

プラットフォームサービスに係る 利用者情報の取扱いに関するワーキンググループ ご説明資料

2021年3月18日

楽天モバイル株式会社

目次

1.本日のご説明内容について	P2
----------------	----

2.取得情報や取得方法のご説明	P4
-----------------	----

3.情報の利用についてのご説明	P12
-----------------	-----

4.各種ポリシーについてのご説明	P16
------------------	-----

本日のご説明内容

主に利用者情報の取り扱いについて本日はご説明させていただきます。

ヒアリング項目 (利用者情報の取扱いの状況、位置情報の取得・分析)

ご説明内容

- どのような場面でどのような利用者情報、位置情報を取得しているか。
- アプリやサイト（ブラウザ）経由の位置情報を取得しているか。または、今後取得を考えているか。
- センサー情報など、端末から取得している情報はるか。

取得情報や取得方法のご説明

- 取得した情報をどのように加工・分析・利用しているか。
- 位置情報と、位置情報以外の情報（加入者情報など）を組み合わせた分析・利用はしているか。
- 利用者情報の第三者提供はあるか、どのような形で第三者提供しているか。
- 広告ビジネスモデルに利用者情報をどのように活用しているか。
- 収集した利用者情報に基づいて、利用者をどのようにプロファイリング・セグメント化しているか。

情報の利用についてのご説明

- 利用者情報、位置情報取得との関係で特に留意していることや、参照しているガイドライン等はあるか。（位置情報プライバシーレポート、SPI等）

各種ポリシーについてのご説明

目次

1.本日のご説明内容について	P2
----------------	----

2.取得情報や取得方法のご説明	P4
-----------------	----

3.情報の利用についてのご説明	P12
-----------------	-----

4.各種ポリシーについてのご説明	P16
------------------	-----

回線サービス利用時の取得情報

回線サービス利用時には利用者情報と位置情報を取得しております。

回線サービス利用時

①利用者情報

- 回線契約の申し込み時に、**すべてのお客様から取得**

<当社Webサイト>



出所：当社Webサイト

(<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/telecom/index.html>)

②位置情報

- 十分な匿名化により加工した位置情報等の利用についてガイドラインに沿った取り扱いの詳細についてあらかじめ公表**。回線契約時にプライバシーポリシーの同意も取得

<当社Webサイト>



出所：当社Webサイト

(<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/location/index.html>)

利用者情報：同意取得

回線契約を行うすべてのお客様から、楽天及び当社に関するプライバシーポリシーへの同意を取得しております

楽天のプライバシーポリシー についての同意取得

- ・ 申し込みでは楽天IDでのログインが必要
- ・ ログイン時に楽天のプライバシーポリシーへの同意を取得

出所：当社回線申込画面より抜粋

楽天モバイルのプライバシーポリシー についての同意取得

- ・ 申し込みの最終確認時に楽天モバイルのプライバシーポリシーへの同意を取得

出所：当社回線申込画面より抜粋

参考：電気通信事業における個人情報の取扱いについて

利用目的	利用する個人情報等
1.1.電気通信サービスの提供のため	[1]-[16]
1.2.お問い合わせ等に対応するため	[1]-[8]、[10]-[16]
1.3.本人確認のため	[1]、[2]、[12]
1.4.契約審査のため	[1]-[7]、[10]-[16]
1.5.広告、宣伝、マーケティングのため	[1]、[3]-[7]、[9]-[16]
1.6.サービスの改善と提供および新サービスの開発のため：	[1]、[3]-[7]、[10]-[16]
1.7.当社による投資分析のため	[1]、[3]-[6]、[10]-[16]
1.8.不正行為等の防止および対応のため	[1]、[3]-[16]
1.9.商品、サービス、ネットワークの不具合の対応のため	[1]、[3]-[7]、[10]-[16]

