

プライバシー通知

最終更新日：2025年9月

本プライバシー通知では、特別なカテゴリーの個人データを含め、補聴器(「HD」)の使用に関するお客様の個人データがどのように収集され、及び処理されるかについて記載します。これに関連して、本プライバシー通知は、以下に記載するように、「HANSATON stream リモート」アプリケーション(「モバイルアプリ」)およびモバイルアプリへのアクセスまたはモバイルアプリを使用するためのすべての関連技術を介して行われるお客様の個人情報の処理を含めています。個人データの処理については、お住まいの国に応じて、スイス連邦データ保護法(「FDPA」)、2016年4月27日付けの欧州理事会および欧州議会の規制(EU)2016/679(「GDPR」)、保護対象医療情報(PHI)として分類される個人データに対する1996年の医療保険の携行性と責任に関する法律(「HIPAA」)、または中華人民共和国(「PRC」)のサイバーセキュリティ法およびPRCの個人情報保護法を含む現地の法律要件に準拠します。

本プライバシー通知は随時更新される可能性があります。この場合、本プライバシー通知は修正されており、本書上部に記載の「最終更新」日は修正されることをお知らせします。本プライバシー通知の最新版を定期的に確認することを推奨します。

1. 弊社の概要

スイスの Laubisrütistrasse 28, 8712 Stäfa に本社を置く Sonova AG (www.sonova.com) (「Sonova」) は、以下のセクションに記載されている処理について管理者としての役割を果たします。

2. 弊社がお客様から収集する個人データの内容および収集理由

Sonova は、管理者としての役割において、お客様のデータを次の目的で処理します。

お客様の同意に基づくもの(この処理は必須ではなく、お客様が受諾および同意した場合にのみ実施されます):

- アナリティクス (中国には適用されません) /モバイルアプリの使用に関する人口統計と好みを把握するために、HD およびモバイルアプリのパフォーマンスを監視します。次のものが該当します。モバイルアプリの使用データ(調整、プログラム名のパーソナライゼーション、オンボーディング時間、プライバシー通知の受け入れなど)、その他の製品 UID (Google Analytics のトラッキング ID)、その他製品の種類と設定(OS名/バージョン、モバイルデバイスのモデル、モバイルデバイスの言語、モバイルアプリのバージョンなど)、ネットワークアドレスと識別子(IPアドレス)、タイムスタンプ、その他の製品 UID (モバイルアプリのインスタンス ID)、位置情報(都市/地域/国などのモバイルデバイスのおおよその位置)。なお、Sonova はお客様の場所を保存しないため、いかなる方法でもお客様を追跡することはできません。
- 補聴器を見つける/紛失した HD の場所 (IP アドレスを含むジオロケーションデータ) を特定できます

お客様との契約の履行に基づくもの(この処理は必須であり、聞こえ体験の改善、お客様の HD およびモバイルアプリの適切な機能を確保するために必要です):

- HD のペアリングおよび接続、HD のステータスおよび調整 /以下は、お客様の HD およびモバイルアプリが意図した通りに機能し、お客様が HD に調整を加えることができるようにするために行われます。医療機器の種類と設定(HD のモデル番号、種類)、医療機器の UID (HD のシリアルナンバー)、HD の使用データ(環境音の分類、充電状態、HD 装着時間、使用ログ)、その他のデータ(HD の音量、HD プログラム)。

当社の法的義務に基づくもの（医療機器規制に基づき、製造業者である当社は、医療機器の品質、性能、安全性に関するデータの収集と分析が可能な監視システムを構築する必要があります）：

