

プラットフォーム事業者における利用者情報の取扱いについて

社名		LINE 株式会社
1. 利用者情報の取扱いの状況		
1-1.	利用者情報取得の場面・取得する情報の内容	<p>主にお客様のアカウントの開設やサービス利用の場面において、電話番号、プロフィールネーム、プロフィール画像、氏名、住所、生年月日、メールアドレス、サービス利用履歴等の情報を取得しております。</p> <p>利用者情報取得の場面及び取得する情報の詳細は、プライバシーポリシーに記載し、公表しております。 https://line.me/ja/terms/policy/</p>
1-2	取得情報の加工・分析・利用状況	<p>取得した情報は、必要に応じて加工・分析した上、以下のような目的で利用しております。</p> <p>① サービスの提供・維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ログイン時の認証 ・ メッセージの送信 ・ お客様へのご連絡 等 <p>② 弊社サービスやコンテンツの開発・改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス利用に関する統計の作成 ・ お客様の購入履歴からトレンドを把握して新規サービスの開発を行う ・ サービスの利用状況を基に画面デザインの改善を行う 等 <p>③ セキュリティ・不正利用の防止</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用規約違反、不正アクセスなど、不正利用の有無の確認 ・ 不正利用が発生した場合のお客様へのご連絡 等 <p>④ お客様に最適化されたコンテンツの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様が購入されたスタンプと関連する他のスタンプを推薦する ・ お客様のサービス利用状況等を基に広告を配信する 等 <p>取得情報の利用状況の詳細は、プライバシーポリシーに記載し、公表しております。</p> <p>https://line.me/ja/terms/policy/</p>
1-3.	利用者情報の第三者提供の状況	<p>お客様から同意を取得して利用者情報を第三者提供する場合があります。</p> <p>例えば、他社のアプリでお客様がLINE アプリ内で設定されたプロフィール情報を利用する必要がある場合、お客様の同意を取得した上、当該情報を提供しております。</p>
1-4.	広告ビジネスモデルへの利用者情報の活用状況	<p>お客様により最適化した広告を配信するために利用者情報を利用しております。</p> <p>例えば、お客様のスタンプ等の購入履歴、よくご利用される弊社サービス、検索履歴等の情報を利用して広告を配信することがあります。</p>
1-5	利用者のプロファイリング・セ	<p>お客様のご登録情報やサービス利用履歴等の情報を基に、お客様の興味関心や</p>

	グメント化状況	属性を推定・分類した上、コンテンツの推薦や広告配信に利用しております。
2. 利用規約・プライバシーポリシー		
プライバシーポリシー等		
2-1.	利用者情報の取扱いに係るプライバシーポリシーの内容	<p>利用者情報の取扱いを定めたプライバシーポリシーを策定・公表しております。</p> <p>プライバシーポリシーには、取得する情報、利用目的、情報を第三者提供する場面及びお客様の権利等を規定しております。</p> <p>https://line.me/ja/terms/policy/</p> <p>また、プライバシーポリシーの内容などをわかりやすく説明するための「プライバシーセンター」を開設・公表しております。</p> <p>https://linecorp.com/ja/privacy/</p> <p>個別サービス・機能等において別途のポリシー・規約を策定・公表している場合もございます。</p>
2-2.	サービス利用開始前の利用者への示し方、通知/同意取得の方法（導線及び掲載場所）	<p>LINE アカウント開設時に利用規約とプライバシーポリシーを掲載し、お客様にご同意いただいた上、アカウントを開設することとしております。</p> <p>また、弊社 Web サイト又は LINE アプリ内からプライバシーポリシーの内容を確認することができます。</p>

2-3.	変更の際しての通知/同意取得の方法	重要な変更にあたっては、アプリ内のバナー等に表示して周知を図っております。 また、必要に応じてアプリ起動時にポップアップ表示をしてお客様から変更したプライバシーポリシーへの同意を取得する場合があります。
2-4.	利用開始後（最初の同意・通知後）における、定期的な通知等の工夫	2-3 記載のとおり、重要な変更があった場合にはお客様にわかりやすい方法での周知を図っております。 今後もよりお客様にわかりやすい形で変更をお知らせできるよう努めてまいります。
透明性確保のための工夫		
2-5.	利用者情報の取扱いを分かりやすくするための考え方、工夫や対処（利用者への働きかけや情報提供、ユーザーテストの実施等）	お客様に対してプライバシーに関する意識調査を実施した上、利用者情報の取扱いについての懸念を把握し、プライバシーポリシーを読みづらいつと感ずる理由等を把握することで、データに基づいた効果的な対策を実施できるように努めております。
2-6.	同意取得/通知に際しての、利用規約やプライバシーポリシーを理解しやすくするための工夫（階層的アプローチ、ダッシュボード、ジャストインタイム、アイコン、モバイル及びスマートデバイスの特徴の利用等）	プライバシーポリシーの内容などをわかりやすく説明するための「プライバシーセンター」を開設・公表しております。 また、プライバシーポリシーについては、できる限り各項目の冒頭に当該項目の概要を記載するようにしております。例えば、プライバシーポリシーの「取得するパーソナルデータ」や「パーソナルデータの利用目的」の冒頭に当該項目の概要を説明した後、詳細内容を説明するようにしております。

