



利用者情報の取扱いに関する モニタリングについて

令和6年5月24日
事 務 局

- 「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第4号。以下「電気通信GL」という。）において、同ガイドラインの遵守状況及び電気通信事業者による情報の取扱いについては、定期的にモニタリングを行い現状を把握することとされている。
- 昨年度は、「プラットフォームサービスに関する研究会」において、「デジタル広告市場の競争評価 最終報告」で確認することとされた項目等を中心にヒアリングを実施し、各事業者の取組状況の確認を行った。

電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドラインの解説 抜粋

第52条

- 1 本ガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行う。
- 2 本ガイドラインの遵守状況及び電気通信事業者による情報の取扱いについては、前項の本ガイドラインの見直しに必要な限度において、定期的にモニタリングを行い現状を把握することとする。

個人データ等の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の認識の変化、技術の進歩、国際的動向等に応じて変わり得るものであり、本ガイドラインは、法の施行後の状況等諸環境の変化を踏まえて、必要に応じ見直しを行うものとする（第52条第1項関係）。

前項の本ガイドラインの見直しに必要な限度において、本ガイドラインの遵守状況等に関して定期的にモニタリング(※)を行い、現状を把握するとともにその結果を踏まえ必要な見直しを検討することとする。

(※)モニタリングの項目は必要に応じて検討されることとなるが、第14条、第15条等に関する実施状況(プライバシーポリシーへの第15条第2項記載事項の掲載状況、利用者にとって分かりやすい示し方の工夫、利用者の選択の機会の提供状況、アプリケーションに関するプライバシーポリシーの有無等、アプリケーション提供サイトにおけるアプリケーション提供者への情報の取扱いに関する要請の状況等)についてモニタリングを行うことが想定される。

○以下の各項目について、デジタル広告の観点における各社の取組について記載。

1. 利用者情報の取扱いの状況について

- ① 取得される利用者情報と取得場面
- ② 取得した情報の加工・分析・利用
- ③ 利用者情報の第三者提供
- ④ 広告ビジネスモデルへの利用者情報の活用
- ⑤ 利用者情報に基づくプロファイリングセグメント化

2. 利用規約・プライバシーポリシーについて

(1) 利用者情報の取扱いに係るプライバシーポリシー

- ① 利用者情報の取扱いに係るプライバシーポリシー
- ② サービス開始前の通知公表・同意取得(導線・掲載)
- ③ プライバシーポリシーの変更に係る周知・同意取得
- ④ 利用開始後にも定期的に通知を行うなどの工夫

(2) 透明性確保のための工夫

- ① 透明性確保のための工夫や対処(ユーザーテスト実施他)
- ② 同意取得や通知に当たった具体的な工夫(階層的アプローチ、ダッシュボード、ジャストインタイム、アイコン等)

(3) オプトアウト

- ① オプトアウトを設けているか(方法・対象範囲等)
- ② オプトアウトをしてもサービス利用継続が可能か
- ③ ダッシュボード等を設けているか(方・対象範囲等)
- ④ オプトアウトに関する通知事項、導線

(4) データポータビリティ

- ① データポータビリティの取組(方法・対象範囲等)
- ② 対象情報、方法、提供フォーマット、提供先、相互運用性等
- ③ 電磁的開示請求への対応、開示方法、提供フォーマット等

3. 他アプリやサイトを経由した情報収集の状況

- ① 他アプリやサイトを経由した情報収集の状況
- ② 他アプリ提供社やサイト運営者に対する情報提供
- ③ 情報収集モジュールやJavaScriptによる外部送信
- ④ ③の場合の、他アプリ提供者やサイト運営者に対する情報提供
- 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の変更等
- ⑥ 複数の他アプリやサイトから収集した情報の管理

4. 他社へのデータ提供、他社との連携の状況

- ① 他社に対するデータ提供の状況
- ② 他社との連携、留意点(利用者説明、安全管理等)

