



Yahoo ! JAPAN  
Yahoo! JAPANにおける顧客個人情報の取扱い

ヤフー株式会社



# 顧客個人情報の取得

## 必要最小限の範囲での情報取得

Yahoo! JAPANでは、顧客個人情報の取得を必要最小限の範囲にとどめている(「不要な情報は持たない」が不文律)

→プライバシーを重視し、お客様の安全を図ることが企業にとって大切と考えるため

This screenshot shows the 'Yahoo! JAPAN ID登録' page where only the ID creation step is active. The 'お客様情報の入力' (Input of customer information) section is disabled, indicating that no personal information is collected during this specific registration path.

単にID登録をするだけの場合は、個人情報を取得しない

This screenshot shows the 'Yahoo! JAPAN ID登録' page where both ID creation and payment information registration are active. The 'お客様情報の入力' section is enabled, showing fields for name, gender, date of birth, and address, demonstrating that personal information is collected in this path.

Yahoo!ウォレット(支払情報を登録しておくことで、お客様が有料サービスを利用される場合に都度の支払情報の入力を不要とする等のサービス)の登録をされる段階になってはじめて、お客様から個人情報を取得する





# 顧客個人情報取得

- ・ Yahoo! JAPANのプライバシーポリシーの性質.....お客様との契約  
プライバシーポリシーは、利用規約の一部  
(「個人情報保護方針」等の宣言ではなく、一步踏み込んで、お客様との契約という形にしている)





## 顧客個人情報の取得

---

- ・Yahoo! JAPANのサービスにおいて、新たに個人情報の取扱い（Yahoo! JAPANが取得する場合に限らず、個人情報の取扱い全般）が生じる場合には、都度、取扱いの是非（セキュリティ対策等）・ウェブページ上で表示する個人情報の取扱いに関する文言について承認を必要とする社内の手続を整備

（「取得・管理の全体にわたってのきちんとした対応」を社内の仕組みによっても下支え）



# 顧客個人情報の利用

## プライバシーポリシーで規定された利用目的の範囲内でのみ利用

プライバシーポリシーは、お客様とYahoo! JAPANとの間の契約であることから、取得した顧客個人情報の利用目的を具体的・詳細に記載

### 2. 個人情報の利用

当社は当社が取得した個人情報を大きく分けて以下の目的で利用します。

- (1) お客様にご自分の登録情報の閲覧や修正、ご利用状況の閲覧を行っていただくために、氏名、住所、連絡先、支払方法などの登録情報、利用されたサービスや購入された商品、およびそれらの代金などに関する情報を表示する場合
- (2) お客様にお知らせや連絡をするためにメールアドレスを利用する場合やお客様に賞品や商品を送付したり必要に応じて連絡したりするため、氏名や住所などの連絡先情報を利用する場合
- (3) お客様の本人確認を行うために、氏名、生年月日、住所、電話番号、銀行口座番号、クレジットカード番号、運転免許証番号、配達証明付き郵便の到達結果などの情報を利用する場合
- (4) お客様に代金を請求するために、購入された商品名や数量、利用されたサービスの種類や期間、回数、請求金額、氏名、住所、銀行口座番号やクレジットカード番号などの支払に関する情報などを利用する場合
- (5) お客様が簡単にデータを入力できるようにするために、当社に登録されている情報を入力画面に表示させたり、お客様のご指示に基づいて他のサービスなど（提携先が提供するものも含まれます）に転送したりする場合
- (6) 代金の支払を遅滞したり第三者に損害を発生させたりするなど、本利用規約に違反した方や、不正・不当な目的でサービスを利用しようとする方のご利用をお断りするために、ご利用態様、氏名や住所など個人を特定するための情報を利用する場合
- (7) お客様からのお問い合わせに対応するために、お問い合わせ内容や代金に関する情報などといった、サービスを提供するために利用している情報や連絡先情報などを利用する場合



# 顧客個人情報の利用

---

## 共同利用は行っていない

顧客個人情報について、責任を負う主体や利用する主体が、お客様にとってわかりにくくなることを防止する趣旨

## 第三者提供は原則として行わない

第三者提供する場合には、必ず個別に同意を取得する



# 顧客個人情報安全管理

## 自社内における安全管理

情報漏洩に対する一般的な対策.....従業員等の行動常時監視

- ◆ すべてのパソコンのすべての挙動について、ログを収集することによる常時監視
- ◆ ログを解析し、疑問があれば該当者の上長へリアルタイム報告
- ◆ 該当者の上長が、行動内容の精査
- ◆ ネット監視から、ルール違反と思われるイベントの発見

