

別添資料

EZ to Talk セキュリティ要件見直し内容のご報告とお願い事項詳細

2015年10月5日

リアリーイングリッシュ株式会社

当資料では、EZ to Talk セキュリティ要件見直し内容、および該当するユーザーの方々へのお願い事項について、より詳しくご説明してまいります。

<目次>

改善ポイント A. 利用目的に合致しない個人情報の取得について

- | | |
|----------------------------|----|
| 1. 改善施策実施の背景 | P2 |
| 2. 問題点は何か、なぜ改善が必要なのか | P2 |
| 3. 改善施策の内容 | P3 |

改善ポイント B. 『QQEnglish』で取得した個人情報の削除について

- | | |
|----------------------------|----|
| 1. 改善施策実施の背景 | P5 |
| 2. 問題点は何か、なぜ改善が必要なのか | P5 |
| 3. 改善施策の内容 | P5 |

- | | |
|-------------------------|----|
| 【補足資料】改善ポイント別施策一覧 | P8 |
|-------------------------|----|

改善ポイント A. 利用目的に合致しない個人情報の取得について

1. 改善施策実施の背景

リアリーイングリッシュでは、2015年7月のISO 27001取得を背景に、セキュリティ対策の強化、およびセキュリティ要件改善のためのPDCAサイクルの実施を推進しています。今回、EZ to Talkにおきましても同PDCAサイクルを回し、改めて運用手順や情報を管理する手法の確認・精査を行いましたところ、改善が必要な事項として、「リアリーイングリッシュ社がEZ to Talkを皆様にご提供する上で厳密には必要としない個人情報(ユーザーの方々の個人情報)が、システムの仕様上、取得・閲覧可能となっている」状況が判明した次第です。

2. 問題点は何か、なぜ改善が必要なのか

前提として、『個人情報の保護に関する法律』(通称、『個人情報保護法』)では、取得後の管理方法がどのようなものであれ、「利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない」(第16条1項)と定められていることをご留意ください。

現状、EZ to Talkを受講されるにあたっては、皆様に、リアリーイングリッシュとQQEnglish双方への利用者登録をお願いしており、皆様からは各登録画面で数点の個人情報をいただいております。いただいた個人情報については、リアリーイングリッシュ株式会社、QQEnglishを運営する株式会社キユー急便各社のプライバシーポリシー、および利用規約に則り、それぞれの企業にて細心の注意を払いながら管理・運用されています。また、両社間では、十分な管理の下で、EZ to Talkご提供のために必要な情報の共有が行われています。

このうち、リアリーイングリッシュがQQEnglish側から、ユーザーの方々の学習実績など、サービスの運営に必要な個人情報の共有を受ける際には、専用の管理システム(一般には非公開の社内用システム)を使用しています。先の個人情報保護法第16条第1項に照らした場合、この管理システムでは、本来的には、リアリーイングリッシュがその利用規約において定め、ユーザーの方々からの承認をいただいている利用目的※の達成に必要な範囲の情報のみが共有されるべきです。しかしながら、今回の調査により、EZ to Talkの運用上、リアリーイングリッシュでは使用していない個人情報も、管理システム画面上で特定の操作を行うことで取得・閲覧可能となることが、新たに確認されました。

(※利用目的は、リアリーイングリッシュWebサイト上の利用規約記載ページにおける「個人情報の利用目的」にてご確認ください → 利用規約記載ページ URL: <http://re.reallyenglish.com/help/eula>)

「使用しない個人情報が取得・閲覧可能」な状況ではありますが、該当する管理システム上でのみの取得・閲覧であることや、管理システムそのものの安全対策は十分になされていること、また、管理システムを使用可能な者(アカウントを保持している者)も厳密に管理されているため、当件がすなわちリアリーイングリッシュとQQEnglish以外への個人情報漏えいといったインシデント(セキュリティを脅かす事件)を意味するものではありません。ただ、個人情報保護法の定めに従い、リアリーイングリッシュにて改めてこれらの情報項目と自社の利用目的との整合性を審査した結果、いくつかの情報項目については弊社の利用目的の範囲ではないと判断したことから、これまでに取得した情報の破棄(削除)と、今後は、利用目的以外の情報を取得しない形への改善が求められる状況となっております。

