

## スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関する 情報提供・周知の在り方について

ソフトバンクモバイル株式会社

### 1. スマートフォンの契約時の説明について

#### (1) スマートフォンと従来の携帯電話の違いについてどのような説明をしていますか

主な説明事項は下記のとおりです（詳細は OS によって若干違いがあります）。

##### (1) 端末に関する注意について

（例）PC を所持していない場合、一部データの復元・バックアップ等ができない。

（例）フリーズ等が発生した際は、電源の入れなおしや復元を推奨。

##### (2) アプリの利用について

（例）アプリマーケットよりインストールするアプリの内容、及びそれに起因する不具合について当社は保証しない。

##### (3) ウイルス対策について

（例）ウイルス等の対策のため、セキュリティソフトの利用を推奨。

##### (4) 自動通信について

（例）ソフトウェアやアプリケーションの仕様により自動的に通信を行う。

##### (5) ソフトウェアの更新について

（例）お客様自身でソフトウェアアップデートを行う必要がある場合がある。

（例）セキュリティソフト利用の場合、定期的に定義ファイルの更新を行う必要がある。

##### (6) サービスに関する制限について

（例）スマートフォンでは、一部利用できないサービスがある。

（例）機種変更時、変更前の携帯電話機で購入したコンテンツ（楽曲、書籍等）を継続してご利用いただけない場合がある。

##### (7) 青少年保護（フィルタリング）について

（例）Wi-Fi 利用時にはウェブ安心サービスが提供されないため、フィルタリングソフト（Yahoo! あんしんねっとアプリ）の利用を推奨。

**(2) 説明の方法やその際に用いる資料等について教えてください**

店頭での販売時に、チェックリスト形式の書面をご確認いただき、お客様より確認の旨のサインをいただいています。

**(3) 上記の説明を行っていく上で、現在課題として認識されていることはありますか。また、課題にどのように対応していこうとお考えですか。自由に記述下さい**

主な課題としては、以下が挙げられます。

- ・ 説明事項の増加に伴う、店頭手続の所要時間の増加
- ・ お客様のリテラシー差異に合わせた説明対応
- ・ お客様に注意していただく事項（アプリのインストール、ソフトウェア更新等）の周知徹底

当社としては、お客様向け説明資料の改善のほか、購入後のアフターサポートの充実（スマートフォン専用問い合わせ窓口の設置等）、セキュリティソフト等安心系サービスの一括提供（スマートフォン基本パック）といったサービスの改善を通じ、お客様に安心・安全にスマートフォンをご利用いただける環境づくりを進めています。

**2. スマートフォンにおける利用者情報の取扱いについて**

**(1) アプリ等によるスマートフォンの利用者情報の取扱いについて、顧客から御社にどのような相談や問合せがありますか。概ねの相談件数、主要な相談内容等について、ご教示下さい。**

利用者情報の取り扱いに関する問い合わせは現在のところありません。

**(2) 利用者がスマートフォンの利用者情報の取扱いの点から安全安心なアプリを選択できるために、御社としてどのような取組を行っていますか。取組んでいる事項と具体的内容についてそれぞれご教示下さい。**

主な取組みとして、以下が挙げられます。

- ・ 「@アプリ」: おすすめのアプリケーションを紹介するアプリケーション。
- ・ 「ソフトバンクピックアップ」: Google Play 内にて、当社が提供・おすすめするアプリケーションの紹介コーナーを設置。

紹介するアプリについては、当社にて事前審査を行っています。

また、Google Play 内で当社課金が利用可能な有料アプリに関し、独自ガイドラインに基づきパトロール（事後審査）を実施しています。併せて当社ホームページ TOP には、Google Play 上の不適切アプリに関するユーザーからの通報窓口も設置する当の取組みを行っています。

- (3) スマートフォンの普及が進む中で、青少年から高齢者まで、また様々な ICT リテラシーの顧客が今後増えていくことが想定されますが、そのような状況の中で、御社として今後どのような取組が重要であると考えていらっしゃいますか。取組の方向性や内容について、可能な範囲で御教示下さい。

スマートフォンを安全・安心に利用するためには、お客様自身にも一定の関与が必要であることから、利用者のリテラシー向上が第一と考えます。

スマートフォンのビジネスモデルにおいては、従来型の携帯電話と異なり、携帯電話事業者がコントロールできる範囲に制約はありますが、従来型の携帯電話に慣れ親しんだお客様も安心・安全にスマートフォンを利用いただくため、説明方法及びサービス改善の両面から取り組んでいきたいと考えます。