責任を負いません。
4. 入会申し込み時、暗証番号の設定をご本人様より行わなかった場合、ANA が初期設定を行っていません。会員番号が設定された場合は、速やかに暗証番号の変更を行ってください。また、暗証番号は、会員の責任において適宜の変更などの管理を行ってください。

5条 会員カードの使用

1. 会員には会員カードを発行します。
2. 会員カードの所有権は ANA (共同発行者がいる場合は、ANA と共同発行者) が有し、会員に貸与します。
なお、会員カードのうち署名欄のあるカードが貸与された場合は、すみやかに所定欄に自己の署名を行わなければなりません。
3. 会員カード上には会員氏名、会員番号（提携カードを発行する提携企業または提携クレジット会社が会員に付与する番号を含む。以下、「カード情報」という）が表示されています。会員カードはカード上に表示された会員本人以外は使用できません。
4. 会員のマイル口座へのマイル積算、残高照会および特典のお申し込みに関わる手続きは、登録し

ている会員本人が行うものとします。これらの場合、ANA は本人であることの確認をさせていただきます。会員が小児または乳幼児の場合には、その親または法的保護者が小児または乳幼児に代わって、マイル積算、残高照会および特典のお申し込みに関する手続きを行うことができます。

5. 会員は、善良なる管理者の注意をもって会員カードおよびカード情報を使用し管理しなければなりません。また、会員は、他人に対し、会員カードを貸与、譲渡、担保提供すること、またはカード情報を使用させることを一切してはなりません。
6. 会員カードの紛失、盗難、破損、汚損等により会員が希望し、ANA（ANA カードまたは提携カードの場合は提携クレジット会社、または提携カードを発行する提携企業の審査も含む）が審査のうえ承認した場合、カードを再発行します。この場合、会員は所定の再発行手数料を支払うものとします。
7. 会社は会員カードの名称（以下、'カード名称' という）を別途定めるものとし、同一のカード名称の会員カードを同一会員が複数枚所持することはできません。ただし、会社が認める場合にはこの限りではありません。

6 条 提携会社によって提供されるサービス

1. 提携会社が提供するサービス・商品の品質、性質、価格、宣伝告知などの全ての活動は、提携会社の責任のもとに行われるものであり、ANA がこれを保証するものではありません。会員は、マイル取得時の利用であるか特典としての利用であるかを問わず、自己の判断と責任において提携会社のサービス・商品を利用するものとし、ANA は一切責任を負わないものとします。
2. 提携航空会社の特典利用によるご旅行や、その他提携会社の特典利用については、各提携会社の規約等の利用条件に従うものとします。
3. 積算されたマイルは、提携会社が提供しているマイルや特典および提携会社の特典と、共有、合算および譲渡することはできません。また、提携会社のサービス・商品ご利用をキャンセルもしくは払い戻し等により積算されたマイルを取り消すことがあります。
4. ANA は、提携会社の AMC からの撤退、および提携会社の特典の取り消し、提携会社利用時の取得マイル数、特典利用に必要なマイル数などの各種条件変更については責任を負いません。
5. ANA は、提携会社との提携を変更または終了する権利を有します。その際、少なくとも3ヵ月前に会員に対し、提携会社との提携変更または解消を告知します。提携変更にあたっては、ANA と提携会社との契約に従い、会員が提携会社のサービスを利用する場合、その申請期間は告知の日付から3ヵ月間とします。発行済みの特典の有効期限は提携解消されても、各々の特典に記載された期限に従います。

第2章 マイルの取得

7 条 マイル取得対象

1. マイルは、ANA または提携航空会社の対象フライトを対象ブックイングクラス、対象運賃で、対象飛行区間において利用した場合に取得できるものとします。ANA は、航空会社（提携航空会社）、対象飛行区間、対象地域、対象搭乗クラス、対象ブックイングクラス、対象運賃などマイル取得使用される基準を随時、任意に見直すことができるものとします。
2. マイルは提携会社の商品・サービスの購入時に取得できるものとします。ただし、マイル取得対象としての商品サービスについては、提携会社が指定したものに限りません。なお、当該提携会社の顧