5. サードパーティによる情報収集への対応

- ① サードパーティによる情報取得に関する方針
- ② クッキーの代替手段の情報取得の動きへの考え方

6. PIA・アウトカムについての考え方

- ① PIAの導入状況
- ② 利用者情報の取扱いに関するアウトカムに係る検討
- ③ 利用者にPIAの結果やアウトカムを説明しているか

7. 個人情報保護管理者の設置

- ① 設置状況
- ② 名称等
- ③ 業務内容

「プラットフォームサービスに関する研究会」は、今年度のモニタリングの実施及び結果を踏まえて、総務省による今後の利用者情報の取扱いに関するモニタリングについて、以下のとおり提言する。

- 「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」第52条第2項等に基づき、デジタル広告分野に限らず利用者情報の取扱いについて、継続的にモニタリングを行うべきである。
- 上記のモニタリングを行うにあたり、総務省において安定的な枠組みを作ることが必要である。
- 上記のモニタリングを行うにあたり、事業者からの情報提供が十分に得られるように、総務省においては、ヒアリング項目や方法の工夫を行うとともに、必要に応じ制度的な対応も検討すべきである。
- 上記のモニタリングを行うにあたっては、特に利用者保護の観点に立ち、新たなターゲティング手法の登場等の業界の動向を踏まえながら、プラットフォーム事業者における情報取得の方法等、利用者情報の取扱いについて確認していく必要がある。
- 上記のモニタリングを行うにあたっては、特に、今般のモニタリング結果において要検討事項と指摘された事項について検討を深めることが必要である。その上で、プラットフォーム事業者が、アカウントを取得していない利用者やログインしていない利用者からも情報を取得していること、第三者や、第三者のウェブサイトを通じて情報を取得していることに関し、利用者保護の観点から、対応を行うべき点がないかについて検討を行うことが必要である。

(参考) 利用者情報の取扱いに関するモニタリングの観点(案)

○プラットフォーム事業者については、昨年度のモニタリングを踏まえ「プラットフォームサービスに関する研究会」から受けた提言や、本WGにおけるスマートフォン上のプライバシーのあり方の検討の中で、事業者における状況について確認することが必要と考えられる論点を踏まえ、以下の観点でモニタリングを実施することとしてはどうか。

昨年度の主な確認項目 (5.は今年度の追加)	昨年度のヒアリング項目	今年度の主なヒアリング観点案
1. 取得する情報の内容、取得・使用の条件の開示	①サービス提供時にどのような利用者情報を取得し、どのように利用しているか。特に、広告ビジネスにおいてどのように利用しているか。 ②取得する利用者情報の内容やその利用目的（自社での利用だけでなく、第三者提供含む。）について利用者へ知らせるに当たり、利用者が十分に理解できるよう、どのような工夫をしているか。 ③自社の広告配信サービスの対応状況。	<ul style="list-style-type: none"> ログインの有無やアカウント保有の有無によって、利用者に対する説明の水準に差異がないか。特に、非ログイン・非アカウント保有の利用者に対して適切に説明されているか。 利用者からの直接取得ではなく、第三者や第三者の運営するウェブサイトを通じて利用者情報を取得・利用していることについて、利用者に対して適切に説明されているか。
2. ターゲティング広告を実施する旨及び事前の設定の機会やオプトアウト機会の提供についての開示	④利用者情報の取得について、オプトアウトの機会を設けているか。オプトアウトが可能なことや、その設定画面へどのように案内しているか。 ⑤インターネット広告に関しては、本人同意を前提として利用者情報を分析しターゲティングを行う方向性と、個人を対象とせず集団を対象としてターゲティングを行う方向性があるが、どのように考えるか。	
3. 消費者がデータの取得・利用を拒否した場合の、サービスを利用するオプション提供の可否の開示	⑥第三者のオプトアウトの仕組みへの案内がされているか。また、利用者が拒否した場合は、サービスの利用について影響がある場合の説明がされているか。	<ul style="list-style-type: none"> 今年度改めて確認すべき事項はあるか。
4. データ・ポータビリティの可否・方法の開示	⑦データポータビリティに係る取組を実施しているか。実施している場合には、どのように利用者に開示・説明しているか。	<ul style="list-style-type: none"> 今年度改めて確認すべき事項はあるか。
5. その他		<ul style="list-style-type: none"> サードパーティークッキーの廃止に向けた動きの中で、利用者のターゲティング手法に変化はあるか。変化後の利用者情報取得の方法等はどのようにになっているか等、利用者情報の取扱いの観点から懸念はないか。 利用者情報を取得・利用するに当たり、同意の取得やオプトアウト機会の付与など、利用者関与の機会が設けられているか。それらの機会について、利用者が容易に認知・理解できるようになっているか。 モニタリングの進め方について、工夫すべき点はあるか。

