

電気通信事業者における利用者情報の取扱いについて

社名		ソフトバンク株式会社
1. 利用者情報の取扱いの状況、位置情報の取得・分析		
1-1.	利用者情報取得の場面・取得する情報の内容	<p><取得の場面> サービスのお申込時、ご利用時、お問い合わせ対応時等に、取得しています。 なお、取得時の同意については2-2をご参照ください。</p> <p><情報の内容> 氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、職業、勤務先、メールアドレスなど</p> <p>なお取得する主な情報については、プライバシーセンターにて公表しています。</p> <p>プライバシーセンター パーソナルデータとは https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/about/</p>
1-2.	位置情報取得の場面・取得する情報の内容	<p><取得の場面> ご契約時の通信サービスの約款等により、同意を取得し、通信サービス提供に必要な範囲で取得しています。</p> <p>●基地局に係る位置情報*： 電源を ON にしたタイミングや個々の通信時以外に移動体端末の所持者がエリアを移動することタイミングなど (*位置登録情報：通話やメール等の通信を成立させる前提として取得している情報)</p> <p>●Wi-Fi 位置情報*： 端末がアクセスポイントと接続し、外部と通信を行う前提として、端末がMACアドレス等をアクセスポイントに送信するタイミングなど</p>

		<p>(*Wi-Fi のアクセスポイントと移動体端末間の通信を位置情報の測位に応用することによって、利用者によるインターネット接続の前後を問わず取得される位置情報)</p> <p><情報の内容></p> <p>●基地局に係る位置情報： 基地局の識別番号、端末の識別番号、取得日時など</p> <p>●Wi-Fi 位置情報： 日時、端末 MAC アドレスなど</p>
1-3.	アプリやサイト（ブラウザ）経由の取得の状況・今後の予定	<p><取得の状況></p> <p>各サービスごとに、サービス提供に必要な範囲で、取得を行っています。</p> <p>例えば、弊社 Web サイトでは Google Analytics を利用してサイト訪問者の行動履歴（ページ遷移、離脱等）を取得しております。</p> <p>サイトポリシー https://www.softbank.jp/help/sitepolicy/</p> <p><今後の予定></p> <p>お客さまへの説明についてより一層わかりやすくする取り組みを検討しています。</p>
1-4.	端末からの取得情報（センサー情報等）	<p><GPS、位置センサー等の取得情報></p> <p>日時、IDFA もしくは AdvertisingID、端末 IP アドレス、GPS 緯度経度情報など、アプリケーションに依存します。</p>
1-5.	取得情報の加工・分析・利用状況	<p><利用・分析状況></p> <p>取得時の利用目的の範囲でサービス提供やお問い合わせ対応などのために利</p>

		<p>用、また、商品開発などを目的とした経営分析などに利用しています。利用の目的の詳細については、プライバシーポリシーをご参照ください。 https://www.softbank.jp/privacy/contact/sb-policy/</p> <p><匿名加工情報への加工> 広告ビジネスを目的とし、個人情報保護法に則り、匿名加工情報として HP に公表の上、加工、利用しています。 詳細は、「ソフトバンクのデータ取り扱いに関する方針」をご参照ください。 https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/utilization/data-anonymization/</p> <p><統計情報への加工> 公共計画などを目的とし、匿名化、秘匿化、統計処理の加工を行い、統計データとして利用しています。 詳細は、「ソフトバンクのデータ取り扱いに関する方針」をご参照ください。 https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/utilization/data-anonymization/</p>
1-6.	位置情報と位置情報以外の情報（加入者情報等）を組み合わせた分析・利用状況	<p>位置情報と位置情報以外を組み合わせた分析・利用を行っています。</p> <p>例として、位置情報を統計化したデータと年代などを組み合わせることで、各地域ごとの年代別の人流の変化を分析することで、新型コロナウイルスへの対策検討や、災害時の避難状況の把握などに利用しています。</p> <p>詳細は、「ソフトバンクのデータ取り扱いに関する方針」をご参照ください。 https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/utilization/data-anonymization/</p>

1-7.	利用者情報の第三者提供の状況	<p>個人データの第三者提供は、お客様の同意に基づき、実施しております。</p> <p>お客様の同意に基づき、サービスを提供するために必要な連携のほか、お客様により良いサービスを提供するために、例として、お客様ひとり一人の興味・関心のある広告を配信するために連携を行っています。</p> <p>詳細は、「パーソナルデータの連携」をご参照ください。 https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/data-transfers/</p>
1-8.	広告ビジネスモデルへの利用者情報の活用状況	<p>広告ビジネスに、利用者情報の利用を行っています。</p> <p>詳細は、「ターゲティング広告や分析機能などの利用に関する方針」をご参照ください。 https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/utilization/ads/</p>
1-9.	利用者のプロファイリング・セグメント化状況	<p>年齢、性別、位置情報に基づいたセグメントを作成し、広告ビジネスに活用しています。</p> <p>個人の特定につながるようなプロファイリングは行っておりません。</p> <p>詳細は、「ターゲティング広告や分析機能などの利用に関する方針」をご参照ください。 https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/utilization/ads/</p>
1-10.	利用者情報、位置情報取得との関係での留意事項、参照しているGL等	<p><留意事項> 法令やガイドラインの遵守に加え、（設問6のPIAに関連し）利用者情報や位置情報の利活用案件ごとに、プライバシーへの影響を、社内の専門組織が評価</p>

