

プラットフォームサービスに関する研究会

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WG（第11回）

KDDIにおけるプライバシーガバナンスに関する取り組み

KDDI株式会社

2022年4月22日

Tomorrow, Together

KDDI

組織紹介

データガバナンス室は全社データ及びプライバシーガバナンス双方を所掌し
適切なデータ活用・保護を推進しています

代表取締役社長

事業創造本部

DX企画推進部 データガバナンス室

- ✓ 全社データガバナンス戦略の立案・実施
- ✓ プライバシー・個人情報保護対応
- ✓ PIAの実施
- ✓ AI開発・利活用原則の策定・運用

取り組みの全体像

1

体制の構築

- 「**データガバナンス室**」の設置（20年4月～）
 - 管掌役員を社長として社内委員会及び専門部署を構築
 - 「**アドバイザリーボードの設置**」(21年2月～)
 - 有識者から構成する第三者組織を設置し、意見聴取
- } 昨年ご報告

2

姿勢の明文化

- 「**データ利用における基本指針**」の策定・公表(20年1月)
 - 適切にデータを扱うための基本的な企業姿勢を明文化
 - 「**AI開発・利活用原則**」の策定・公表(21年8月)
 - AIに関する倫理的な課題等に対する企業姿勢を明文化
- } 昨年ご報告

3

運用ルール策定

- 「**KDDI版PIA(プライバシー影響評価)**」の実施（21年4月～）
 - 事前にプライバシー上のリスクをチェックする社内ルールを導入

4

消費者とのコミュニケーション

- 「**プライバシーポリシー**」の改定(21年9月公表)
 - プライバシーポリシーを改定し、よりわかりやすい内容に
- 「**プライバシーポータル**」の提供(20年1月開始、21年9月改修)
 - プライバシーに係る説明事項やコントロールビリティ機能をポータル化

①体制の構築 -「アドバイザーボード」の設置-

様々な領域の有識者から構成されるアドバイザーボードを21年2月に設置し、
第三者からの意見を取り入れた取り組みを実施

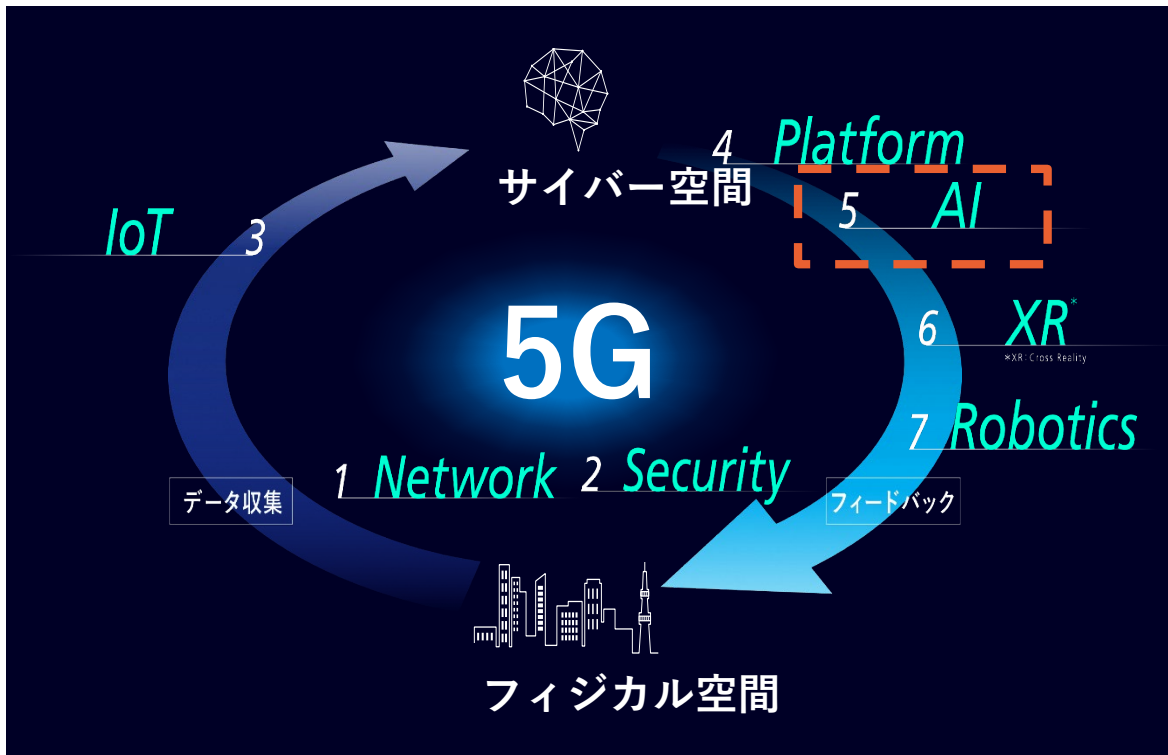
<アドバイザーボード委員>

沢田 登志子	一般社団法人 ECネットワーク 理事
穴戸 常寿	東京大学大学院 法学政治学研究科 教授
篠原 治美	一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 電子情報利活用研究部 参事
森田 朗【座長】	一般社団法人 次世代基盤政策研究所 代表理事
森 亮二	英知法律事務所 弁護士