**監視項目** (下記は一部を例示したもの)

- ・社外へのファイルのアップロード(ブリーフケースなど)
- ・ファイル転送(メッセージャーなど)
- ・巨大ファイルを添付したメールの発信
- ・社内メール以外のメールへのアクセス
- ・個人用アドレスへのメール送信
- ・社外サイトへの書き込み(2チャンネルなど)
- ・社外サイトでの取り引き(株売買など)
- ・ファイルサーバへのアクセス



# 顧客個人情報安全管理

## 自社内における安全管理

### 個人情報管理DBにおける個人情報の漏洩防止策

- ・DBをセキュアサイトに設置し、業務運用をセキュアルームに限定
- ・DBへのアクセス等を監視  
DBへのアクセス、操作(参照、更新)はDB監視システムで監視  
作業申請がされていないのに作業がされている場合や更新申請なく更新されているなど異常があればアラートを発報
- ・ネットワーク的に深い位置に配置し、システムの運用者も限定  
セキュアサイトの中と外の両方にアクセス権を持つ者のみがデータをセキュアサイトから取り出すことができるが、このセキュアサイトの中と外の両方にアクセス権を持つ者を極めて限定することによって不正なデータの取り出しを防止
- ・データを暗号化し、特別なプログラム、ツールからのみ復号可能  
仮にデータが持出されても個人情報の漏洩は防止





# 顧客個人情報安全管理

## 自社内における安全管理

### セキュアオフィスにおける情報保護

- ・お客様の個人情報を多数取り扱う部門は、他の部門とは別の独立した一棟借りのオフィスビルに入居
- ・情報の窃盗などを防止するため、ロケーションは、関係者以外、従業員を含めて秘密
- ・死角が生じないように監視カメラを設置、警備員により常時モニター監視
- ・セキュアオフィス内でも、一般エリアと、より機密性レベルが高い個人情報を取り扱う特定セキュリティエリアに区分  
(一般エリアから特定セキュリティエリアへの移動にはフラッパーゲートや金属探知機によるチェックを経ることが必要)



# 顧客個人情報安全管理

## 自社内における安全管理

### セキュアオフィスにおける情報保護

- ・特定セキュリティエリア内でも、取り扱う個人情報の種類や取扱方法によりさらにエリアが細分化(ルールもエリア毎に細分化)されており、エリア毎のネットワークは分断されている
- ・特定セキュリティエリアで各従業員等に割り当てられたパソコンでは指紋認証を実施
- ・特定セキュリティエリアにおいてはメール・メッセージの使用禁止
- ・特定セキュリティエリアでは、パソコン・携帯電話・ゲーム機・音楽再生機等の持込み禁止
- ・特定セキュリティエリアでは、メモ用紙・手帳等の持出しも規制
- ・さらに機密性レベルが高い情報を取り扱う一部のエリアでは、全面的にメモ行為も禁止(警備員による肉眼監視を実施)



# 顧客個人情報安全管理

情報を持ち出させない！

## 金属探知ゲート

書類の持ち出しのチェック

## 私物ロッカー (携帯電話など)

## フラッパーゲート (共連れ防止)

エリア内では専用ベスト  
(エリアごとに色分け)着用。  
来客にはさらに入館許可を  
示すカードを首から下げる。

## 監視カメラ (死角はない)

## 警備員(常時立哨)

## 金属探知機





# 顧客個人情報安全管理

## 自社内における安全管理

### 従業員等に対する意識付け

#### 1. 研修

四半期に一度、全社員を対象として、e-learning形式による  
コンプライアンス研修を実施

(コンピューティング)

- ・会社を取り巻く法律についての知識
- ・内部通報制度の内容
- ・情報漏洩の危険のあるメールやメッセージ、ファイルの取り扱い  
などについてレクチャーを行い、その後理解度テストを行う

#### 2. 誓約書の取得

- ・従業員から情報の取扱いに関する誓約書を取得(年1回・コンピューティングで周知)
- ・常駐で勤務する業務委託社員と派遣社員から業務の開始前に誓約書を取得



# 顧客個人情報安全管理

## 第三者に取扱いを委託する場合の安全管理

### 業務委託先選定基準を制定

基準に従って業務委託先を選定することで、  
適正な事業者に対してのみ個人情報の取扱いを  
伴う業務委託が行われるようにする

### 「個人情報の取り扱いに関する覚書」の締結

- ・業務委託先において、個人情報を厳正に管理すること
- ・ヤフーによる監査を可能とすること  
(年1回、業務委託先における情報管理体制についての監査を実施)  
等の条件を定めることで、業務委託先からの漏洩防止を図る



# 顧客個人情報安全管理

## 漏洩事故への対応

### 事故報告制度の整備

- ・経営陣や危機対応関係者(対外業務を行っている部署等)に速やかに、情報共有(所管官庁への報告と連携)
- ・一連の報告により、危機対応関係者全員が事故の発生から処理までを情報共有
- ・関係者より想定リスク・提案を集め、事故における対応・判断を迅速化

事故報告システムで管理