なお、リアリーイングリッシュにて取得可能と確認された個人情報のうち、「利用目的の達成に必要な範囲」にないと判断されたものは、QQEnglishの利用登録時もしくは『アカウント設定』『公開プロフィール』画面にて入力可能な以下の情報項目です。

- ・ 氏名(日本語)
- ・ 性別
- ・ 生年月日
- ・ 住所
- ・ 職業
- ・ 他サービスのアカウント(「Facebook」「Twitter」「Google+」のアカウント) ※
- ・ 英会話のレベル
- ・ 英会話学習の目的
- ・ TOEIC のスコア
- ・ 過去に取り組んだことのある英語学習
- ・ QQEnglish を選択された理由
- ・ プロフィール画像
- ・ 国籍
- ・ 自己紹介(「英語を学習する目的」「英語の学習歴」「意気込み」「自己紹介」)

※ただし、他サービスのアカウントのみを使用して QQEnglish にログインしている場合は、これらのアカウントは「利用目的の達成に必要な範囲」の情報と判断されます

3. 改善施策の内容

当問題に対し、リアリーイングリッシュとしては、改善施策として大きく以下 2 点を実施してまいります。

- ① 利用目的以外の個人情報をリアリーイングリッシュ側で取得しないよう情報共有用の管理システムを改修
- ② 管理システムの改修が完了するまでは、以下暫定措置を実施
 - (ア) これまでに取得した「利用目的以外の情報」については、該当するユーザーの方々にご了承いただいた上で破棄(削除)
 - (イ) ユーザーの方々に対して、QQEnglish の利用登録画面や『アカウント設定』『公開プロフィール』画面では、指定項目以外は入力せず、必要項目のみを入力いただくよう依頼・ガイダンス

各施策の詳細内容は以下の通りです。

施策① 管理システムを改修

当件の発覚後、リアリーイングリッシュおよび QQEnglish にて、直ちにシステム改修のためのチームを立ち上げ、改修作業に着手しております。システムを改修することで、各社にて利用目的の範囲内となる個人情報のみが取得されることとなり、当件にかかわる問題はすべて解消されます。システムの改修は、2016 年春の完了を予定しています。

施策② 管理システムの改修が完了するまでは、暫定措置を実施

本来的には、システム改修を即時で完了させ、問題を解決することが望ましいものの、システム改修完了まではどうしてもお時間をいただくことになってしまいます。そこで、システム改修完了までの暫定措置として、以下を実施いたします。

(ア) これまでに取得した「利用目的以外の情報」を削除

2015 年 12 月 1 日(火)時点で QQEnglish にて保持している「リアリーイングリッシュでは利用目的外と判断された情報項目」のデータを、QQEnglish のデータベース上から削除させていただきます。

ただし、QQEnglish の利用アカウントは、EZ to talk 受講期間終了から 2 カ月後を最短期間として定期的に削除されるため、2015 年 12 月 1 日(火)時点で受講期間終了後 2 カ月未満の方(ユーザーアカウントが残っている方)のみが当施策の対象となります。

情報の削除は、次の手順で実施されます。

【1】メールでの事前告知

該当するユーザーの方々に、リアリーイングリッシュから、QQEnglish の利用登録時もしくは『アカウント設定』『公開プロフィール』画面で入力された情報項目の一部を削除してよいか、確認するメールを送付いたします。メールは、リアリーイングリッシュ利用登録時にいただいたメールアドレス宛に送付されます。

【2】削除を希望されない方からのご連絡受付

削除を希望されない方には、メールに記載された所定の窓口にご連絡いただくことになります。連絡先や連絡方法は、告知メールにて詳細をお知らせいたします。

【3】削除の実行

手順【2】でご連絡をいただいた方を除き、QQEnglish にて、該当する情報の削除を実施いたします。

(イ) 指定項目のみの入力を依頼・ガイダンス

(ア)にて情報の削除を実施しても、その後、QQEnglish の『アカウント設定』『公開プロフィール』画面よりユーザーの方々が再度情報を入力することは可能な状態となっております。発生している事象および EZ to Talk ご利用にあたり入力いただきたい情報が何か、当資料にて皆様にお知らせするとともに、新規で利用登録を行う新ユーザーの方々向けには、利用登録をガイダンスするサイト(<http://waterloo.reallyenglish.com/ez/register/>)などにて、入力いただきたい情報の指定を行ってまいります。