(敬称略 五十音順)

② 姿勢の明文化 -「AI開発・利活用原則」の策定・公表-

AIの社会実装に重要な3つのカテゴリに注目
AIガバナンスの観点では「信頼できるAI」が特に重要



<AIの社会実装に重要な3つのカテゴリ>

- ① フィジカル空間指向 AI
 - ✓ 学習データが少量多種で環境が変化しやすいなどのフィジカル空間特有の課題を解決するAI
- ② 行動変容のためのAI
 - ✓ 心理学の知見を活用して、人間心理を深く理解し、一人一人に最適な手段で働きかけるAI
- ③ 信頼できるAI
 - ✓ AIの判断根拠の提示などで信頼性を向上するAI

② 姿勢の明文化 -「AI開発・利活用原則」の策定・公表-

適切なAI開発・利活用のために9つの原則を策定
21年8月に公開



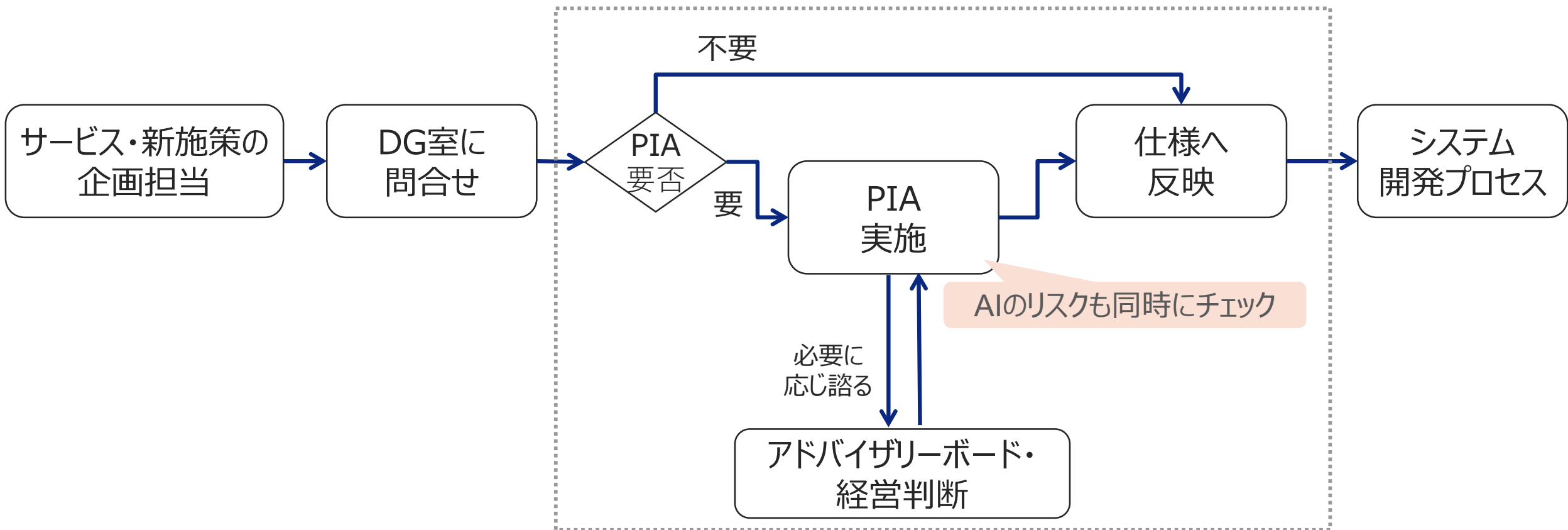
参考：各価値観の説明

1	人間の尊厳	<ul style="list-style-type: none">人間の尊厳と個人の自律を尊重すること（根幹・ベースとなる概念）
2	適正な利用 (誤用/悪用防止等)	<ul style="list-style-type: none">開発者は利用者に（AIによる判断や所作についての）選択の機会、適正な利用方法に関する情報(用途やリスク・更新等)を適切に提供することAIサービスプロバイダ及びビジネス利用者は、開発者からの情報を踏まえ、適正な範囲・方法でAIを利用するAIサービスプロバイダは、AIの用途やリスク・更新等の情報を適切なタイミングで提供する
3	制御可能性、 人間の判断の介在	<ul style="list-style-type: none">AIにより為された判断について、必要かつ可能な場合には、その判断を用いるか否か、あるいは、どのように用いるか等に関し、人間の判断を介在させること一定の条件で人間による稼働に移行する場合は、どのような条件で移行するかを明確化すること
4	安全性とセキュリティ	<ul style="list-style-type: none">(安全性) 人の生命・身体・財産に危害を及ぼし得る分野でAIを利活用する場合には、危害を及ぼさないようにするための配慮、危害を及ぼした場合の措置を明確化すること(セキュリティ) 攻撃を受けても問題ないようにすること、また、攻撃を受けて侵害された場合の措置を明確化すること