		<p>するとともに、必要に応じて、社外有識者への確認を行っています。 PIA では、リスクの評価結果に応じて、リスク低減を行い、また、お客さまに対しては、わかりやすさと詳細さのバランスを考慮した説明を行う等の取り組みを行っています。</p> <p><参照している GL 等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法関連の各種ガイドライン、電気通信事業法関連のガイドライン、位置情報プライバシーレポート、スマートフォンプライバシーイニシアティブ、カメラ画像利活用ガイドブック、AI・データの利用に関する契約ガイドライン、DX 時代の企業のプライバシーガバナンスガイドブック等、政府の文書。 ・認定個人情報保護団体の指針や各種業界団体等のガイドブック、および、社内規定類。
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、掲載場所	<p>パーソナルデータの取り扱いについて、個々のサービスでお客さまへのご説明が必要な場合は、各サービス約款・利用規約等に記載しています。また、パーソナルデータの取り扱い全般をプライバシーポリシーに記載し、弊社ホームページに公開しています。</p> <p>プライバシーポリシー https://www.softbank.jp/privacy/contact/sb-policy/</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（導線等）	<p>プライバシーポリシーは、弊社ホームページに公表しており、また、各サービス約款・利用規約は、必要に応じて弊社ホームページ等に公表していません。</p>

		<p>プライバシーポリシー https://www.softbank.jp/privacy/contact/sb-policy/</p> <p>お客さまがサービスをお申し込みされる際は、各サービス約款・利用規約及びプライバシーポリシーを通知し、同意を取得しています。</p> <p>例として、携帯電話の契約締結時には、ショップなどでお客さまに利用規約の説明を行い、同意を取得しております。</p>
2-3.	変更の際しての通知/同意取得の方法	<p>軽微な修正の場合*は、HPでお知らせを行っております。</p> <p>*変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲</p> <p>重要な変更の場合には、一斉メール送付、サービス利用時等に同意取得を予定しています。</p>
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	現在、利用開始後の定期的な通知は行っていません。
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）	<p><考え方></p> <p>利用者情報の取扱いを分かりやすくするため、以下のような考え方、世界観をもって、取り組んでおります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要なポイントをわかりやすく、Web等でコミュニケーションすることで ・手続きの負担感やわかりにくさを解消し ・お客さまが、いつでも確認して安心でき ・その時その時で、意思を反映・変更、開示請求もできる

		<p><利用者への働きかけ等> 現在、さらに透明性を確保する具体的な工夫や対応を検討中です。</p>
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）	<p>お客さまが、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、2022年3月31日にプライバシーセンターを開設し、イラストや階層的アプローチを用い、平易な言葉で説明するページを新設いたしました。</p> <p>パーソナルデータの取り扱い方法などを分かりやすく説明するウェブサイト「プライバシーセンター」を開設～お客さまのプライバシーへの配慮を一層強化～ https://www.softbank.jp/corp/news/info/2022/20220329_01/</p>
オプトアウト		
2-7.	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）	プライバシー保護の取り組みにおいて、公式アプリや MySoftBank（お客さま向けの契約等を管理できるサイト）などで、統計サービス、推奨型広告、DM送付のオプトアウトを用意し、お客さま自らがこれらを利用停止できる手段を設けています。
2-8.	オプトアウトをした場合のサービス利用継続の可否	利用継続は可能です。
2-9.	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）	現在、個別に選択できるダッシュボード等を検討中です。
2-10.	オプトアウトに関する通知事項、導線	オプトアウトすべき対象によって、オプトアウト画面や窓口はことなりますが、できるだけプライバシーセンターで、オプトアウト方法をご案内できるよう努めております。