<QQEnglish 利用登録画面および『アカウント設定』『公開プロフィール』画面で入力いただきたい情報>

リアリーイングリッシュおよび QQEnglish は、EZ to Talk をご提供するにあたり、以下に示した情報項目以外のユーザーの方々の個人情報を必要といたしません。

- ・ 氏名(英字)
- ・ メールアドレス
- ・ パスワード
- ・ Skype アカウント
- ・ 電話番号
- ・ ニックネーム

※右図赤線で囲まれた項目
※すべて必須入力項目

▲ 『アカウント設定』画面

▲ 『公開プロフィール』画面

改善ポイント B. QQEnglish で取得した個人情報の削除について

1. 改善施策実施の背景

(※1の背景と同様)

リアリーイングリッシュでは、2015年7月のISO 27001取得を背景に、セキュリティ対策の強化、およびセキュリティ要件改善のためのPDCAサイクルの実施を推進しています。今回、EZ to Talkにおきましても同PDCAサイクルを回し、改めて運用フローや管理情報の確認・精査を行いましたところ、「EZ to Talkを受講いただくためにQQEnglishがユーザーの方々よりお預かりする個人情報について、削除のタイミングや、削除がユーザーの方々にも及ぼす影響、またその影響軽減のためにユーザーの方々にもお願いするべきことが明示されていない」状況を、改善が必要な事項と判断した次第です。

2. 問題点は何か、なぜ改善が必要なのか

リアリーイングリッシュでは、個人情報保護に関する社会的要請を踏まえ、2013年より5月より、受講期間終了後2カ月が経過した個人情報(ユーザーアカウント情報)の削除を実施しております。削除運用開始から2年が経過しておりますが、現在でも、特に法人企業様から高いご要請をいただいている状況に変わりはありません。こうした状況を踏まえ、EZ to Talkご利用に際してQQEnglishがユーザーの方々より取得する個人情報においても、リアリーイングリッシュと同様に、情報の定期削除を実施することが必要と捉えております。ただ、これまでは当情報の削除が行われることが皆様に明示されておらず、そのため、削除に伴い皆様にさまざまな影響が生じる可能性がある状態となっております。

3. 改善施策の内容

当問題に対し、リアリーイングリッシュとしては、改善施策として大きく以下4点を実施してまいります。

- ① QQEnglishにおける今後の個人情報削除タイミングと削除条件を明示
- ② 個人情報の削除がユーザーの方々にも及ぼす影響を明示
- ③ 個人情報の削除がユーザーの方々にも及ぼす影響を最小化する形へとシステムを改修
- ④ 個人情報の削除がユーザーの方々にも及ぼす影響を最小化するため、システム改修完了まで以下暫定措置を実施
 - ◇ 個人情報削除前にユーザーの方々にも個別に削除告知を行い、削除を希望しない方の情報は削除しない

各施策の詳細内容は以下の通りです。

施策① 今後の個人情報削除タイミングと削除条件を明示

削除タイミングと削除条件を以下にお知らせいたします。

◆ 削除タイミング

施策③にて後述されるシステム改修の完了前に作成され、EZ to Talk受講に使用されたQQEnglishのユーザーアカウントは、以下、全2回のタイミングにて削除されます。

第1回:2015年12月1日(火) / 第2回:2016年12月1日(木)

◆ 削除条件

施策③にて後述されるシステム改修の完了前に作成され、EZ to Talk受講に使用されたQQEnglishのユーザーアカウントのうち、以下条件を満たすアカウント及びアカウントに付随する個人情報を、QQEnglishのデータベース上から削除いたします。

- ◇ 上記定期削除のタイミングで受講期間終了後 60 日以上が経過している
- ◇ ポイントの購入履歴がない※
- ◇ EZ to Talk 以外のコースの受講履歴がない ※
- ◇ ユーザー本人からアカウント継続の依頼がない(施策④にて詳細を後述)
- ◇ 所属組織(企業、学校等)からアカウント継続の依頼がない

※ポイントの購入履歴がある方、EZ to Talk 以外のコースの受講履歴がある方は、EZ to Talk とは別に、プライベートレッスン用としても同ユーザーアカウントを使用している可能性がある方です。今回、アカウントが削除されてしまうと、個人でレッスンを受講されているにも関わらず、レッスンが継続できなくなってしまうことから、削除対象からは除外いたします