5	プライバシー	<ul style="list-style-type: none">AIを利活用する際の（最終）利用者および第三者のプライバシーを尊重することまた、プライバシー侵害の場合の措置を明確化すること
6	公平性・非差別	<ul style="list-style-type: none">AIの判断にバイアスが含まれる可能性があることを踏まえ、AIの判断によって個人及び集団が不当に差別されないよう配慮すること（学習データの偏りで公平性が無くなることを防ぐ。アルゴリズムに意図的な偏りを与えることで差別することを防ぐ）
7	透明性・説明可能性	<ul style="list-style-type: none">(透明性) 生命、身体、財産に危害が及ぼし得る分野で利活用する場合において、AIの入出力等のログを記録・保存すること(説明可能性) 個人の権利・利益に重大な影響を及ぼす可能性のある分野で利活用する場合においてAIの判断結果の説明可能性の確保すること(共通) ただし、アルゴリズム、ソースコード、学習データの開示を想定するものではない・・・知的財産の確保や、実現のためのコストに関連。
8	アカウントビリティ (説明責任を含む)	<ul style="list-style-type: none">消費者的利用者、AIの利活用により影響を受ける第三者等に対し、利用するAIの性質及び目的等に照らして、それぞれが有する知識や能力の多寡に応じ、AIシステムの特長について情報提供と説明を行うこと、多様なステークホルダとの対話を行うこと等
9	連携	<ul style="list-style-type: none">開発者、利用者、データ提供者は、AIシステム等間の連携、及び、AIシステム等がネットワーク化することによってリスクが惹起・増幅される可能性があることに留意すること。

③ 運用ルールの方策定 -「AI開発・利活用原則」の方策定・公表-

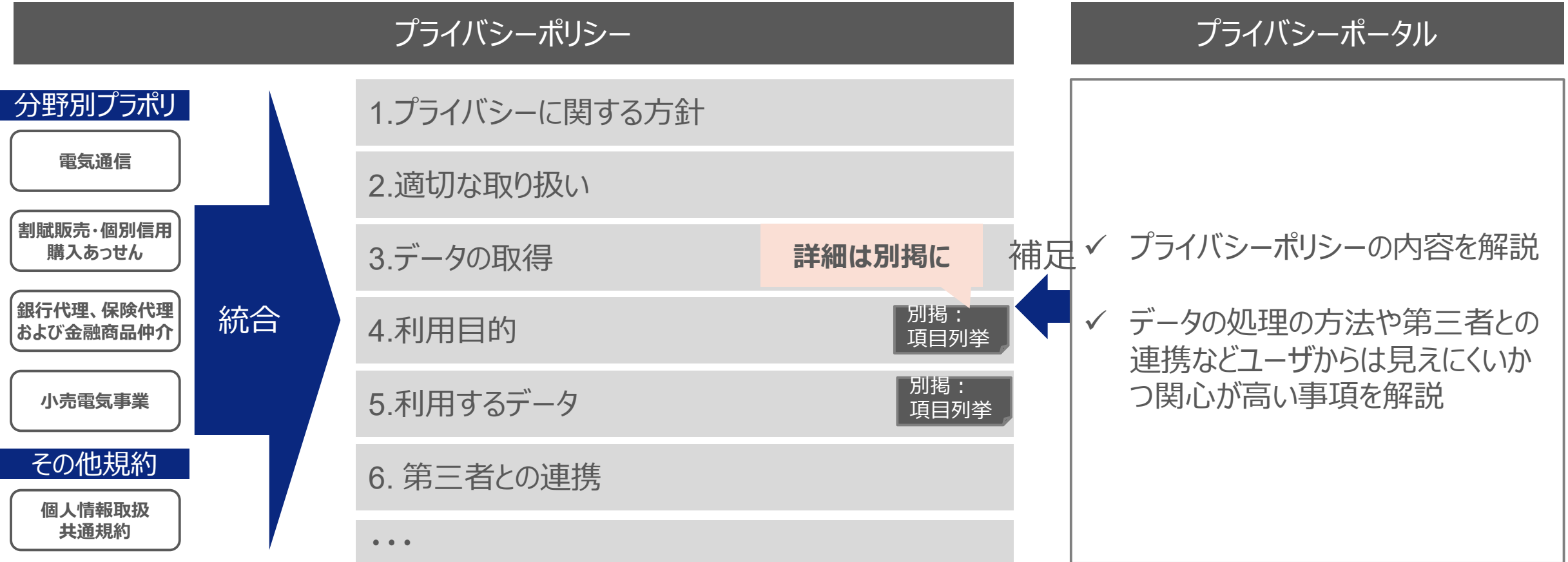
業務プロセスにPIAを組み込み、新規サービスの企画検討時に
リスク評価が実施できるように業務フローを整備