利用する個人情報等の項目	取得元
[1] お客様の氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、職業、勤務先、メールアドレス等の情報	本人
[2] 本人確認書類に記載されている個人情報等	本人
[3] 商品・サービスの名称、お申し込み数量、お申し込み日、暗証番号等、お申し込み内容に関する情報	本人
[4] 振替預金口座、クレジットカード等、お支払い方法に関する情報	本人
[5] 通信履歴およびご利用明細に関する情報（※1）	本人によるサービス利用
[6] ご利用料金、お支払い状況、お支払日等のご請求、お支払いに関する情報	本人によるサービス利用
[7] お客様からのご紹介等により第三者から入手する個人情報等	第三者
[8] 住民票、登記簿謄本等、公的機関への照会時に入手する個人情報等	公的機関
[9] 官報、電話番号帳等により公表されている個人情報等	公表情報
[10] 位置情報（※2）	本人によるサービス利用
[11] お客様による当社Webサイトの閲覧・サービスの利用履歴（購買履歴・キャリア決済サービスを利用した決済履歴を含む）（※2）	本人によるサービス利用
[12] ご契約に関してお客様に付与する回線番号および通信機器に関する情報	本人によるサービス利用
[13] お問い合わせ内容と履歴に関する情報	本人によるサービス利用
[14] その他電気通信事業の提供に伴って取得する情報	本人によるサービス利用
[15] 当社サービスにおける「利用者登録制度」を利用した場合の利用者の氏名・生年月日	本人
[16] その他第三者から取得した情報	第三者

出所：当社Webサイト（<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/telecom/index.html>）



1.（※1）【5】に掲げる情報のうち、通信の秘密に関わる情報については、当社は、前述の業務に関して利用する場合にも、正当業務行為、正当防衛および緊急避難その他違法性阻却事由が認められる場合またはお客様の個別の同意を取得した場合に限り利用するものとします。
2.（※2）通信履歴、位置情報、アプリの起動履歴、電話帳情報および写真動画その他の個人情報等については、お客様のプライバシーに配慮して、お客様から個別の同意を取得することがあります

参考：十分な匿名化により加工した位置情報等の取扱いについて^{1/2}

項目	位置情報
1. 用語の定義	「『十分な匿名化』により加工した位置情報の取扱いについて」(以下、「本ポリシー」といいます。)における用語の定義は、次のとおりとします。 「十分な匿名化」：電気通信事業者が扱う位置情報について、通信の秘密およびプライバシーの保護と社会的活用とを両立するため、位置情報と個別の通信とを紐づけることができないように加工する方法として考案された仕組みのことをいいます。 位置情報：お客様が利用する通信端末の所持者の所在を表す場所を示す情報のことをいいます。携帯電話の基地局にかかる位置情報、GPSによる位置情報、Wi-Fiアクセスポイントにかかる位置情報等があります。 付帯情報：当社が保有するお客様に関する情報で、位置情報と結合して利用する情報のことをいいます。 匿名化利用：位置情報および付帯情報を「十分な匿名化」を行って利用することをいいます。 匿名加工後データ：「十分な匿名化」により加工されたデータのことをいいます。 プライバシー影響評価：情報の取扱いによって生じるプライバシーに対する影響を、事前に識別、分析、評価、診断して、対処する一連の活動をいいます。
2. 利用する位置情報	お客様が利用する通信端末から、以下の位置情報(通信の場所、日時、端末識別符号に限る)を取得します。なお、これには通信の秘密に該当する位置情報が含まれる場合があります。 [位置情報の種類] 基地局位置情報 お客様が利用する通信端末が接続した基地局の緯度・経度等の情報およびその時刻
3. 位置情報の精度、取得頻度、ID有効期間	お客様が利用する通信端末の位置情報を以下のように取得します。 (1)精度 数100m (2)取得頻度 通信・通話ごと (3)ID有効期間(IDお客様の識別番号)
4. 付帯情報	以下の付帯情報を位置情報に結合したうえで、「十分な匿名化」による加工を行います。 [1] 性別 [2] 年齢 [3] 住所(市区町村名)

