

**スマートフォン
アプリケーション提供サイト
運営事業者向けガイドライン**

2013 年 3 月

社団法人電気通信事業者協会

目次

1 背景	1
2 目的	1
3 対象範囲	2
4 スマートフォン プライバシー イニシアティブで求められる事項	2
5 アプリケーション提供サイト運営事業者向けガイドライン	7
(1) アプリケーション提供者等に対する支援等	7
アプリケーション提供者等によるプライバシーポリシーの作成・公表の促進 ...	7
アプリケーションに関するセキュリティの確認	7
適切ではないアプリケーションが判明した場合の対応	8
アプリケーション提供者等に対する啓発活動	8
(2) 利用者に対する周知啓発等	8
スマートフォン契約時等における利用者に対する周知啓発	8
様々なリテラシーの消費者への対処	9

1 背景

わが国では近年スマートフォンの急速な普及が進んでおり、初期にはリテラシーの高い利用者が中心であったものが徐々に一般的な利用者が増大し、裾野が拡大してきています。

スマートフォンは、利用者自身が様々なアプリケーションをダウンロードすることで、多様なコンテンツや利便性の高いサービスを楽しむことができますが、多くの場合、OSベンダーや移動体通信事業者の運営するアプリケーション提供サイトがダウンロード元として利用されています。

そのような中で、利用者の同意を適切に得ることなくプライバシー情報を外部に送信したり、スマートフォン内部の情報を不正に取得するなど、問題のあるアプリケーションが流通する事例が発生し、利用者に不安を与える状況も生じています。

平成 24 年 8 月に、総務省「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」が発表した「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」においては、上記のような状況を踏まえて、スマートフォン利用者情報の適切な取扱いに係る指針として、基本原則やアプリケーションのプライバシーポリシーに盛り込むべき事項が定められるとともに、移動体通信事業者を始めとする関係事業者や業界団体等による自主的な取組への期待が示されています。

こうした動きを受け、社団法人電気通信事業者協会（TCA）では、移動体通信事業者から構成される移動電話委員会のもとに、2012 年 10 月、新たに「スマートフォンの利用者情報等の適正利用促進検討部会」を設置して、スマートフォンのアプリケーション提供サイト運営事業者向けガイドライン（以下「本ガイドライン」といいます。）の検討を開始し、2013 年 3 月には策定を完了して公表する運びとなりました。本ガイドラインが、移動体通信事業者のみならずその他の関係事業者・団体においても参照されることで、有機的な連携が図られることを期待しています。

2 目的

本ガイドラインは、アプリケーション提供サイトを運営する移動体通信事業者が、プライバシー（利用者情報の取得方法が適切でない等）やセキュリティ（マルウェア等）の観点から、適切ではないアプリケーションを排除し、スマートフォン上の利用者情報が適切に取り扱われ、セキュリティ上も安心・安全なアプリケーションを流通させるよう適正に運用すること、また、利用者に対してスマートフォン利用時の注意事項等を周知啓発し、リテラシーの向上を図ることを目的として策定したものです。

3 対象範囲

本ガイドラインは、移動体通信事業者が運営するサイトにおいて、アプリケーション提供事業者等によるスマートフォン向けのアプリケーションを提供する場合の取扱い、および、移動体通信事業者のスマートフォン契約時や様々なリテラシーの消費者への対処等を対象範囲としています。

現在、移動体通信事業者が運営するアプリケーション提供サイトは、主として以下の2つの形態が存在します。

- ・ アプリケーションを自社サーバに登録して配信する提供形態 【配信型】
- ・ アプリケーションを他社サーバから配信する提供形態 【紹介型】
(紹介型の例：自社サイトにアプリケーション提供者へのハイパーリンクを掲載)

本ガイドラインは上記の2つの類型を念頭に策定されていますが、今後も様々な提供形態が出現することも考えられるため、これらの形態に応じて柔軟に内容を見直すこととしています。

4 スマートフォン プライバシー イニシアティブで求められる事項

平成24年8月に、総務省「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」が発表した「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」においては、スマートフォン利用者情報の適切な取扱いに係る指針として、基本原則や移動体通信事業者を始めとする関係事業者や業界団体等による自主的な取組への期待が示されています。

ここでは、スマートフォン プライバシー イニシアティブより一部を転載することで、アプリケーション提供サイト運営事業者に求められる事項を提示します。

「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」より一部転載

第5章 スマートフォンにおける利用者情報の取扱いの在り方

(中略)