PIAのプロセス



④ 消費者とのコミュニケーション -「プライバシーポリシー」の改定-

「プライバシーポリシー」「別掲資料」「プライバシーポータル」の3つのコンテンツを組み合わせることで、わかりやすさと網羅性を両立



参考：具体的な改善ポイント（例：利用目的）

本文ではシンプルに記載をしつつ、別掲資料等を活用することで
詳細に把握したいお客様へのニーズに対応

Before（現状）

✓ 分野別・詳細に列挙

電気通信事業分野における利用目的	利用情報	委託の有無
1. 電気通信事業分野における各種サービスの提供業務（各種契約約款および利用規約等に基づく契約内容の実施を含みます）	(1)～(16)	有り
2. 利用料金等の計算および請求に関する業務およびポイントの計算および付与に関する業務	(1)～(5)、(8)～(16)	有り
3. 契約審査および与信審査等に関する業務	(1)～(10)、(16)	有り
4. お客様さま相談対応に関する業務	(1)～(4)、(8)～(16)	有り
5. アフターサービスに関する業務	(1)～(4)、(9)、(14)～(16)	有り
6. オプションサービスの追加・変更に関する業務	(1)～(4)、(9)、(14)～(16)	有り
7. サービス休止に関する業務	(1)～(4)、(9)～(16)	有り
8. 現行サービス、新サービス、新メニューに関する情報提供業務	(1)～(4)、(6)～(16)	
9. サービスのご利用状況（購入状況を含む）を調査・分析して情報を提供する業務	(1)～(4)、(6)～(16)	
10. 利用促進等を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務	(1)～(4)、(6)～(16)	

5項目に
収れん

×分野別

After（改編後）

- ✓ 本文をシンプル化し、詳細は別掲に
- ✓ 事業分野別を一本化

4. パーソナルデータの利用目的

当社は、取得したパーソナルデータを、以下の利用目的を達成するために必要な範囲で利用します。利用目的の具体例は（別掲1）をご覧ください。なお、当社によるパーソナルデータの利用は、当社の各事業分野においてお客様さまに提供するサービスにおける利用の他、当該各サービス間で相互に利用することを含みます。

- ① お客様さまにサービス・商品等に関するお知らせその他の情報を提供するため
- ② サービス・商品の提供のため
- ③ サービス・商品の利用状況を調査・分析するため
- ④ サービス・商品を安定してお届けし続けるため
- ⑤ お客様さまからの問い合わせに対応するため

プライバシーポリシーの改定にあわせ、会社としてお客様に説明すべき事項の内容・画面をリニューアル

改善前

本サービスの利用にあたって、以下の利用規約およびパーソナルデータの情報利用に同意いただく必要があります。

1. 利用規約等
[〇〇サービス利用規約](#)
[〇〇アプリプライバシーポリシー](#)
[個人情報取扱共通規約](#)
[au ID利用規約](#)
[ポイントプログラム利用規約](#)

2. パーソナルデータの情報利用

(1) 利用する情報
 当社は、個人情報取扱共通規約に基づき、お客様による本サービスを含む当社サービス等の申込、登録または利用時に取得する以下の情報(※)を(2)(3)の目的で利用します。

※各サービスの利用時等に当該情報の取得・利用について同意いただいたものに限ります

(2) 利用目的
 当社サービス等の提供、問い合わせ対応、分析、利用する情報の取得元サービス内で行われる個々のお客様ごとに最適化された有益な情報配信(広告配信、広告表示、クーポン進呈、アンケート配信等含む)、当社が提供するサービスをまたがって行われる個々のお客様ごとに最適化された有益な情報配信
 ※対象の当社サービス等は以下の詳細をご覧ください

(3) 第三者提供
 当社は「(1) 利用する情報」を当社のグループ企業、加盟店および協業企業、官公庁、公共団体に提供します。
 ※提供先および提供先における利用目的は以下の詳細をご覧ください