- 昨今、電気通信事業者において、委託先を通じて大量の個人データの漏えいが発生する事案が複数発生している。(例：NTTドコモ(2023年3月30日)、NTT西日本(2014年4月～2022年3月))
- 個人データの取扱いを委託する場合には、再委託先を含め、委託先に対する必要かつ適切な監督を行うことが重要であると考えられるところ、個人データの再委託が行われていること自体を把握できていないケースや、安全管理措置が十分に講じられていないケースが見受けられるところ。
- このような事案を踏まえ、大手通信事業者において類似の問題が生じていないかの確認を行うため、以下の観点でモニタリングを実施することとしてはどうか。

項目案	観点案
1. 委託先の監督	<ul style="list-style-type: none">• 個人データの委託を行うにあたり、委託先において委託元と同等の安全管理措置が講じられていることを事前に確認する等により、委託先を適切に選定できているか。• 委託契約において、安全管理措置の実施、秘密保持、委託元の事前承認等の再委託の条件や、再委託先の監督等に関する事項を定めているか。• 再委託先を含め、委託先における個人データの取扱い状況の把握が適切に行われているか。特に、業務委託関係にはないものの、個人データの委託関係にある場合について、適切に委託先監督が行われているか。
2. 安全管理措置	<ul style="list-style-type: none">• 外部からの不正アクセスによる個人データの漏えいを防ぐため、多要素認証を導入する等、適切な安全管理措置を実施できているか。• 内部からの個人データの不正な持ち出しを防ぐため、インターネットへの接続制限、外部記録媒体の利用制限等、適切な安全管理措置を実施できているか。
3. その他	<ul style="list-style-type: none">• その他、確認すべきことはあるか。

NTTドコモ

【発生時期】 2023年3月30日（木）

【漏えい件数】 約596万件

【事案概要】

ドコモが「ぷらら」および「ひかりTV」の販売支援業務を委託しているNTTネクシアにて業務に従事していた元派遣社員が、業務に使用しているパソコンから個人として契約する外部ストレージへアクセスし、2023年3月30日（木）に顧客情報を含む業務情報を不正に持ち出したもの。

NTT西日本

【発生時期】 2014年4月～2022年3月

【漏えい件数】 約120万件

【事案概要】

NTT西日本が2014年4月～2022年3月に実施した新サービスやオプションサービス等をご案内するテレマーケティング業務を委託する過程において、顧客情報の情報漏えいが発生したものの。具体的には、テレマーケティング業務を委託していた株式会社NTTマーケティングアクトProCXが利用しているコンタクトセンターシステムを提供するNTTビジネスソリューションズ株式会社において、同システムの運用保守業務従事者（元派遣社員）が、NTT西日本の顧客情報を不正に持ち出していたことが判明したものの。

※NTTドコモ及びNTT西日本の報道発表における情報を基に総務省において作成。

○第3回会合で提示したモニタリングの観点(案)をもとに、プラットフォーム事業者に対する主なヒアリング項目は以下のとおりとし、具体的には次ページのとおりとはどうか。