参考：十分な匿名化により加工した位置情報等の取扱いについて_{2/2}

項目	位置情報
5. 利用目的	次の目的で、匿名加工後データを利用します。 [1]当社が提供するサービスの品質向上や、新商品、新サービスの企画、開発、提供 [2]当社が提供するサービスに関するマーケティング調査および分析 [3]当社および提携会社の商品、サービスおよびキャンペーンのご案内 [4]当社および提携会社の広告およびアンケートの配信および表示 [5]その他当社がお客様等に有益と判断した情報の提供
6. 加工の方法	以下の手法を組み合わせることにより、位置情報および付帯情報の「十分な匿名化」を行います。 利用する加工手法： [1]項目削除：加工対象となる個人情報データベース等に含まれる個人情報の項目を削除するもの。例えば、年齢のデータをすべての個人情報から削除すること。 [2]一般化：加工対象となる情報に含まれる記述等について、上位概念もしくは数値に置き換えること。例えば、「年齢70歳」を「高齢者」に置き換えること。 [3]丸め(ラウンディング)：加工対象となるデータベースに含まれる数値に対して、四捨五入等して得られた数値に置き換えることとするもの。
7. 第三者提供	「5. 利用目的」に定める目的を達成するため、匿名加工後データを楽天株式会社やその子会社および関連会社、ならびに業務委託先を含めた第三者に提供することがあります。 当社は、これらの第三者が特定の個人を識別する目的で他の情報と照合すること等を防止するため、契約締結等の必要な措置を講じます。
8. 保存期間	位置情報、付帯情報、および「十分な匿名化」の過程で生成される加工途中のデータは、3カ月のみ保存することとします。 匿名加工後データについては、特に保存期間の制限を設けません。
9. 情報管理体制	位置情報、付帯情報、「十分な匿名化」の過程で生成される加工途中のデータ、および匿名加工後データ、ならびに加工方法に関する情報の管理について、専任の「情報管理責任者」を設置し、社内の管理体制を適切に構築し運用します。 また、加工方法および管理運用体制等についてプライバシー影響評価を行い、その結果を別途公表します。

出所：当社Webサイト（<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/location/index.html>）

位置情報：同意取得、利用

位置情報等を含む情報の利用については、申込時に個別明確にお客様から同意をいただいております。同意をしないこと、および同意しているお客様も事後にオプトアウトが可能です。

重要事項説明・利用規約

情報提供について ▼

快適なサービスをご利用いただくための 情報提供について

楽天モバイルでは、お客様の安心・安全に役立つ情報、生活を快適・便利にする情報を提供するため、位置情報や通信履歴をプライバシーに配慮して安全に活用する取り組みを推進しています。同意していただくことで、災害や緊急情報に関する重要なお知らせや、楽天グループおよびその他第三者の商品、サービスに関するキャンペーンや広告等、お客様に最適な情報をお届けすることができるようになります。

本項目に同意いただかなくても、楽天モバイルはご利用可能です。

01.取得・利用する情報の種類

☐

位置情報と通信履歴の提供に同意します

同意して申し込む

その他サービス利用時の取得情報

その他サービス利用時には個別のプライバシーポリシーを用意し利用開始時に同意を取得。また、ユーザーが個別明確に許可している場合のみ、位置情報を取得しております。

その他サービス（Rakuten Link、my 楽天モバイル）利用時

利用者情報

- サービス単位、アプリ単位で個別のプライバシーポリシーを設け、利用開始時に同意を取得する

<当社Webサイト>

The screenshot shows the Rakuten Mobile website with the navigation bar at the top. The main content area displays the title '「Rakuten Link」コミュニケーションサービスに関する個人情報の取扱いについて' and '「my 楽天モバイル」に関する個人情報の取扱いについて'. Below the title, there is a section titled '1. 収集する利用者情報、収集方法および利用目的' which lists the types of information collected and the methods of collection. The text is in Japanese and includes details about the collection of personal information for the services.