当社の情報利用や、本画面同意後のオプトアウト(拒否)および第三者提供等、その他詳細について

「1. 利用規約等」および「2. パーソナルデータの情報利用」の記載内容に同意します。

※太字下線の内容のみ一括オプトアウト(拒否)できます。
 オプトアウトされる場合は、チェックを外してから以下の「同意する」ボタンを押してください。
 ただし、第三者提供において、当社あるいは提供先のサービスをご利用いただく際に個別に同意をいただいている場合は、その同意内容に基づき、本画面でオプトアウト(拒否)を選択した後も当社からの情報の提供は継続されます。

同意する

改善

au ID

利用規約のご確認

2021年11月17日にプライバシーポリシー及び「その他情報利用」の同意内容を改定しました。
[\(改定内容の詳細はこちら\)](#)

■ 利用規約等
 au IDのご利用にあたって、以下に同意いただく必要があります。

[プライバシーポリシー](#)
[ID利用規約](#)
[auポイントプログラム利用規約](#)

ボタンを押下すると
 詳細な説明が表示

■ その他の情報利用
 以下の情報利用についてご確認いただき、希望された場合は各チェックを外してください。
 ご確認にあたっては、必ず各項目について右側の v を押下し、具体的な内容(利用目的等)をお読みください。

<input checked="" type="checkbox"/> 位置情報のマーケティング利用	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 当社グループ会社を介したデジタル広告の配信等	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> au IDに紐づく情報のKDDIグループ間での利用	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 『おトクなお知らせ』SMSの配信	<input type="checkbox"/>

当社のパーソナルデータの具体的な取り扱い、管理について、わかりやすくお伝えるために「[プライバシーポータル](#)」を公表していますので、あわせてご参照ください。
 なお、同意いただいた後でも「[プライバシー設定の変更](#)」で撤回(オプトアウト)することが可能です。

「利用規約等」および選択した「その他の情報利用」の内容に同意します

同意して次へ

弊社企業サイトにプライバシーポータルを新設 「基本指針」「コントロール機能」などプライバシー関連情報を集約

データの利用目的

当社はお客さまのデータを以下の目的で利用させていただきます。



[1] お客さまにサービス・商品等に関するお知らせをするため

- ・ お客さまのご契約状態やサービスのご利用状況などにあわせ、当社からキャンペーンやサービスの紹介のお知らせをお届けします



[2] サービス・商品の提供のため

- ・ ご契約に基づくサービスの提供や商品の発送等に用いる他、利用状況ポイント付などを行います



[3] サービス・商品の利用状況を調査するため

- ・ お客さまの利用状況を分析し、品質向上・サービス改善を行います



[4] サービス・商品を安定してお届けし続けるため

- ・ サービスを安定的にお届けするために、監視・運用を行います



[5] お客さまからの問い合わせに対応するため

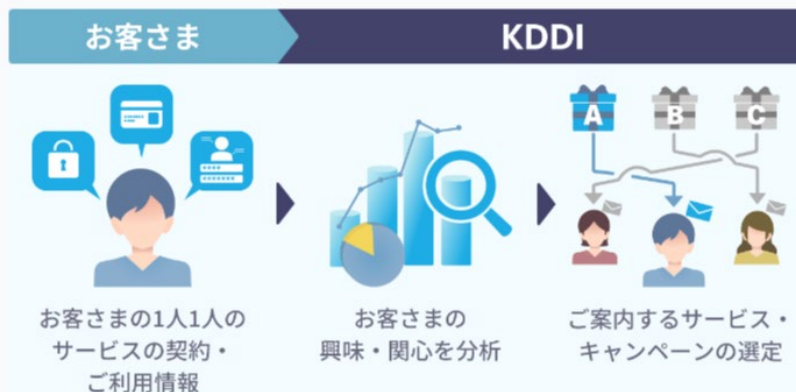
- ・ お客さまからの問い合わせに対応するために、ご契約状況や利用状況

データ活用の目的や
活用方法をイラストで解説

処理の方法

当社は「パーソナルデータ」をプライバシーポリシーや各サービスの利用規約等に定める利用目的達成のために、社内での分析・加工等を行います。主な事例は以下の通りです。

例1: お客さま毎にサービスの利用情報を分析し、基本情報(性・年代等)等も踏まえたうえで、お客さま毎の興味や関心を推定し、お客さまへのご案内内容の選定などに活用します



・ 企業姿勢の表明

- ✓ 「データ利用における基本指針」の掲載

・ データ利用・保護の取り組み紹介

- ✓ 利用データ・目的の解説
- ✓ 各種ポリシーへのリンク

・ コントロール機能の提供

- ✓ オプトアウト機能
- ✓ メールマガジン等の配信停止
- ✓ 上記機能のダッシュボード化

プライバシーポータルを入り口に各種設定変更の機能へリンク

プライバシーポータル

お客さまによるプライバシーの管理

お客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、当社がお客さまのデータをどのように活用するか、お客さまご自身でいつでも簡単に確認、変更いただける機能を用意しています。規約への同意状況や当社によるデータの利用状況をご確認いただき、必要に応じてご変更ください。