透明化法に係る 主な確認項目 (5.を除く。項目は昨年と同一)	今年度の主なヒアリング観点 (P4再掲)	対応する主なヒアリング項目案
1. 取得する情報の内容、取得・使用の条件の開示		<ul style="list-style-type: none"> 取得する利用者情報の内容、取得場面、利用目的等、利用者情報の取扱いの状況(非ログイン・非アカウント保有時との取扱いの差異を含む)
2. ターゲティング広告を実施する旨及び事前の設定の機会やオプトアウト機会の提供についての開示	<ul style="list-style-type: none"> ログインの有無やアカウント保有の有無によって、利用者に対する説明の水準に差異がないか。特に、非ログイン・非アカウント保有の利用者に対して適切に説明されているか。 利用者からの直接取得ではなく、第三者や第三者の運営するウェブサイトを通じて利用者情報を取得・利用していることについて、利用者に対して適切に説明されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 掲載場所や利用開始前の利用者への示し方等、プライバシーポリシーに関する事項(非ログイン・非アカウント保有時との取扱いの差異を含む) 利用者へのわかりやすい説明等、透明性確保のための工夫(非ログイン・非アカウント保有時との取扱いの差異を含む) オプトアウト機会の有無やオプトアウト方法について利用者が認知しやすくするための工夫(非ログイン・非アカウント保有時との取扱いの差異を含む) 第三者や第三者のウェブサイト等を経由した情報収集の状況、利用者への説明
3. 消費者がデータの取得・利用を拒否した場合の、サービスを利用するオプション提供の可否の開示	<ul style="list-style-type: none"> 今年度改めて確認すべき事項はあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> オプトアウトをした場合のサービス継続利用可否
4. データ・ポータビリティの可否・方法の開示	<ul style="list-style-type: none"> 今年度改めて確認すべき事項はあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> データポータビリティの取組状況 利用者から直接取得した情報を元に生成した情報のポータビリティ
5. その他	<ul style="list-style-type: none"> サードパーティークッキーの廃止に向けた動きの中で、利用者のターゲティング手法に変化はあるか。変化後の利用者情報取得の方法等はどのようになっているか等、利用者情報の取扱いの観点から懸念はないか。 利用者情報を取得・利用するに当たり、同意の取得やオプトアウト機会の付与など、利用者関与の機会が設けられているか。それらの機会について、利用者が容易に認知・理解できるようになっているか。 モニタリングの進め方について、工夫すべき点はあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> サードパーティークッキーの代替手段による情報取得の動向に関する考え方 通常の利用者になじみのない情報取得の仕組みに関する説明、同意取得や通知等の工夫 利用者情報の取扱いに関する自己評価や改善に係る取組状況