客用プログラムポイントをマイルに交換するために、当該プログラムに加入することが条件として求められる場合があります。提携会社は、マイルの取得対象としての商品、サービスを随時、任意に見直すことができるものとします。

8条 マイル取得方法

1. マイルは、予約され、運賃が支払われ、発券された便のクラスに対して付与されるもので、実際に搭乗したクラスとは関係ありません。ダウングレードの場合はご搭乗クラスに基づきます。会員は、予約した飛行区間を実際に利用しなければ、マイルを取得することができません。なお、運賃種別等によりマイルの積算がなされない場合もあります。
2. マイルの取得は、購入した座席数に関係なく、会員一人、1フライトにつき一回に限ります。マイルは対象飛行区間を利用した会員に付与されます。
3. 一つのフライトに対するマイルは一つの会員口座に積算され、他のいかなる会員口座にも積算されないものとします。
4. 提携会社の顧客用プログラムにおいて、マイルやポイントなどを取得する場合、特別な断りのない限り、同時に AMC のマイルを取得することはできません。
5. マイルは会員のマイル口座に記録されることで付与されます。マイルがマイル口座に記録された後でなければ会員はそのマイルで特典を利用することができません。
6. マイルが自動的にマイル口座に記録されなかった場合、会員は ANA が定める方法に基づき、マイルを請求することができます
(会員が、当該便の搭乗日の時点で AMC に入会しており、請求は搭乗日もしくはマイル取得に該当する取引があった日から6ヵ月以内でなければなりません)。ただし、提携会社によってはマイルの事後登録を受け付けられない場合や、受け付ける場合でも受付期間が異なる場合があります。
7. マイルの付与について異議がある場合、会員は、実際の搭乗または利用日から6ヵ月以内に AMC サービスセンターに異議の申し立てをしなければなりません。その際に当該飛行区間のフライトを証明する書類(搭乗したと主張する区間の搭乗券および航空券の旅客控を含む)の提出を求められます。
8. 付与されるマイル数は、ANA が定めるマイルチャートに基づき、会員が出発した都市と到着した都市間について計算されます。
9. 小児(国内線は3歳~11歳、国際線は2歳~11歳)については、キャンペーン等によるボーナスマイルを除き通常大人(12歳以上の者)と同様のマイルが積算されます。小児が特典を利用する場合、大人が特典を利用する場合と同じマイルが差し引かれます。
10. 乳幼児(国内線は3歳未満、国際線は2歳未満)が幼児運賃で旅行する場合には、マイルは積算されません。乳幼児が特典航空券およびアップグレード特典を申し込む場合、大人と同じマイルを使用することにより座席の占有が可能です。なお、アップグレード特典をご利用の場合は、対象となる元のクラスの航空券も座席の占有可能な運賃でご購入いただくことが必要です。
一方、乳幼児が特典を利用せず、特典航空券またはアップグレード特典を利用する大人のお客様に同行する場合は、大人と同じ搭乗クラスの幼児運賃(座席占有不可)または小児運賃(座席占有可)で発券された有償航空券が必要です。
11. 会員は提携会社の提供する商品・サービス購入利用時に、会員番号を申告することで、当該提携会社よりマイルを取得することや特典を受けることができます。

9条 マイルの合算

積算されたマイルを会員間で共有、合算および譲渡することはできません。ただし、ANA カードファミリーマイルおよび AMC ファミリーアカウントサービスは、そのプログラムの特典として、特典利用時に限り、登録している家族間で積算マイルを合算することができます。また、会員死亡時は、法定相続人は30条に定める所定の手続きにより、会員のマイル口座に残る有効なマイルを相続することができます。