1 スマートフォン利用者情報取扱指針

【総論】

(1) 基本原則

スマートフォンは、一般に常時電源をオンにし、インターネットにも常時接続された状態で、利用者が常時携帯して利用する高機能端末という特性を有している。今まで見てきたように、電話帳などの第三者を含む個人情報、電話番号やメールアドレス等を含む利用者の個人情報、通信ログ、検索やウェブアクセス履歴といったインターネットの利用履歴、アプリケーションのダウンロード履歴、位置情報等の個人のプライバシーに係る情報など広範な利用者情報が存在している。

このようなスマートフォン特有の事情を踏まえ、スマートフォンやそれを通じて提供される利便性の高いサービスを利用者が安全・安心に利用できる環境を整備するためには、関係事業者等が利用者情報を適切に取り扱い、利用者のサービスへの信頼を確保することが必要である。個人情報保護法違反やプライバシー侵害等が成立するリスクを低減する観点からも、関係事業者等は利用者に対して透明性の高い分かりやすい説明を行い、利用者情報を適正な手段により取得する必要がある。

また、利用者の不安感等を軽減する観点から、適切な安全管理措置や苦情・相談への対応を講ずべきと考えられる。

さらに、今後大量の利用者情報の取扱いが可能となりこれを前提とする新たな技術やサービスの開発・提供が見込まれるが、そうした場合にはあらかじめプライバシーについて考慮した上でそのような開発・提供を行うべきである。

このような観点から、スマートフォンにおける利用者情報の取扱いについて、関係事業者等は下記のとりの基本原則に従うことが望ましいと考えられる。

基本原則

透明性の確保

対象情報の取得・保存・利活用及び利用者関与の手段の詳細について、利用者に通知し、又は容易に知りうる状態に置く。利用者に通知又は公表あるいは利用者の同意を取得する場合、その方法は利用者が容易に認識かつ理解できるものとする。

利用者関与の機会の確保

関係事業者等は、その事業の特性に応じ、その取得する情報や利用目的、第三者提供の範囲等必要な事項につき、利用者に対し通知又は公表あるいは同意取得を行う。また、対象情報の取得停止や利用停止等の利用者関与の手段を提供するものとする。

適正な手段による取得の確保

関係事業者等は、対象情報を適正な手段により取得するものとする。

適切な安全管理の確保

関係事業者等は、取り扱う対象情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の対象情報の安全管理のために必要・適切な措置を講じるものとする。

苦情・相談への対応体制の確保

関係事業者等は、対象情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切かつ迅速に対応するものとする。

プライバシー・バイ・デザイン

関係事業者等は、新たなアプリケーションやサービスの開発時、あるいはアプリケーション提供サイト等やソフトウェア、端末の開発時から、利用者の個人情報やプライバシーが尊重され保護されるようにあらかじめ設計するものとする。

利用者の個人情報やプライバシーに関する権利や期待を十分認識し、利用者の視点から、利用者が理解しやすいアプリケーションやサービス等の設計・開発を行うものとする。

(中略)

【各論：関係事業者における取組】

適切な取扱いや利用者における安全・安心の向上のために、各論におけるアプリケーション提供者及び情報収集モジュール提供者以外の関係事業者についても、基本原則や指針（総論）等を考慮しつつ、以下のような取組をそれぞれの立場で、また相互に協力しつつ進めることが望ましい。

（１）移動体通信事業者・端末提供事業者

- スマートフォン販売時等に、既存チャンネルを通じて利用者に必要事項を周知する。（例えば、従来の携帯電話との違い¹、情報セキュリティやプライバシー上留意すべき点等の周知等）
- 移動体通信事業者のアプリケーション提供サイトにおいて、アプリケーション提供者等に対し、適切なプライバシーポリシー等の作成・公表等の対応を促す。プライバシーポリシー等の表示場所²を提供するなど、アプリケーション提供者等に対し、適切な対応を行うように支援する。必要に応じ関係事業者や団体等とも協力しつつ、アプリケーション提供者や情報収集モジュール提供者等に対し啓発活動を進める。
- 説明や情報取得の方法が適切ではないアプリケーションが判明した場合の対応を検討するとともに、連絡通報窓口を設置する。
- 今後「利用者」として増加する可能性があるのは、現在スマートフォンを使いこなしている層に加えて、ICTリテラシーに乏しい消費者、高齢者等と考えられることから、リテラシーに応じたスマートフォンの機器やサービス設計、周知啓発活動を移動体通信事業者は端末提供事業者との協力も考慮しつつ検討する。