○以下の各項目について、プラットフォーム事業者各社の取組について記載（赤字は昨年度からの差分）。

1. 利用者情報の取扱いの状況について（非ログイン・非アカウント保有時の取扱いの差異を含む）
 - 1-1 取得する利用者情報の内容と取得場面
 - 1-2 取得した利用者情報の加工・分析・利用の目的
 - 1-3 利用者情報の第三者提供の状況
 - 1-4 広告ビジネスモデルへの利用者情報の活用状況
 - 1-5 利用者情報に基づくプロファイリング・セグメント化の状況
 - 1-6 非ログイン時に取得した利用者情報のアカウントへの紐付けの有無、利用者への説明
2. 利用規約・プライバシーポリシーについて（非ログイン・非アカウント保有時の取扱いの差異を含む）
 - (1) 利用者情報の取扱いに係るプライバシーポリシー
 - 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掲載場所
 - 2-2 サービス開始前の利用者への通知・同意取得（導線等）
 - 2-3 プライバシーポリシーの変更に係る通知・同意取得
 - 2-4 利用開始後にも定期的に通知を行うなどの工夫
 - 2-5 非ログイン・非アカウント保有時のサービス利用可能範囲の差異
 - (2) 透明性確保のための工夫
 - 2-6-1 利用者情報の取扱いの透明性確保のための工夫や対処（ユーザーテスト実施等）
 - 2-6-2 通常の利用者にはなじみのない利用者情報の取得の仕組み（ソーシャルプラグイン、カスタムオーディエンス等）に関する説明
 - 2-7 同意取得や通知に当たって、利用者に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、アイコン等）
 - (3) オプトアウト
 - 2-8-1 オプトアウト機会を設けているか（方法・対象範囲等）
 - 2-8-2 オプトアウト設定に関する利用者に対する支援（簡便な設定手段等）
 - 2-9-1 オプトアウトをしてもサービス利用継続が可能か
 - 2-9-2 広告への利用をオプトアウトした場合の利用者情報の取扱い
 - 2-10 利用者情報の提供について個別に設定できるダッシュボード等を設けているか（方法・対象範囲等）
 - 2-11 オプトアウトに関する通知事項・導線等、利用者が認知しやすくする工夫
- (4) データポータビリティ
 - 2-12-1 データポータビリティに関する取組（方法・対象範囲等）
 - 2-12-2 利用者から取得した情報を元に生成したデータのポータビリティ
 - 2-13 対象情報、方法、提供フォーマット、提供先、相互運用性等
 - 2-14 電磁的開示請求への対応、開示方法、提供フォーマット等
3. 第三者や第三者の運営するウェブサイト・アプリを經由した情報収集の状況
 - 3-1 第三者や第三者のウェブサイト等を經由した情報収集の状況
 - 3-2 第三者や第三者のウェブサイト等へ同意取得・通知を促しているか
 - 3-3 第三者のウェブサイト等に対する情報収集モジュールに関する仕様の情報提供する情報提供
 - 3-4 第三者のウェブサイト等に対する情報収集モジュールに関する仕様変更に関する情報提供
 - 3-5 複数の第三者や第三者のウェブサイト等から収集した情報の管理
 - 3-6 データクリーンルーム等の提供有無
 - 3-7 データクリーンルーム等を提供する場合の利用者への説明や同意取得
4. 他社へのデータ提供、他社との連携の状況
 - 4-1 他社に対するデータ提供の状況
 - 4-2 他社との連携、留意点（利用者説明、安全管理等）
5. サードパーティによる情報収集への対応
 - 5-1 自社サービスにおける外部送信規律への対応状況
 - 5-2 クッキーの代替手段の情報取得の動きへの考え方
6. PIA・アウトカム・評価改善サイクルについての考え方
 - 6-1 PIAの導入状況
 - 6-2 利用者情報の取扱いに関するアウトカムに係る検討
 - 6-3 利用者にPIAの結果やアウトカムを説明しているか
 - 6-4 自社内監査又は第三者監査における利用者情報の取扱い状況の評価・改善に係る取組状況
 - 6-5 6-4の評価・改善に用いる指標等
7. 個人情報保護管理者の設置
 - 7-1 設置状況
 - 7-2 名称等
 - 7-3 業務内容

○第3回会合で提示したモニタリングの観点(案)をもとに、大手通信事業者に対する主なヒアリング項目は以下のとおりとし、具体的には次ページのとおりとはどうか。

項目	ヒアリング観点 (P5再掲)	対応する主なヒアリング項目案
1. 委託先の監督	<ul style="list-style-type: none"> 個人データの委託を行うにあたり、委託先において委託元と同等の安全管理措置が講じられていることを事前に確認する等により、委託先を適切に選定できているか。 委託契約において、安全管理措置の実施、秘密保持、委託元の事前承認等の再委託の条件や、再委託先の監督等に関する事項を定めているか。 再委託先を含め、委託先における個人データの取扱い状況の把握が適切に行われているか。特に、業務委託関係にはないものの、個人データの委託関係にある場合について、適切に委託先監督が行われているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 委託先選定時の委託先における安全管理措置等の確認方法 委託契約における、安全管理措置の実施、秘密保持等の定めの有無 委託先における個人データの取扱い状況の把握方法 個人データの取扱いを伴う外部サービス利用を行う場合について、個人データの取扱いの委託として認識しているか
2. 安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"> 外部からの不正アクセスによる個人データの漏えいを防ぐため、多要素認証を導入する等、適切な安全管理措置を実施できているか。 内部からの個人データの不正な持ち出しを防ぐため、インターネットへの接続制限、外部記録媒体の利用制限等、適切な安全管理措置を実施できているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部からの不正アクセスによる漏えいを防ぐための安全管理措置 内部からの不正持ち出しによる漏えいを防ぐための安全管理措置
3. その他	<ul style="list-style-type: none"> その他、確認すべきことはあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 不正な外部アクセス・内部からの持ち出し等に対する物理的・技術的安全管理措置