10条 マイルの有効期限

マイルは、マイルを取得する際にサービス・商品を利用になった月から数えて36ヵ月後の月末まで有効です。ANAはマイル失効に関する一切の責任を負いません。

第3章 特典の利用

11条 特典の利用者

特典は、会員の他、指定利用者によっても、一部特典を除きご利用いただけます。ただし、指定利用者の範囲は、会員の配偶者および会員の2親等以内親族の方に限られます。また、指定利用者には制限があり、特典申込時に事前申請を行う必要があります。この際、続柄を証明できる書類の提出をお願いする場合があります。

12条 特典の申し込み

1. 特典の引き換えは、会員本人からの申し込みとし、指定利用者が特典を利用する場合でも会員以外の方からの申し込みはできません。
2. 特典利用の申し込み時には、所定の本人確認を行います。本人の確認ができない場合は、申し込みをお断りします。
3. 会員への必要事項の連絡および特典の送付は、全て、AMCに登録した住所に対して行われます。会員が転居等の理由で登録した住所より連絡先を変更する場合、その他、登録した個人情報に変更が生じた場合には、AMC サービスセンターに届出を行う必要があります。また、ANAカードまたは提携カードの場合は、この届出を提携クレジット会社または提携カードを発行する提携企業に行う必要があります。この届出が行われなかったために、必要事項の不達および特典の不着など、会員の不利益が生じても、ANAは一切の責任を負いません。

13条 特典利用上の制限

1. 特典航空券、アップグレード特典の提供にあたっては、利用できない期間や利用座席数等の制限を設ける場合があります。便によっては設定のない場合もあります。ANAは、この利用制限を理由に、特典の払い戻し、マイル口座への払い戻し、または特典の有効期限延長等を行う責任を負いません。
2. 特典航空券・アップグレード特典の利用申し込み後は、搭乗者およびマイル提供者の名義変更はできません。
3. 特典航空券とアップグレード特典の併用はできません。
4. 特典航空券、アップグレード特典を利用する場合は、本人確認をすることがあります。会員カー

ドおよび身分を証明できる書類を必ず携帯してください。もし本人確認ができない場合は、利用をお断りする場合があります。

5. 会員または指定利用者が、提供された特典をいかなる形でも第三者への譲渡をしたり、売買したり金品と交換することを禁止します。
6. 有効期限の設定のある特典については、必ず有効期限内にご利用ください。
7. その他利用にあたっての各種制限または条件については、利用前に必ず確認してください。

14条 特典の紛失・盗難

AMC が会員に提供するすべての特典について、ANA は、紛失・盗難等を理由とする再提供の義務を負いません。また、特典の発送以降、配送中に生じた遅延、紛失、損害等のあらゆる事故により会員が特典を利用できない状況となった場合についても、ANA はそれを補償するいかなる責任も負いません。

15条 マイルの口座への払い戻し

未使用特典の払い戻しサービスを除いて特典が利用されなかった場合に、その特典に相当するマイルを会員または指定利用者のマイル口座に払い戻すことや他の特典にかえることは行いません。また、ANA は利用できなかった特典を補償するいかなる責任も負いません。ただし、会社の都合による経路等の変更の場合には、この限りではありません。

16条 税金・使用料・付帯費用

特典の入手および利用にともない発生する税金・空港施設使用料および付帯費用は会員または指定利用者の負担となります。

なお、特典航空券発券に必要な税金・空港使用料等は事前にお支払いいただきます。

17条 他社便への搭乗振り替え

搭乗便の遅延、運航の中止その他の運航イレギュラーなど、いかなる場合も ANA は、特典航空券をご利用の会員あるいは指定利用者に対し、他社便への振り替えを行う義務はありません。

18条 送付書類の取り扱い

AMC サービスセンター宛にご送付いただいた書類を管理・処分する権利は ANA に帰属するものとし、返却いたしません。必要書類の場合はコピーをおとりのうえ、原本を送付してください。