- HD（医療機器）とモバイルアプリケーションの性能を監視し、正しく動作していることおよび安全性を確保する（市販後監視）ために、以下の情報を収集し確認します：HD との接続（例：接続状態、医療機器 UID、医療機器の型式と設定、開発情報、ペアリング情報、詳細な接続情報）、充電時間、使用時間、定期的なログ記録、Mobile App のクラッシュに関するデータ、HD のイベントログおよび例外エラーログ、HD のバッテリー情報（例：タイプ、充電周期、バッテリー容量、温度、平均電流またはバッテリーの充電状態）、Mobile App のイベントに関する技術ログ（例：IP アドレスが必要となる可能性のある、性能、セキュリティ、およびその他の問題の検出や診断のためのイベント）、ファームウェア更新に関するレポート（例：電話に関する情報、更新プロセス状況、エラーの理由、バッテリーのタイプ）、HD のさらなる使いやすさ、安全性、および性能をサポートするための追加的なチャンネル情報。
- 機能をモニタリングする AI によるノイズ低減処理について、品質上および性能上の理由から、以下の情報を使用してその機能を監視します：SW ビルド番号、環境音のクラスター、発話者方向検出、ノイズフロアの推定、信号雑音比
- 医療機器規制に準拠するために、当社はこの Mobile App を通じて収集したデータを、当社が保有する他のデータ（SAP、Fitting Software、Salesforce 等を通じて収集したデータ）と組み合わせることがあります。ただし、これは法的義務を果たすために必要な範囲に限ります。全てのデータ処理は該当法に従い、仮名化された形式、透明性の確保、目的の制限、さらに必要性に則って実施されます。具体的には、市販中および稼働中の機器に関する当社の品質および信頼性の解析法、定性的および定量的な解析を、SalesForce の顧客の修理およびサービス情報、サービスセンターの製品情報を統合することによって得られた仮名化データを使用して実施します。
- **Crashlytics（中国には適用されません）** /正しい動作とセキュリティを保証するために、モバイルアプリでのクラッシュおよびエラーに関する以下のレポートを収集します（市販後調査）。クラッシュおよびエラーに関するデータ（モバイルアプリでの例外、エラー、クラッシュ情報など）、その他の製品タイプと設定（OS 名/バージョン、モバイルデバイスのモデル、モバイルデバイスの言語など）、パフォーマンスデータ（HD との接続、モバイルアプリイベントの技術的ログなど）、ネットワークアドレスと識別子（IP アドレス）、タイムスタンプ、その他製品の UID（モバイルアプリのインスタンス ID）、セッション ID（接続 ID。Bluetooth 接続ごとに、ランダムな ID が再生成されます）、医療機器の種類と設定（HD のモデル）。

3. お客様の個人データを共有する方法

お客様の個人データは、当社従業員に提供する指示に従って処理されます。当社従業員はデータ保護における必要なトレーニングを受けており、機密保持の遵守に責任を負います。

お客様の個人データは以下にも開示される可能性があります。

- 当社の子会社など、当社グループ企業に属するその他の会社。これらすべての会社は、適用可能なプライバシーおよびデータ保護法に従って個人データを保護する必要があります。
- 当社のビジネスパートナー、請負業者、第三者サービスプロバイダー。これらの第三者は、当社へ提供するサービスで必要不可欠な個人データのみを、当社の指示に従って当社のプライバシーおよびセキュリティ要件に準拠したうえで処理します。
- 法律で要求される場合、法執行機関を含む他の組織、公的団体、監督当局および管理当局。

モバイルアプリを使うと、下記の目的のため必要不可欠な個人データのみが共有されます。

Microsoft Corporation - Microsoft Azure（オランダ）または China 21Vianet Group, Inc（中国）：当社サービスをホストするクラウドインフラストラクチャを提供します（Android 版のみ）。

- 開示の目的：エンドユーザーが紛失した HD の位置を特定できるように、位置情報を住所に変換します。
- 共有される個人データの分類：ジオロケーション情報（電話の位置を示す GPS 座標、電話の位置の住所、IP アドレス）。

Google LLC - Firebase Analytics (米国)：分析(中国には適用されない)。

- 開示の目的：HD とモバイルアプリのパフォーマンスを監視し、モバイルアプリの使用に関するお客様のデモグラフィックと好みを把握します。
- 共有される個人データの分類：モバイルアプリの使用データ（調整、プログラム名のパーソナライゼーション、オンボーディング時間、プライバシー通知の受け入れなど）、その他の製品 UID（Google Analytics のトラッキング ID）、その他製品の種類と設定（OS 名/バージョン、モバイルデバイスのモデル、モバイルデバイスの言語、モバイルアプリのバージョンなど）、ネットワークアドレスと識別子（IP アドレス）、タイムスタンプ、その他の製品 UID（モバイルアプリのインスタンス ID）、位置情報（都市/地域/国などのモバイルデバイスのおおよその位置）。