		<p>なお、個別機能・サービスにおいて別途ポップアップで説明等を行う場合もございます。</p>
<p>オプトアウト</p>		
2-7.	<p>利用者情報の提供を希望しない意思を示すオプトアウトの設置状況（方法、対象範囲等含む）</p>	<p>利用者情報の第三者提供（連携）や位置情報の取得等についてオプトアウトの機能を用意し、お客様が連携や情報提供を停止できる手段を提供しております。</p>
2-8.	<p>オプトアウトをした場合のサービス利用継続の可否</p>	<p>お客様が他社のアプリとの連携を解除した場合や位置情報の取得をオプトアウトした場合であってもLINEアプリの利用は継続できます。</p>
2-9.	<p>利用者情報の提供について個別に選択できるダッシュボード等の設置状況（方法、対象範囲等含む）</p>	<p>お客様がLINEアプリにおける利用者情報を連携している他社のアプリについては、LINEアプリ内で連携中の他社アプリが一覧表示される画面を提供しており、当該画面内から連携解除が可能となっております。</p>
<p>データポータビリティ</p>		
2-10.	<p>データポータビリティに関する取組（データポータビリティを求める方法、対象範囲）</p>	<p>いわゆるデータポータビリティには対応しておりませんが「トーク履歴の送信」機能を利用してTextファイルでトーク履歴をダウンロード・送信することはできます。</p>
2-11.	<p>データポータビリティが可能である場合</p>	<p>2-10 記載のとおりです。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・提供されるデータのフォーマット ・提供先の要件 ・インターオペラビリティ確保に関する考慮状況 	
2-12.	個人情報保護法に基づく開示請求への対応状況（電磁的な開示の実施状況、開示請求の方法、提供フォーマット等）	<p>（開示請求の方法）</p> <p>弊社 Web サイト内のお問い合わせフォーム又は郵送にて開示請求を受け付けております。</p> <p>（開示方法）</p> <p>基本的にはお客様へ PDF を送信する方法で開示しております。 お客様が希望された場合には郵送での開示も実施しております。</p>
3. 他アプリやサイトを経由した情報収集の状況		
3-1.	他アプリやサイトを経由した情報収集の状況	弊社の提携事業者が運営する他アプリや Web サイトに弊社の広告配信等のためのツールが設置された場合、当該アプリ・サイトを訪問されたお客様に関する情報を取得する場合があります。
3-2.	他アプリ提供者やサイト運営者に対し、どのような同意取得や通知を促しているか	他アプリや Web サイトにおいて、弊社が Cookie 等により訪問履歴等の広告関連情報を収集し、広告の効果測定等に利用すること、およびオプトアウトの方法について通知を行うとともにお客様から必要な同意を取得することを規約で義務づける等の対応を行っております。

3-3.	JavaScript の取扱状況（後から情報取得内容が変更されることについて、他アプリ提供者やサイト運営者にどのように伝えているか等）	ガイドラインや媒体資料を用いて提携事業者に案内する運用をしております。
3-4.	複数の他アプリやサイトから収集している場合の、情報管理状況	弊社が付与したお客様の内部識別子と関連づけて管理する場合があります。
4. 他社へのデータ提供、他社との連携の状況		
4-1.	他社に対する、取得した利用者情報・位置情報に基づくデータ提供の内容、提供に関する留意点（ユーザーへの説明、他社の監督、安全管理など）	<p>他社に利用者情報を提供する場合、提供する情報をわかりやすく表示した上、お客様から同意を取得するようにしております。</p> <p>また、他社にお客様の識別子を提供する場合、安全管理の観点から、提供先の企業ごとに異なる識別子を提供するように努めております。</p> <p>他社に利用者情報を提供する場合、弊社と他社との間で、利用者情報を保護するための契約を締結し、利用者情報が安全に管理されるよう努めるとともに、お客様に対して事後のオプトアウト機能を提供する等しております。</p>
4-2.	利用者情報・位置情報の取得・活用に関する、他社との連携状況、連携に関する留意点（ユーザーへの説明、他社の監督、安全管理等）	<p>グループ会社との間で、お客様により良いサービスを提供するために取得した利用者情報を連携する場合があります。</p> <p>利用者情報を連携するグループ会社の範囲は、プライバシーポリシーに記載することによってお客様にご説明しております。</p>

5. サードパーティによる情報取得への対応方針		
5-1.	ウェブブラウザやアプリ経由等でサードパーティが情報取得することについての方針 (Third Party Cookie や広告 ID 等の取扱い) ウェブとアプリで方針は同じか異なるか。	LINE アプリにサードパーティが情報を取得するモジュールを設置する場合、情報を取得する事業者の名称、取得される情報の項目、利用目的等について、お客様へ情報提供を行っております。
5-2.	フィンガープリント、Unified ID 2.0 等のクッキーの代替手段での情報取得の動きについての考え方	弊社の広告事業では、フィンガープリント、Unified ID 2.0 といったクッキーの代替手段を導入する予定は今のところございません。
6. PIA・アウトカムについての考え方		
6-1.	PIA の導入状況 (GDPR の DPIA の具体的な実施方法や、その他の実施事例)	弊社では、PIA を導入しております。具体的には、新規サービス・機能のリリース時等に PIA を実施し、プライバシーへの影響を評価しております。
6-2.	利用者情報の取扱いに関するアウトカムについての検討状況 (検討している場合、どのような考え方にに基づき判断しているか)	PIA を実施する際、プライバシーの観点における影響の有無・程度、利用者への不利益の有無、利用者の予想に反して情報が外部に公開されないか、利用者が気持ち悪いと感じないか等といった点を考慮しております。
6-3.	利用者に対する、PIA の結果やアウトカムの説明の取組状況	PIA の結果を踏まえて、サービス・機能の実装の際に説明やチュートリアルを追加する等の対応を行っております。