1
ダイレクトメール、テレマーケティングの停止



2
同意した規約の確認
※ au IDログイン要



ダッシュボードによる
動線一元化

1 プライバシー設定の変更画面

会員情報

プライバシー設定の変更

お知らせ

詳細はこちら ▼

1 - 9 [9 件中]

プライバシー設定の項目	同意状況
位置情報 同意日時: -	同意
購買情報 同意日時: -	同意
Supership株式会社 同意日時: -	同意
データ連携に関する確認事項 同意日時: 2020/10/10	同意
情報提供サービス規約(メールによるお知らせ)	非同意
情報提供サービス規約(SMS/+メッセージによるお知らせ)	非同意
パーソナルデータの情報利用 同意日時: 2019/10/03	同意
My au データ通信等の情報利用 同意日時: 2018/10/10	同意
「十分な匿名化」により加工した位置情報の活用 同意日時: 2018/04/11	同意

データ利用の同意・非同意の
設定変更が可能

2 メルマガ等の停止

KDDIから配信しているEメール/SMSの確認と停止(メールマガジン等)

確認先ページ	確認項目
au ID	au ID会員情報 広告の配信設定の変更 利用中のサービス au メルマガ<info>設定 おすすめ情報
au WALLET ポイントプログラム	マイページ プラスポイント登録ステータス ※ スマートフォンのみ
au WEBポータル	SPホットインフォ ホットインフォ ※ スマートフォンのみアクセス可
au PAY (au WALLE T)	au PAY (au WALLE T) TOP auメルマガ<au PAY (au WALLE T)>設定/解除

※ 外部サイトへ移動します。

「お客さまセンター」

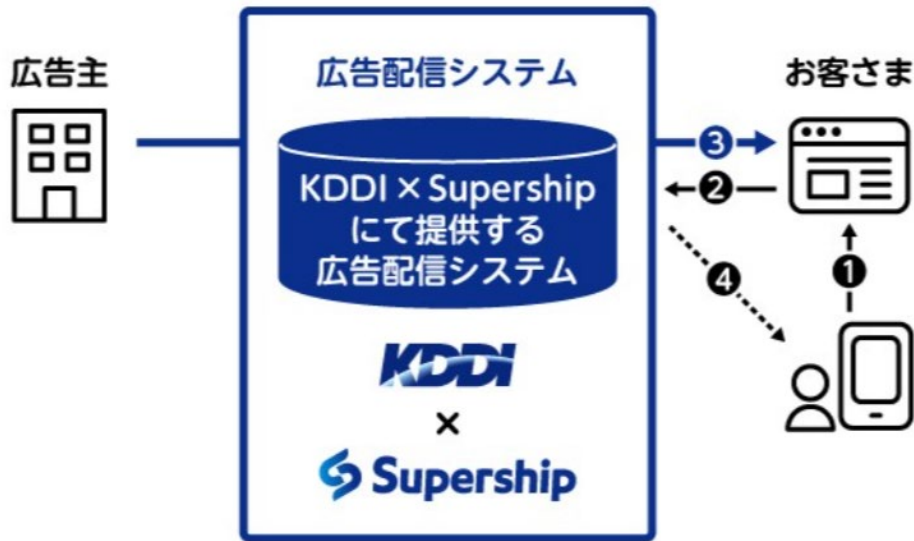
au携帯電話をご利用のお客さま
 au携帯電話から: 局番なし 157 (無料)
 一般電話から: ☎ 0077-7-111 (無料)
 受付時間: 9:00~20:00 (土・日・祝日も受付)