第4章 個人情報の取扱い

19条 個人情報の利用目的

1. 会員の個人情報は、以下の目的で取得し、利用します。
 - (1) 航空運送サービスにおける予約、航空券販売、チェックイン、空港ハンドリング、機内サービス
 - (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、航空券販売およびチェックイン、空港ハンドリング
 - (3) ANA マイレージクラブにおけるサービスの提供
 - (4) ANA が取扱うその他のサービス・商品の案内、提供および管理

- (5) 上記 (1) ~ (4) に付帯・関連するすべての業務
 - (6) ANA のサービス・商品等に関するアンケートの実施
 - (7) 新たなサービス・商品の開発
 - (8) 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
 - (9) ANA のサービス・商品提供に関する連絡
 - (10) 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
 - (11) 問い合わせ、依頼等への対応
2. ANA は、会員等が入会の申し込みに必要な事項の記載を希望しない場合、または本章に定める個人情報の取り扱いについて承諾できない場合は、入会を断ることや、退会の手続きをとることがあります。
3. ANA が入会を承認しない場合であっても入会申し込みをした事実は、承認をしない理由のいかんを問わず、一定期間利用されますが、それ以外に利用されることはありません。

20 条 適正管理

ANA は、AMC の運営にあたり、会員から提出された個人情報を重要なものと認識し、その取り扱いについて細心の注意を払い厳重に管理しています。なお、社内規定を整備し組織体制を構築するなど必要な体制を確立し、適正で安全な管理を行います。

21 条 共同利用

ANA は、AMC の運営にあたり、以下の通り会員の個人情報を共同利用いたします。

	旅行サービスの提供	航空運送
共同して利用する者の範囲	ANA セールス株式会社各社※1	株式会社エアージャパン ANA ウイングス株式会社
利用する者の利用目的	ツアー・ホテル等旅行サービスの提供およびこれらに付随する業務を行うのに必要な情報の提供	航空運送サービスの提供
共同して利用する個人情報の項目	AMC お客様番号、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、会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限、など	AMC お客様番号、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、会員カード種別、会員サービス資格、所属地区、マイル実績、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限、搭乗実績など
個人情報の管理について責任を有する者	ANA	ANA

※1 ANA セールス株式会社各社

(ANA セールス株式会社・全日空国際旅行社(中国)有限公司・ANA HALLO TOURS (USA), INC.・ANA Sales

22条 業務の委託

ANA は、AMC に関する業務の一部を委託し、業務委託先に対して必要な範囲で個人情報を提供することがあります。

23条 個人情報保護法に基づいた開示、訂正、削除、追加、利用停止、消去について

会員の保有個人データについて、会員自身より所定の方法にて開示、訂正、削除、追加、または利用停止、消去のご請求をいただいた場合は、請求者が会員本人であることを確認させていただいたうえで、合理的な期間および範囲で対応をいたします。なお、開示等には所定の手数料が必要です。また、会員の個人情報については、ANA のホームページ上で簡易にご確認いただけます。

24条 ANA カードまたは提携カードにおける個人情報の取り扱い

ANA カードまたは提携カードの会員の AMC に関する個人情報は本章に記載のとおりですが、提携クレジットカード会社または提携カードを発行する提携企業の個人情報の取扱いについては、各会社によって異なりますので必ずご確認ください。

25条 個人情報の変更届出の必要性

会員の登録した個人情報に変更が生じた場合には、AMC サービスセンターに届出を行う必要があります。ANA カードの場合は提携クレジットカード会社にも、提携カードの場合は提携カードを発行する提携企業にも、届出をお願いします。

26条 ANA プライバシーポリシー

本章に定めるほか、会員を含む ANA のお客様の個人情報の取り扱いについては、ANA プライバシーポリシーにて定められています。ANA プライバシーポリシーは ANA のホームページでご確認いただけます。