○以下の各項目について、大手通信事業者各社の取組について記載。

1. 委託先の監督について

(1) 外部サービス利用に対する認識

- 1-1 自社が個人データの取扱いを伴う外部サービスの利用を行う場合、当該行為を個人情報保護法上の個人データの取扱いの委託として扱っているか。
- 1-2 1-1の回答が「個人データの取扱いの委託として扱っている」の場合、個人データの取扱いの委託先における安全管理措置の実施、秘密保持、再委託の条件、再委託先の監督等について、契約上どのように担保されているか（外部サービス利用契約又はそれに付随する覚書等における標準的な記載の例を示すこと）。
- 1-3 個人データの取扱いの委託先が、当該個人データの取扱いを伴う外部サービスの利用を行う場合、当該行為を個人情報保護法上の再委託として扱っているか。
- 1-4 1-3の回答が「個人データの取扱いの再委託として扱っている」の場合、個人データの取扱いの委託先による再委託先の監督や、貴社による再委託先の監督について、契約上どのように担保されているか（外部サービス利用契約又はそれに付随する覚書等における標準的な記載の例を示すこと）。

(2) 委託先の選定

- 1-5 個人データの取扱いを委託する場合において、委託先（再委託先を含む）の選定にあたり、個人データを適切に取り扱うための安全管理措置が講じられているかについて確認を行っているか。確認を行っている場合、具体的にどのような項目を、どのような方法で確認しているか。
- 1-6 個人データの取扱いの委託先の選定にあたり、委託先（再委託先を含む）における教育体制（教育対象の社員の範囲、研修の有無、理解度の確認、研修内容の見直し、頻度等）について、どのようなものを求めているか。

(3) 委託契約の締結

- 1-7-1 個人データの取扱いに係る委託契約（再委託契約を含む）において、安全管理措置の実施、秘密保持、再委託の条件、再委託先の監督等に関する事項を定めているか。
- 1-7-2 自社の個人データの取扱いを委託している場合において、1-7-1のとおり委託契約（再委託契約を含む）に定めた事項について、契約書締結以外の方法により実運用上行っている措置はあるか。
- 1-8 個人データの取扱いの委託先が再委託を行う場合、委託先に対してどのような対応を行っているか（再委託を承諾する基準等の再委託条件、委託先による再委託先の管理監督の実施状況の把握方法等）。

(4) 個人データの取扱いの委託先における個人データの取扱状況の把握

- 1-9 個人データの取扱いの委託先（再委託先を含む）における個人データの取扱状況について、どのように把握し、監督を行っているか。
- 1-10 個人データの取扱いの委託先（再委託先を含む）における個人データの取扱いの監査・点検の内容、方法及び頻度並びに2023年度の実施件数（書面点検・立ち入り調査の各件数）。

