



# 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4月16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。

# (参考) 2023年度モニタリングの進め方

- 具体的なモニタリングの進め方は、特に、昨年度の利用者情報WGにおけるヒアリング項目のうち、「デジタル広告市場の競争評価 最終報告」において確認する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う。
- 具体的には、事前に配布したヒアリングシート（次頁）への回答を踏まえつつ、下記の項目についてヒアリングを実施。

透明化法に係る主な確認項目	ヒアリング項目
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>③自社の広告配信サービスの対応状況。</li> </ul>
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>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、どのように利用者へ開示・説明しているか。</li> </ul>

※その他、EUのDMAにおいては、個人の同意なしに、プラットフォーム上で得た利用者情報をプラットフォーム事業者が提供する他のサービスから得た利用者情報または第三者のサービスから得た利用者情報と結合してはならないことが定められているが、この点どう考えるか。また、対応する取組を行っているか。

## 着眼点

プラットフォーム事業者の取組を通じ、消費者の理解やオプションなどの認知・利用がどの程度進んでいるか。

# (参考) ヒアリングシート

○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ての具体的な工夫(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

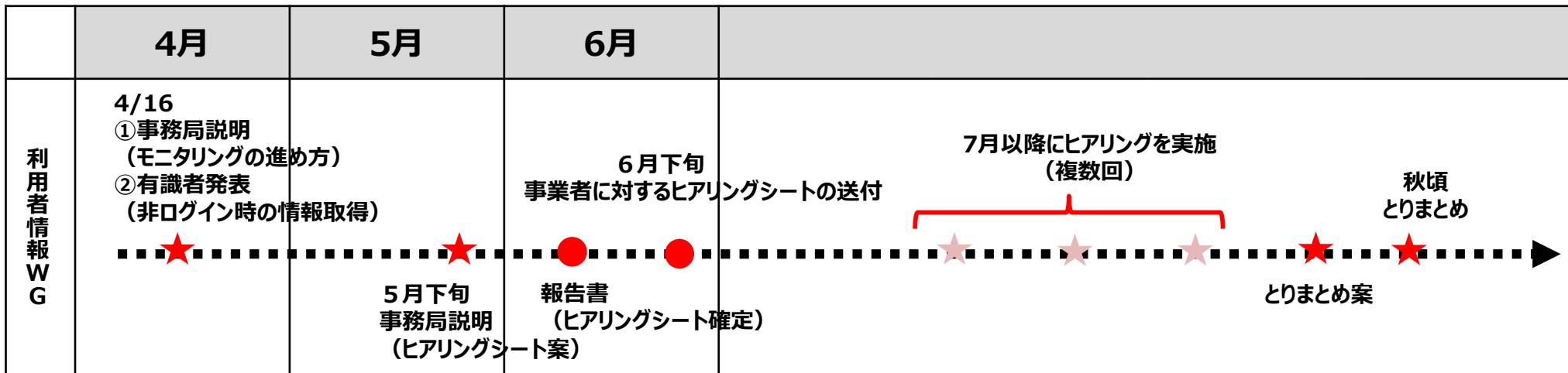
「プラットフォームサービスに関する研究会」は、今年度のモニタリングの実施及び結果を踏まえて、総務省による今後の利用者情報の取扱いに関するモニタリングについて、以下のとおり提言する。

- 「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。

# 今年度のモニタリングの進め方(案)

- 今年度のモニタリングを行うに当たっては、昨年度までのモニタリングで示された課題を踏まえ、より効率的・効果的に実施するため、本WGにおいて、事業者を確認すべき事項についてあらかじめ議論を行い、焦点を絞ってモニタリングを実施することとしてはどうか。
- まずは今年度のモニタリングを行うに当たっての観点について検討を行い、これに基づいたヒアリングシートを確定した上で、ヒアリングシートを対象事業者へ送付し、夏以降、対象事業者に対しヒアリング等を実施することとしてはどうか。
- 検討スケジュール及び対象事業者の案は、以下のとおり。

## スケジュール案



## モニタリング対象事業者案

プラットフォーム事業者

(主に昨年度のモニタリングを踏まえた提言等の観点)

大手通信事業者

(主に安全管理措置・委託先監督等の観点)

# 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された論点を踏まえ、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	今年度の主なモニタリング観点案
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>今年度改めて確認すべき事項はあるか。</li> </ul>
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、どのように利用者へ開示・説明しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度改めて確認すべき事項はあるか。</li> </ul>
5. その他	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>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について、利用者情報の取扱いの観点から懸念はないか。</li> <li>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。</li> <li>モニタリングの進め方について、工夫すべき点はあるか。</li> </ul>

- 昨今、電気通信事業者において、委託先を通じて大量の利用者情報の漏えいが発生する事案が複数発生している。
- 利用者情報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、利用者情報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。
- 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"> <li>• 利用者情報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こと等により、委託先を適切に選定できているか。</li> <li>• 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。</li> <li>• 再委託先を含め、委託先における利用者情報の取扱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、利用者情報の取扱いを委託する場合について、適切に委託先監督が行われているか。</li> </ul>
2. 安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 外部からの不正アクセスによる利用者情報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。</li> <li>• 内部からの利用者情報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。</li> </ul>
3. その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>• その他、確認すべきことはあるか。</li> </ul>