メルマガ等の停止動線
を集約

④ 消費者とのコミュニケーション -お客様情報を利用した広告配信(1/2)-¹³

お客様の同意に基づきWebサイト・アプリから広告配信IDを取得 お客様に関連性の高い広告を配信

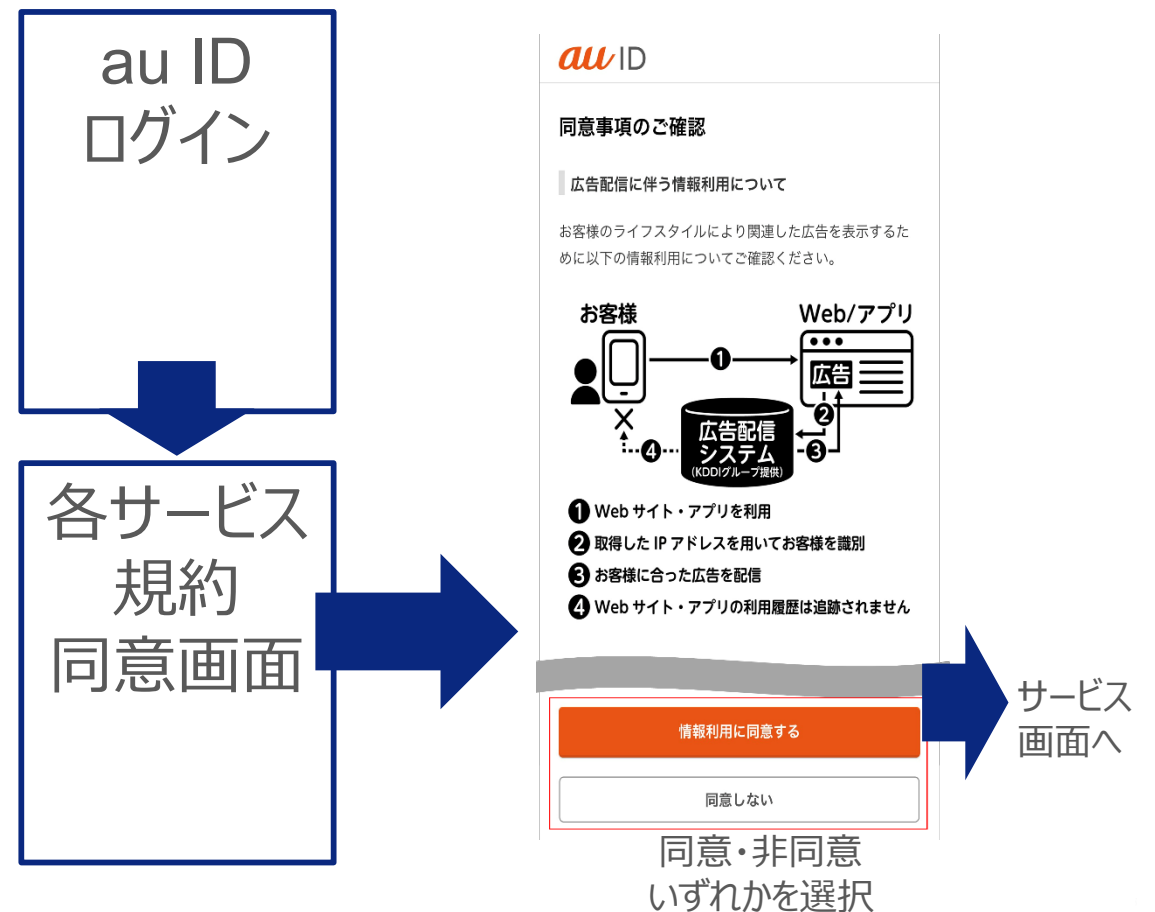
広告配信概要 概要



- 1 Web サイト・アプリを利用
- 2 一時的な広告配信用 ID を発行、同時に取得した IP アドレスを用いてお客さまを識別
- 3 お客さまに関連性の高い広告を配信
- 4 Web サイト・アプリでの行動履歴は追跡されません