		<p>現在は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アプリの場合は各アプリのオプトアウト画面等 ・ サイトの場合はサイトポリシーからオプトアウト案内等 ・ 弊社運営データの場合 My SoftBank のオプトアウト画面等 <p>情報が収集・利用されるメディア上でオプトアウトをそれぞれご提供しているため</p>
データポータビリティ		
2-11.	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）	現在に対応していません。
2-12.	<p>データポータビリティが可能である場合</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 	—
2-13.	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>コールセンターに「個人情報専用窓口」を設け、専門スタッフが個人情報責任部署や関係部門と連携し、お客さまへの開示等請求対応を行っています。提供フォーマットは、お客さまの求めに応じ、文書または電磁的な記録（PDF文書）の電子メールで行っております。（4/1 の改正個人情報保護法改正を受け、提供形態を追加しました）</p> <p>パーソナルデータお客さま相談窓口 https://www.softbank.jp/privacy/management/procedure/</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	他サイト等において、ユーザーの訪問・閲覧履歴等の情報について、弊社が直接取得することがあります。
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	他サイト等運営のパートナー向け書面、相手方との契約書において、他サイト等における「ユーザーへの通知」や「ユーザーの同意を要する場合の同意取得」を求めています。
3-3.	情報収集モジュールやJavaScriptの他アプリ提供者やサイト運営者への提供による利用者情報の外部送信の状況	上記 3-1 の通りです。
3-4.	3-3 に該当する場合の、他アプリ提供者やサイト運営者への情報提供状況	上記 3-2 の通りです。
3-5.	情報収集モジュールやJavaScriptについて、送信される情報の内容や送信先等の変更等	送信される情報の内容や送信先を変更することはありません。
3-6.	複数の他アプリやサイトから利用者情報を収集している場合の、情報管理状況	—
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><お客さまへの説明></p> <p>他社への提供は、個々のサービス約款・利用規約等及びプライバシーポリシーに、第三者提供を明記のうえ、お客さまに通知し、同意を取得しています。</p>

		<p>また、提供を望まないお客さま向けにオプトアウトを用意しています。</p> <p>パーソナルデータの連携 https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/data-transfers/</p> <p><他社の監督・安全管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託先： 契約時に、安全管理措置についての契約条項を盛り込むと共に、締結後もデータ取り扱いの実地監査など、適切な安全管理措置が行われているか、監督を行っています。 ・第三者提供先： 契約時に、再提供、派生データの作成、公表、利用終了後の削除、などの禁止または報告義務などを取り決めています。 また、利用終了後の削除などの確認、安全管理を行っています。
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>個々のサービス利用前にサービスの約款・利用規約等で説明を行い、法令の必要に応じた同意取得を行っています。</p> <p>なお、位置情報の利活用については、プライバシーセンターで説明を行っています。 ソフトバンクのデータ取り扱いに関する方針（位置情報の取扱い） https://www.softbank.jp/privacy/personaldata/utilization/data-anonymization/</p>
5. アプリ提供マーケット		
5-1.	SPIに関する取組状況	アプリマーケットの運営は行っておらず、アプリケーション提供者の立場のみとなります。

		アプリによる情報収集は、アプリに組み込む SDK を含め、アプリ毎に収集する情報と提供先をレビューした上で、アプリ利用者へのコミュニケーションの在り方を指導しています。
5-2.	アプリケーションプライバシーポリシーの作成や利用者情報取扱いの透明性確保の観点からのアプリ提供者に対する働きかけや情報提供	アプリマーケットの運営は行っていません。
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)	<p>CDO (Chief Data Officer) を責任者とし、社長をレポートラインとする全社横断の専門組織にて、プライバシー・バイ・デザインの考え方で、データ利活用前に案件ごと*のPIA (リスクの評価) を行っています。</p> <p>* 通信の秘密、個人情報、その他プライバシー情報を扱う案件は全件確認を行っています。</p>
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)	<p>PIA 時、アウトカムについて、検討を行っています。</p> <p><判断にあたっての考え方> さまざまな関係者にとって、利益・便益というプラスの側面と、不利益や気持ち悪さなどネガティブな側面、双方から確認しています。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまにとって： 便益につながる利用か？、不利益は生じないか？、プライバシー侵害にあ

		<p>たらないか？、気持ち悪さはないか？など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者にとって： 利用目的の範囲か？、必要な利用か？、価値を生む利用か？、利用環境、利用者、廃棄など安全管理に問題はないか？など ・社会にとって： 社会的に価値ある利用か？、漏えいした場合のリスクの程度は大きいかなど
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	<p>サービスの案内時や、ご利用開始前に、特にお客さまが気にされるだろうポイントに留意して説明を行っています。</p> <p>なお、その説明の程度は、わかりやすさと透明性のバランスをはかるため、PIA の結果やアウトカムに応じて、説明の詳しさを変える取り組みを行っています。</p>
7. 個人情報保護管理者の設置状況		
7-1.	設置状況	弊社個人情報保護規定で、個人情報保護管理者を設置しております。
7-2.	名称等	<p><当該役職の名称> 個人情報保護管理者</p> <p><当該役職に就任している方の氏名> 常務執行役員 最高データ責任者(Chief Data Officer/CDO) 佐々木 一浩</p>

		<兼務の場合の他の役職> コンシューマ事業統括 副統括担当 顧客基盤推進本部長
7-3.	業務内容	データ利活用のルール作成、判断