位置情報

- アプリ等でGPS取得を許可されている場合に取得する

<当社Webサイト>

The screenshot shows the Rakuten Mobile website with the navigation bar at the top. The main content area displays the title '1. 収集する利用者情報、収集方法および利用目的'. Below the title, there is a table with three columns: '利用目的' (Purpose of Use), '利用者情報' (User Information), and '収集方法' (Collection Method). The table lists the collection of location information for the services. A red box highlights the text '※ 2. 携帯電話の設定で位置情報の送信を許可していない場合は、位置情報は送信されません。' (Note 2: If location information transmission is not permitted by mobile phone settings, location information will not be transmitted.)

利用目的	利用者情報	収集方法
認証・識別、アカウントの引き継ぎ等	楽天IDとパスワード、電話番号、メールアドレス、端末識別ID、Facebook ID等	お客様の入力による取得
友だち自動追加機能をご利用の場合、知り合いまたは知り合いの可能性がある他の利用者を探索して友だちとして登録または推薦、および不正利用防止	アドレス帳に含まれる情報(※1)	本アプリによる自動取得
本アプリのスムーズな利用やお客様同士の円滑なコミュニケーション	本アプリで設定した以下のプロフィール情報 ・ 画像 ・ 名前 ・ コメント ・ 端末の位置情報（GPS位置情報、Wi-Fi位置情報、基地局の情報を用いて推測される位置情報、Bluetooth位置情報であって、数メートル程度の精度とする。以下同じ。）(※2)	本アプリによる自動取得およびお客様の入力による取得

(※2) 携帯電話の設定で位置情報の送信を許可していない場合は、位置情報は送信されません。また、お客様の同意を得た場合やコンテキストから位置情報を取得・利用されることが予測できる場合を除き、取得した位置情報は十分な匿名化を施した状態で利用し、個人情報と紐づけた形で利用することはありません。

出所：当社Webサイト



(<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/rakuten-link-app/index.html>
<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/my-rakuten-mobile-app/index.html>)