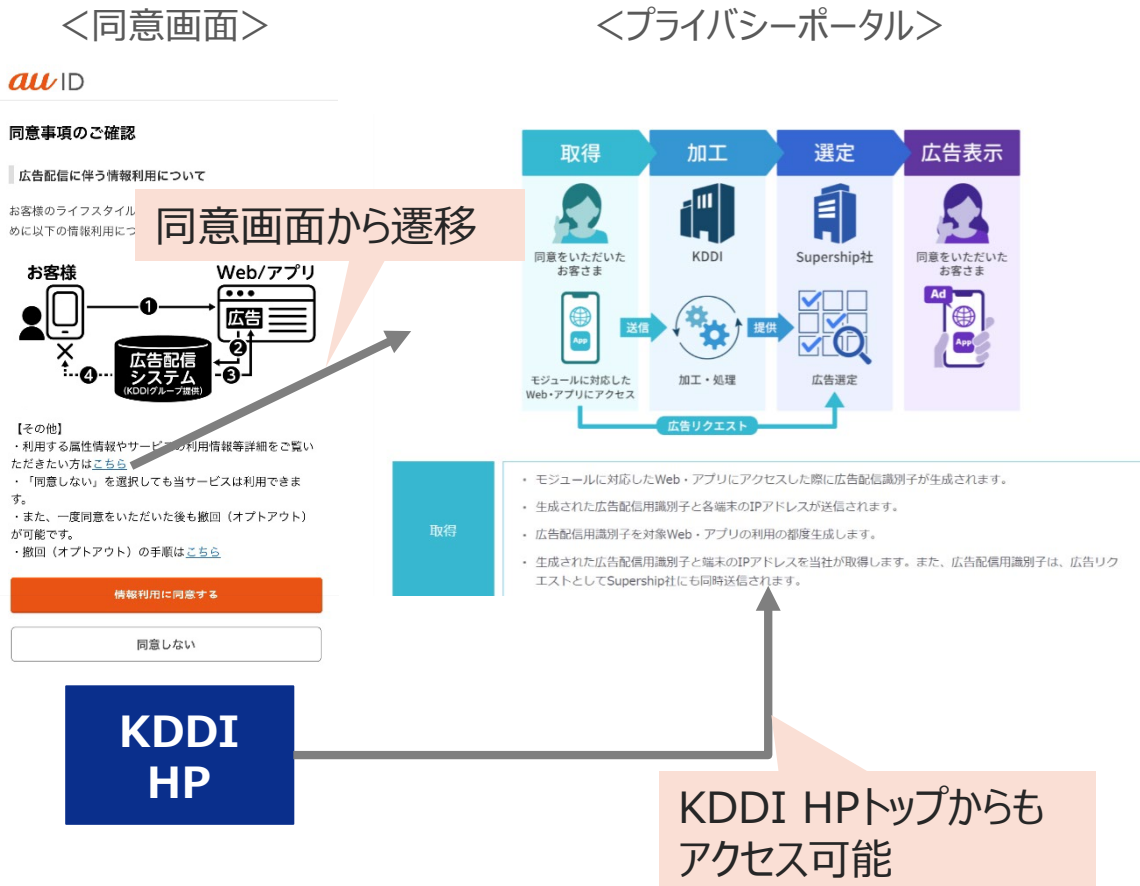
Supership : デジタル広告配信を行う、KDDIグループ会社

同意フロー・画面イメージ



同意画面から詳細説明へのリンクを設置し、判断いただくための情報を提供 また事後の撤回（オプトアウト）も可能

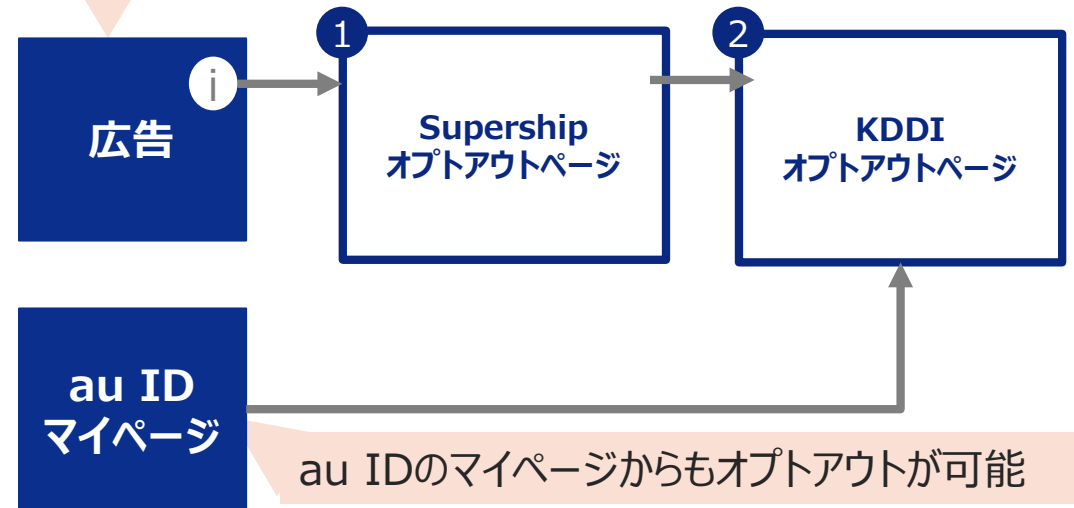
情報の提供



オプトアウト

JIAAが定めるインフォメーションアイコンの規定を遵守し広告配信時にはインフォメーションアイコンを表示

1. インフォメーションアイコンよりSupershipのオプトアウトページ内説明パートへ遷移
2. 本スキームによる広告を停止する場合は、
②KDDIオプトアウトページへ遷移し、設定を変更



お客様に安心してサービスを利用していただくために

①説明等の工夫 ②ガバナンスの徹底 を行い、改善に努めていく

①説明等の 改善

- Society5.0の時代においては、利用者情報の利活用は不可欠
- AI等技術の進展も早く、利用者情報の処理、活用の方法が一層複雑に
- また、各種規制の対応により、本人への説明事項も増加している

規約等内容の要約や階層化表示等、お客様の声を反映しながら
継続して改善に取り組む

②ガバナンスの 徹底

- 取扱う利用者情報の種類や量も増加し、これまで以上にプライバシー上のリスクに対し配慮が必要に

PIAの実施等のプライバシーガバナンスを徹底し、
事前にリスク回避策を講じる

Tomorrow, Together

KDDI