Google LLC – Firebase Crashlytics (米国)：クラッシュリティクス(中国には適用されない)。

- 開示の目的：正しい動作とセキュリティを保証するために、モバイルアプリでのクラッシュおよびエラーに関する以下のレポートを収集します（市販後調査）。
- 共有される個人データの分類：クラッシュおよびエラーに関するデータ（モバイルアプリでの例外、エラー、クラッシュ情報など）、その他の製品タイプと設定（OS 名/バージョン、モバイルデバイスのモデル、モバイルデバイスの言語など）、パフォーマンスデータ（HD との接続、モバイルアプリイベントの技術的ログなど）、ネットワークアドレスと識別子（IP アドレス）、タイムスタンプ、その他製品の UID（モバイルアプリのインスタンス ID）、セッション ID（接続 ID。Bluetooth 接続ごとに、ランダムな ID が再生成されます）、医療機器の種類と設定（HD のモデル）。

Apple Inc. (米国) (iOS のみ)

- 開示の目的：エンドユーザーが紛失した HD の位置を特定できるように、位置情報を住所に変換します。
- 共有される個人データの分類：ジオロケーション情報（電話の位置を示す GPS 座標、電話の位置の住所、IP アドレス）。

上記にリストした第三者へ個人データを開示する前には、お客様から明示的に同意を得ることを前提とします。ただし、当社がお客様の同意なしに個人データを開示する義務を負う場合は、当社の法的責任を全うするために、当該の目的において必要不可欠な個人データのみを開示します。

4. 個人データの国際的な転送

上記の第三者の一部は、お客様の居住国以外に拠点を構えている可能性があることにご注意ください。従ってお客様の個人データは、居住国と同水準の個人データ保護を提供しない国に転送される可能性があります。そのような場合、当社は以下を引き受けます。

- 適用法を順守するため、適切な手続きを実施。
- 個人データの転送について適切なレベルの保護を確保するため、組織、技術、法律における適切な保護措置を採用。
- 必要であれば、適用法に従って EU および/または関連する監督当局が採択しているものと同等の標準契約条項を実施。
- 輸入する第三者の国に応じて、転送影響評価など追加の措置を実施。

5. お客様の個人データの保有期間

Sonova は、セクション 2 に概説した目的を達成するのに必要な時間に応じた最小限の期間、お客様の個人データを保持します。このことは、契約の履行に基づいて処理される個人データにも該当します。適用法または他の規制により、それよりも長い保有期間が求められる場合、法的責任を全うするため長い方の保有期間が適用されます。

Google Firebase Analytics によって処理される個人データ：この処理のために収集するデータでお客様を特定することはできません。その他のご質問がある場合は、**Google** の保持ポリシーをご参照ください。

紛失した HD の位置特定のために住所を識別する目的で処理された後、ジオロケーションデータは携帯電話のみにローカルで保存されます。

6. お客様の法的な権利

お客様の個人データの収集・処理のフレームワーク内で、および適用法に従い、お客様は個人データに対するアクセス、修正、個人データの消去、処理の制限を要請する権利を有します。さらに、お客様はいつでも処理に異議を唱え、データ移植の要請、同意の取り消しを行えます。居住国に応じて、お客様は他の権利(死後の個人データの処理方法を指示するなど)を持つ場合があります。HIPAA に基づき、お客様は、ご自分の個人データの開示についての説明を求める権利、および書面による要求により、プライバシー慣行の通知の紙の写しを受け取る権利を有します。

お客様は、下記の「弊社へのお問い合わせ」セクションに記載された連絡先を通じて権利を行使できます。

かかる権利の行使は適用法による制限の対象になることにご注意ください。

お客様は、個人データの処理が適用法に違反すると考えられる場合、地域の監督当局または管轄の規制当局に苦情を申し立てることができます。

7. 弊社へのお問い合わせ

このプライバシー通知、またはお客様の個人データの処理に関してご質問がある場合は、データプライバシーチーム privacy@sonova.com までお問い合わせください。