（２）アプリケーション提供サイト運営事業者、OS提供事業者

- アプリケーション提供者等に対し、適切なプライバシーポリシー等の作成・公表等の対応を促す。
- プライバシーポリシー等の表示場所を提供するなど、アプリケーション提供者等に対し、適切な対応を行うように支援する。
- 必要に応じ関係事業者や業界団体等とも協力しつつ、アプリケーション提供者や情報収集モジュール提供者等に対し啓発活動を進める。

¹ 水平分業モデルで PC と類似した自由度があるが、マルチステークホルダーで自己責任リスクがあるスマートフォンの違いを十分周知する必要がある。

² プライバシーポリシーが掲載されているウェブサイトの URL を掲載しハイパーリンク可能とする場所を用意する方法や、プライバシーポリシーの全文を記載できる場所を用意する方法が例えば考えられる。

- 説明や情報取得の方法が適切ではないアプリケーションが判明した場合の対応を検討するとともに、連絡通報窓口を設置する。
- OSによる利用許諾がある場合、利用者に分かりやすい説明を行う努力を継続する。目的に応じ注意すべき利用許諾等がある場合、利用者が安全に利用できるための方策を検討する。

(3) その他関係しうる事業者

- 独自の基準に基づきアプリケーションの推薦等をしているアプリケーション紹介サイトは利用者がアプリケーションを選択する上での有益な情報源となる場合がある。
- アプリケーション紹介サイト等関係する事業者は、可能な限りプライバシーポリシー概要の掲載等を検討したり、説明や情報取得の方法が適切でないアプリケーションが判明した場合の対応を検討するなど、基本原則や指針等を考慮しつつ、望ましい取組を協力して進めることが期待される。

5 アプリケーション提供サイト運営事業者向けガイドライン

(1) アプリケーション提供者等に対する支援

アプリケーション提供者等によるプライバシーポリシーの作成・公表の促進

アプリケーション提供サイト運営事業者は、利用者情報の取得方法や、外部への送信等取得した情報の利用に関して、スマートフォン プライバシー イニシアティブに沿った各アプリケーション提供サイト運営事業者の掲載ガイドライン等を作成した上で、アプリケーション提供者等に予め提示し、アプリケーション提供者等が適切なアプリケーションプライバシーポリシー（以下「APP」といいます。）を作成できるよう支援するとともに、アプリケーション提供者等との関係を通じて APP が守られるよう働きかけることが期待されます。

加えて、配信型事業者の場合には、アプリケーションが取得／送信する利用者情報について、アプリケーション提供事業者等からの事前申請を受け、プライバシーやセキュリティの観点から、検査を実施した上で自社サーバに登録し配信することが期待されます。

アプリケーション提供者等が作成した APP は、利用者の分かりやすい場所に掲示することが求められますが、アプリケーション提供サイト運営事業者側も、自社運営サイト上に当該 APP に対するハイパーリンクを掲載する等して、アプリケーション提供者等の取組を支援することが期待されます。

アプリケーションに関するセキュリティの確認

スマートフォン向けアプリケーションにおける情報セキュリティ上の課題としては、マルウェアを含むアプリケーションを利用者がインストールしてしまい、その結果、利用者情報が知らない間に外部に送信されるといった事例が発生しています。

アプリケーション提供サイト運営事業者は、上述したアプリケーション提供者等に対する周知啓発活動において、マルウェア対策関連の情報提供を行うことが期待されます。また、アプリケーション登録やリンク掲載の前に、各運営事業者の基準に従ってセキュリティ上の確認を行うとともに、事後的にも定期的にチェックすることが望まれます。

加えて、配信型事業者の場合には、上述したアプリケーションの事前審査を実施する際に、セキュリティの観点からも検証を行うことが求められます。

また、脆弱性を含むアプリケーションへの対応としては、アプリケーション提供サイト運営事業者の掲載ガイドライン等において、アプリケーション開発にあたっては、セキュアコーディングガイドライン（一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会

(JSSEC) のセキュアコーディングガイド等) を参考に、脆弱性を排除する旨を記述する等し、アプリケーション提供者等に対して啓発を行っていくことが望まれます。

適切ではないアプリケーションが判明した場合の対応

アプリケーション提供サイト運営事業者は、利用者が容易に到達できるような分かりやすい連絡窓口を設置し、利用者が発見したプライバシーやセキュリティの観点から適切ではないアプリケーション 等の情報を積極的に収集することが求められます。