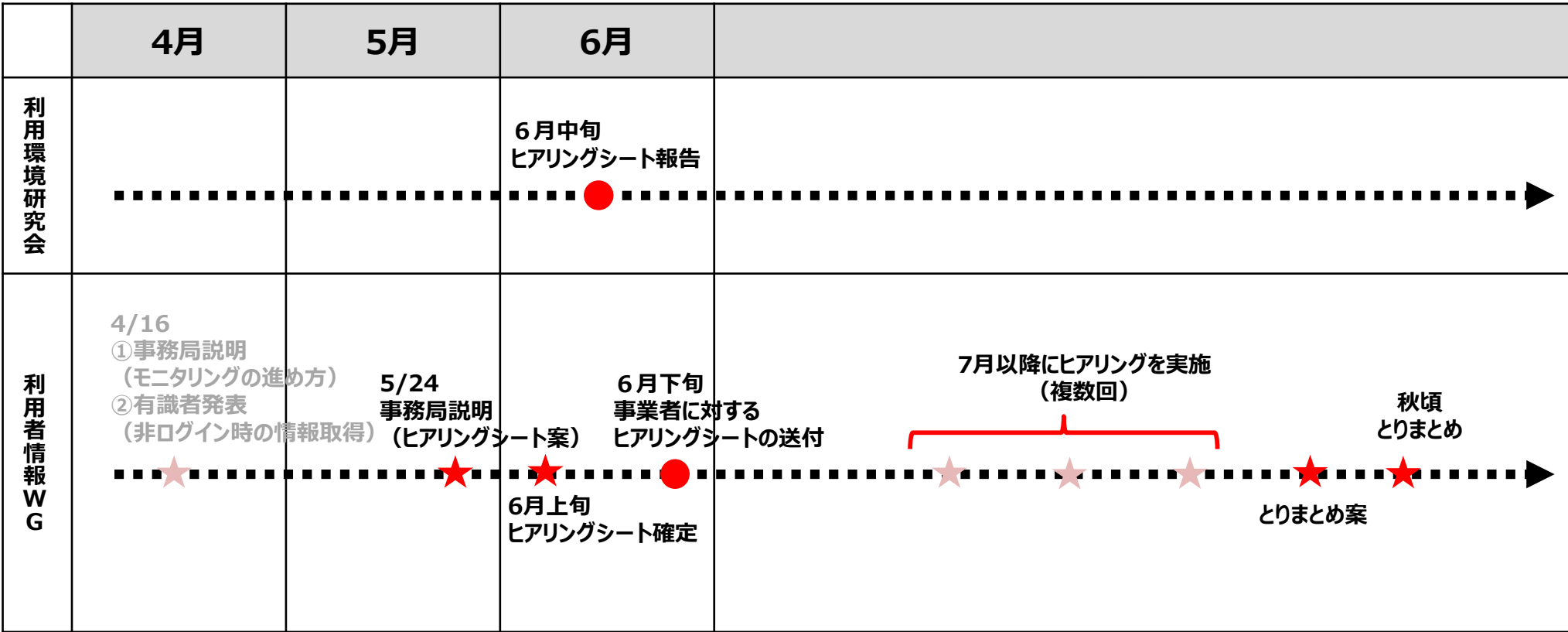
(5) 個人データの取扱いの委託及び再委託の実施状況

- 1-11 電気通信事業に係る個人データの取扱いの委託先及び再委託先の件数
- 1-12 個人データの取扱いの委託先（再委託先を含む）における、個人データの取扱いに係る契約違反の件数（2023年度）。

2. その他

- 2-1 外部からの不正アクセスによる個人データの漏えいを防ぐため、どのような安全管理措置を講じているか。特に、個人データにアクセスする場合の従業員の認証等、技術的安全管理措置をどのように講じているか。
- 2-2 内部からの不正な持ち出しによる個人データの漏えいを防ぐため、どのような安全管理措置を講じているか。特に、実際に不正な持ち出しを行おうとした場合に、それを阻止するための物理的・技術的安全管理措置をどのように講じているか。

スケジュール



モニタリング対象事業者

プラットフォーム事業者 (昨年度のモニタリングを踏まえた提言等の観点 (P7参照))	大手通信事業者 (安全管理措置・委託先監督等の観点 (P9参照))
<ul style="list-style-type: none"> LINEヤフー Google Meta 	<ul style="list-style-type: none"> NTT東日本 NTT西日本 NTTドコモ KDDI ソフトバンク 楽天モバイル