なお、今後新規で EZ to Talk の受講を開始される新ユーザーの方々向けには、利用規約や利用登録方法をガイダンスするサイト(<http://waterloo.reallyenglish.com/ez/register/>)などにて削除タイミングや削除条件を明示し、広報してまいります。また、システム改修完了後に作成されたユーザーアカウントの削除タイミングや削除条件は、改修の完了後に改めて広報させていただきます。

施策② 個人情報の削除がユーザーの方々に及ぼす影響を明示

現在の EZ to Talk 運営上の仕組みにおいては、個人情報の削除にあたり、以下影響が発生する旨をお知らせいたします。

施策③にて後述されるシステム改修の完了前に作成された QQEnglish のユーザーアカウントにおいては、EZ to Talk を受講するだけでなく、個人でポイントを購入し、プライベートでレッスンを受講することも可能です。

しかし、ユーザーアカウント削除後は、同アカウントで QQEnglish の利用画面にログインすることができなくなるため、プライベートでのレッスンも受講することができなくなります。このため、プライベートでのレッスン受講を希望される方は、アカウントを新規で作成しなおしていただく必要があります。この際、アカウント削除前のレッスンの受講情報は、一切引き継がれません。

なお、今後新規で EZ to Talk の受講を開始される新ユーザーの方々向けには、利用規約や利用登録をガイダンスするサイト(<http://waterloo.reallyenglish.com/ez/register/>)などにて当事項を明示し、同じユーザーアカウントで EZ to Talk とプライベートレッスンの双方を受講しないよう、広報してまいります。

施策③ システムを改修

ユーザーアカウント削除にあたって上記施策②の中でお伝えした影響が発生することは、ユーザーの方々の利便性を損なうものであると捉えています。また、情報が削除されないユーザーが発生することは、コースをご導入いただいた企業・学校各位の昨今のご要望に合う状況ではありません。そこで、リアリーイングリッシュおよび QQEnglish では現在、システム改修のためのチームを立ち上げ、改修作業に着手しております。

システムを改修することで、EZ to Talk 受講に使用する QQEnglish のユーザーアカウントは、EZ to Talk 専用に新たに作成されます。当アカウントを使ってポイントを購入し、プライベートのレッスンを受講することはできなくなるため、プライベートでも使用していたユーザーアカウントが意図せず削除されてしまう事態を防ぐことができます。また、EZ to Talk を受講いただくにあたって頂戴する個人情報を、企業・学校各位のご要請に従い、一括で削除することも可能となります。システムの改修は、2016 年春の完了を予定しています。

施策④ システム改修完了まで暫定措置を実施

システム改修前に EZ to Talk を受講されたユーザーの方々に向けて、ユーザーアカウント削除にあたり、上記施策②の中でお伝えした影響が及ぶことを考慮し、以下施策を実施いたします。

◇ 個人情報削除前にユーザーの方々に個別に告知を行い、削除を希望しない方の情報削除は行わない
EZ to Talk 受講に使用していた QQEnglish のユーザーアカウントを使ってプライベートでもレッスンを受講しているため、
当アカウントが削除されては困る方(当アカウントでのレッスン受講継続を希望される方)向けに、事前にお知らせいただければ、そのアカウントは削除せず、継続してご利用いただけるよう対応いたします。

個人情報の削除およびユーザーアカウント継続希望への対応は、次の手順で実施されます。

【1】メールでの事前告知

施策①にて規定された削除条件に合致するユーザーの方々宛に、リアリーイングリッシュもしくは QQEnglish から、QQEnglish のユーザーアカウントを削除してよいか、確認するメールを送付いたします。メールは、リアリーイングリッシュもしくは QQEnglish 利用登録時にいただいたメールアドレス宛に送付されます。

【2】削除を希望されない方からのご連絡受付

QQEnglish のユーザーアカウントの削除を希望されない方には、メールに記載された所定の窓口にご連絡いただくことになります。連絡先や連絡方法は、事前告知メールにて詳細をお知らせいたします。

【3】削除の実行

手順【2】にてご連絡いただいた方を除き、QQEnglish にて、施策①にて規定された個人情報の削除条件に合致するユーザーの方々の個人情報(ユーザーアカウント情報)の削除を実施いたします。