利用者情報取得に関する同意取得や取得した情報の送信先に関する説明が適切でないものを含む。

利用者からの通報や運営事業者自らによる検知、他の団体等からの情報提供等によって、不適切なアプリケーションが判明した場合、アプリケーション提供サイト運営事業者は、当該アプリケーションの自社サイトからの迅速な削除や利用者への注意喚起、関係事業者間の情報共有等、適切に対応することが求められます。

関係事業者間の情報共有については、サイト運営事業者間で共有するとともに、セキュリティ関連事業者等の団体やアプリケーション提供者の団体等との間で窓口を明確化して緊密な連絡ができるようにし、連携を図りながら対応することが期待されます。

アプリケーション提供者等に対する啓発活動

アプリケーション提供サイトを運営する移動体通信事業者は、アプリケーション提供者等との関係を持つとともに、利用者に対する携帯電話サービス提供をベースにアプリケーションの配信や紹介を行っています。こうした役割を持つことから、利用者側にも配慮しながら、必要に応じて、他の関係事業者や団体等とも協力しつつ、アプリケーション提供者等に対する啓発活動を実施することが望まれます。

(2) 利用者に対する周知啓発等

スマートフォン契約時等における利用者に対する周知啓発

移動体通信事業者は、スマートフォン契約時や機種変更時に、既存の販売チャンネルを通じて、利用者に対して、自らが提供するサービス条件の概要を説明することに加え、スマートフォンの特性やサービスの構造、またスマートフォンにおける様々な利用者情報の取扱い等を説明することが求められます。また、契約や機種変更後も利用者からの問い合わせに対応することが求められます。

スマートフォンをこれまで利用されていない方々にも容易に理解していただけるように、次のような各項目について、書面に記載の上、丁寧な説明をすることが望まれます。

- ・スマートフォンと従来型の携帯電話端末との違い（例．操作をしなくても自動的に通信を行い、パケット通信料が発生する、アプリケーションのインストールにより、ウィルス感染や動作不良が引き起こされる恐れがある 等）
- ・スマートフォンにおける様々な利用者情報の取扱いと注意点（例．スマートフォン利用を通じ、蓄積・送信される様々な利用者情報が、利用者の嗜好・趣味に応じた広告や各種サービスの利用勧奨等に利用される場合があること）
- ・スマートフォンにおける情報セキュリティ対策（例．利用者が最低限守るべき対策である OS 更新・ウィルス対策ソフト利用・アプリケーション入手への注意、無線 LAN 利用にあたってセキュリティ対策 等）

こうした利用者への周知・啓発活動を行なうことにより、利用者が抱えている不安が払拭され、安心してスマートフォンをご利用いただけるように、また加えて、利用者一人一人のリテラシー向上が図られていくことが期待されます。

様々なリテラシーの消費者（青少年、高齢者）への対応

スマートフォンは高度なリテラシーを有する一部の方のみが利用されるものではなく、高齢者や青少年を含めたあらゆる層の方々が利用されるものとなっており、今後更にその傾向は高まっていくと思われます。

そうした中で、十分なリテラシーを有していない高齢者や青少年等のスマートフォン利用にあたっては、移動体通信事業者は、利用者のリテラシーに応じた次のような取り組みを継続的行なっていくことが望まれます。

■ 端末・サービス開発時の取り組み

- ・青少年向けに、利用機能を制限したスマートフォン端末の開発
（例．NTT ドコモのスマートフォン for ジュニア）
- ・高齢者向けに、見やすさ、分かりやすさを訴求したスマートフォン端末の開発
（例．NTT ドコモのらくらくスマートフォン）
- ・青少年が、安心安全にインターネットを利用できるようなアクセス制限（フィルタリング）サービスの開発
（例．NTT ドコモの SP モードフィルタ、KDDI の安心アクセス for Android、ソフトバンクモバイルのスマホ安心サービス）
- ・スマートフォンの設定・操作等の全般の問合せサポートサービスの開発
（例．NTT ドコモのスマートフォンあんしん遠隔サポート、KDDI の安心セキュリティパック（リモートサポート））

■ サービス利用時の取り組み（周知・啓発活動）

- ・青少年向け、高齢者向けのスマートフォン利用に関する自主セミナーの開催

(例 . NTT ドコモのケータイ安全教室、KDDI のケータイ教室、
ソフトバンクモバイルの情報モラル学習プログラム)

こうした各種の取組みは、移動体通信事業者を中心として、端末提供事業者やアプリケーション提供者等の関係事業者と適宜連携を取りながら、青少年に対しては保護の観点から、また高齢者に対しては利用支援の観点から、様々な局面でアプローチを推進していくよう努めるものとします。