第5章 会員資格の終了

27条 退会手続き

会員は、AMC サービスセンターに届出を行うことで AMC を退会することができます。ANA カードの場合は、提携クレジットカード会社にご連絡ください。なお、提携カードの場合は、上記の届出を提携カードを発行する提携企業にも行う必要があります。

28条 会員資格の失効

3年間のマイル取得実績がなかった場合、会員資格が取り消される場合があります。

29条 会員資格・特典の利用停止

マイルの不正取得、特典の不正利用、本規約またはその手続きへの違反、虚偽の通知、19条第2項に該当する等があった場合もしくはその他 ANA との信頼関係を著しく損なう行為等を行った場合には、会員資格の取り消し（「ダイヤモンドサービス」「プラチナサービス」「ブロンズサービス」の停止も含む）、積算マイルの没収、未使用のすべての特典の利用停止、返還請求を行うことがあります。また、

それ以後の AMC への参加を認めない場合もあります。

30 条 会員の死亡

会員が死亡した場合、法定相続人は会員が取得していたマイルの譲渡を受けることができます。その際、要求者は、会員本人の死亡証明書と裁判所命令等、故人である会員の口座に残っているマイルの相続権を有することを確かに証明する書類を死亡後 6 ヶ月以内に提示する必要があります。相続の申し出が期間内になされない場合は、当該会員の積算マイルはすべて取り消されます。

31 条 退会会員のマイル取り扱い

前条に定める場合を除き、退会または資格が失効した会員のマイルを特典に引き換えることはできません。

32 条 会員資格終了後の取り扱い

本章各条に定める事由により会員資格が終了した場合は、会員は速やかに会員カードを返却するものとします。

第 6 章 その他

33 条 不正に対する措置

マイルの不正取得、特典の不正利用、本規約またはその手続きへの違反、虚偽の通知その他不正な行為が行われた場合は、29 条に定める措置の他、必要に応じて損害賠償等（弁護士費用や訴訟費用を含む）の法的措置をとることがあります。特典航空券やアップグレード特典などの不正利用の場合、正規普通運賃を会員または旅行者に負担していただきます。

34 条 終了の告知

1. ANA は任意に AMC を終了することができるものといたします。別途定める場合を除き、AMC 終了時において、会員の未使用マイルは取り消され、未使用の特典の使用も中止されます。
2. AMC を終了する場合、その 3 ヶ月以前に、会員に告知いたします。

35 条 プログラムの変更

AMC の規定、特典、取得マイル数、マイル取得条件などの諸条件は、すでに取得されたマイルの価値に影響を及ぼすか否かにかかわらず、予告なしに変更する場合があります。

36 条 確認事項の改訂

「ANA マイレージクラブご利用ガイド」をはじめとする案内書に記載の規定および告知内容等の確認事項については、ANA のホームページに記載された内容が、従来の内容に優先します。最新の印刷物に記載された確認事項と相違する従来の確認事項は、最新の印刷物に記載された内容に改定されたものと見なします。

37 条 特定会員へのキャンペーン

積算マイル、居住地、その他 AMC への参加条件の違いにより、ボーナスマイル、特典、その他のキャ

ンペーン特典を、特定の会員にのみ提供する場合があります。

38条 ダイレクトメール送付等の権利

ANAは会員に対し、ダイレクトメール、eメールでのキャンペーン資料、およびその他の宣伝用資料を送る権利を有します。会員よりのAMCサービスセンターへのお申し出によりこれらの送付を停止することができます。

39条 電子マネーの利用について

会員カードには、IC（電子マネー）機能付きのものがあります。電子マネー機能部分は、各カードのバリューイシュアが提供するサービスであり、利用約款など各社の取り決めた規定が適用され、ANAは電子マネーサービスに関する責任を負いません。

なお、各カードのバリューイシュアはカード裏面に記載しています。

(2014年4月1日現在)