【補足資料】改善ポイント別施策一覧

施策内容・影響を受ける方々・影響の内容と影響を受ける方々へのお願いを以下に一覧化いたします。

改善ポイント	A. EZ to Talk ご提供にあたり、リアリーイングリッシュにて、利用規約で定めた「個人情報の利用目的」に合致しない個人情報(ユーザーの方々の個人情報)を取得している	B. EZ to Talk 受講に際して、オンライン英会話レッスン QQEnglish がユーザーの方々よりお預かりする個人情報について、削除のタイミングや、削除がユーザーの方々に及ぼす影響、またその影響軽減のためにユーザーの方々にお願ひすべきことが明示されていない
リアリーイングリッシュが実施する改善施策の内容	<p>① 利用目的以外の個人情報をリアリーイングリッシュ側で取得しないよう情報共有の管理システムを改修</p> <p>② 管理システムの改修が完了するまでは、以下暫定措置を実施</p> <p>(ア) これまでに取得した「利用目的以外の情報」については、該当するユーザーの方々にご了承いただいた上で破棄(削除)</p> <p>(イ) ユーザーの方々に対して、QQEnglish の利用登録画面や『アカウント設定』『公開プロフィール』画面では、指定項目以外は入力せず、必要項目のみを入力いただくよう依頼・ガイダンス</p>	<p>① QQEnglish における今後の個人情報削除タイミングと削除条件を明示</p> <p>② 個人情報の削除がユーザーの方々に及ぼす影響を明示</p> <p>③ 個人情報の削除がユーザーの方々に及ぼす影響を最小化する形へとシステムを改修</p> <p>④ 個人情報の削除がユーザーの方々に及ぼす影響を最小化するため、システム改修完了まで以下暫定措置を実施</p> <p>◇ 情報削除前にユーザーの方々に個別に削除告知を行い、削除を希望しない方の情報は削除しない</p>
改善施策の実施にあたって影響を受ける方々	<p>QQEnglish のユーザーアカウントを作成し、EZ to Talk を受講されたユーザーのうち、2015 年 12 月 1 日(火)時点で受講期間中か、もしくは受講期間終了後 2 ヶ月未満の方で、必須入力項目以外のユーザーアカウント情報を入力している方</p>	<p>リアリーイングリッシュが実施するシステム改修の完了(2016 年春完了予定)までに QQEnglish のユーザーアカウントを作成し、EZ to Talk を受講されるユーザーの方々(すでに EZ to Talk の受講を完了されている方、受講期間が終了している方、現在受講期間中の方、今後受講予定の方をすべて含む)のうち、ポイント購入履歴のない方</p>
影響の内容と影響を受ける方々へのお願い	<p>◇ リアリーイングリッシュから、QQEnglish の利用登録画面もしくは『アカウント設定』『公開プロフィール』画面にて入力された情報項目の一部を削除してよいかを確認するメールが届きます。削除を希望されない場合は、メールに記載された手順に従い、ご対応をお願いいたします。</p> <p>◇ 削除を許可いただいた方については情報の削除が実行され、QQEnglish の『アカウント設定』『公開プロフィール』画面で表示されていた情報の一部が表示されなくなります。また、削除実行後は、以下に指定する情報項目以外の情報入力を行わないようお願いいたします。(リアリーイングリッシュおよび QQEnglish は、EZ to Talk をご提供するにあたり、以下の情報以外の情報を必要といたしません)</p> <p><入力いただきたい情報></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 氏名(英字) ・ メールアドレス ・ パスワード ・ Skype アカウント ・ 電話番号 ・ ニックネーム 	<p>◇ リアリーイングリッシュもしくは QQEnglish から、EZ to Talk で使用していた QQEnglish のユーザーアカウントおよびアカウントに紐づく個人情報を削除してよいかを確認するメールが届きます。削除を希望されない方は、メールに記載された手順に従い、ご対応をお願いいたします。</p> <p>◇ 削除を許可いただいた方は、受講期間終了から 2 ヶ月後を最短期間として、EZ to Talk で使用していた QQEnglish のユーザーアカウントが削除されます。削除後は、同アカウントを使って QQEnglish にログインすることができなくなります。プライベートで QQEnglish のレッスンを受講することを希望される方は、アカウントを新規で作成していただく必要があります。</p>

*ただし、所属組織(企業、学校等)のご要望により、個人情報が継続保持されている方、もしくはすでに情報が破棄されている一部の方は除きます