目次

1.本日のご説明内容について	P2
2.取得情報や取得方法のご説明	P4
3.情報の利用についてのご説明	P12
4.各種ポリシーについてのご説明	P16

取得情報の利用目的

お客様への提供サービス・商品の開発・提案・改善等のために情報を利用しています。

1 サービス・商品等の提供やそれに必要なお客様とのやりとりのため

1 サービス・商品等の提供やそれに必要なお客様とのやりとりのため

例えば、楽天モバイルの月々の利用料金請求のために利用します。

①お客様がお支払い方法等の情報を登録

②月々の利用料金を請求



2 お客様に最適なサービス・商品の提案やキャンペーン・広告配信のため

2 お客様に最適なサービス・商品の提案やキャンペーン・広告配信のため

例えば、お客様の利用履歴や閲覧履歴を取得し、お客様の興味関心に適した広告等を提供するために利用します。

①お客様の利用履歴や閲覧履歴を取得

②お客様に適した広告を表示



3 商品、サービス、ネットワークの不具合への対応や不正行為等の防止のため

3 商品、サービス、ネットワークの不具合への対応や不正行為等の防止のため

例えば、お客様が購入された商品に不具合があった際に対応するために利用します。

①お客様の購入履歴を取得

②返品等の対応を行う



4 サービスの改善や新サービスの開発のため

4 サービスの改善や新サービスの開発のため

例えば、お客様にアンケートに回答いただきサービスの改善や新サービスの開発に利用します。

①お客様がアンケートに回答

②アンケート結果を分析・活用



楽天グループへの提供

お客様への価値提供、及び有益なキャンペーンや広告等の配信のため、お客様からプライバシーポリシーに同意をいただいたうえで、楽天グループへ情報を提供しております。

<回線申込画面>

楽天モバイル 重要事項説明書

重要事項説明

登録番号（電気通信事業者）377号

Rakuten Mobile

楽天モバイル 重要事項説明書

本重要事項説明書は、楽天モバイル株式会社が提供する楽天モバイルの携帯電話端末サービス（MNO）をご利用になる際に注意が必要な重要事項をご説明するも

利用規約

個人情報の取扱いについて

☒ my 楽天モバイルで契約内容を確認する
（契約書の郵送をご希望の場合はチェックを外してください）

☐ 上記内容を確認し、同意しました

同意して申し込む

楽天グループへの提供

楽天グループは、多種多様なサービスを提供しています。私たちは、お客様がこれらのサービスをより便利に、快適に利用できるよう、お客様から同意をいただいた場合に限り、ほかの楽天グループへお客様の個人情報等を提供します。具体的には、楽天会員および楽天ポイントの運営、楽天グループの商品・サービスの提供、お客様に有益なキャンペーン、広告配信、サービスの改善、不具合への対応、お申し込み受付時およびサービスご利用時等のご本人・ご家族の確認等のために利用します。

例えば、楽天モバイルと楽天グループとの間でお客様の情報をやりとりし、お客様の利用履歴を分析し、お客様の興味関心に適した楽天グループの広告等を利用するために利用します。

①お客様の購入履歴を登録

②楽天グループへ情報を提供

③お客様の興味関心に適した広告を表示



**Rakuten
Mobile**

R



出所：当社Webサイト（<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/>）

位置情報と位置情報以外の情報を組み合わせた分析・利用状況

構成員限り

目次

1.本日のご説明内容について	P2
----------------	----

2.取得情報や取得方法のご説明	P4
-----------------	----

3.情報の利用についてのご説明	P12
-----------------	-----

4.各種ポリシーについてのご説明	P16
------------------	-----

各種ポリシーについてのご説明

以下ガイドラインを順守しております。

電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン

電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン
(平成29年4月18日総務省告示第152号)

最終改正 平成29年9月14日総務省告示第297号

第一章 総則

(目的)

第一条 本ガイドラインは、電気通信事業の公共性及び高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、通信の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めることにより、電気通信役務の利便性の向上を図るとともに、利用者の権利利益を保護することを目的とする。

(適用対象)

第二条 本ガイドラインの規定は、個人情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めるものとして、解釈され、及び運用される。

2 電気通信事業者は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）の規定及び通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第四条その他の関連規定を遵守するほか、本ガイドラインの規定に従い個人情報を適正に取り扱わなければならない。

3 電気通信事業者は、第三章に規定する各種情報については、第二章に規定する個人

電気通信事業における「十分な匿名化」に関するガイドライン



電気通信事業における 「十分な匿名化」に関するガイドライン

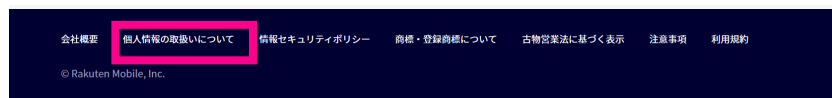
出所：https://www.soumu.go.jp/main_content/000507466.pdf

出所：<https://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/contents/law/3.html>
https://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/data/law/tokumeika_guideline.pdf

プライバシーポリシーの表示

当社Webサイトのトップ画面「個人情報の取り扱いについて」から常時閲覧可能。
イラストを用いた全体の概要を設け、その下に階層的に個別の事業・アプリに応じたプライバシーポリシーをまとめることで、お客様にわかりやすくするため工夫。

トップ画面



●イラストを用いた概要説明



●階層的な構成



出所：当社Webサイト

(<https://corp.mobile.rakuten.co.jp/guide/privacy/policy/index.html>)

Rakuten Mobile