

ポケともプライバシーポリシー

ポケとも（アプリ）が提供するサービス（ポケとも（アプリ）にポケとも（ロボット）を登録された場合に提供するサービスを含み、併せて「本サービス」といいます。）では、アバターおよびポケとも（ロボット）（以下「ポケとも達」といいます）が聞いたり、見たりした情報を理解して、お客様のことを思い、お客様のために学習するポケとも達とのコミュニケーション体験を提供します。そのため、お客様の個人情報やポケとも（アプリ）およびポケとも（ロボット）に入力された情報や、ポケとも（アプリ）が動作する端末（以下「端末」といいます）およびポケとも（ロボット）のセンサー情報を当社が取得し、利用する必要があります。当社はお客様の個人情報、利用情報およびセンサー情報（第1条（当社が収集するお客様の情報の内容）に詳細を定義します。）を細心の注意を払って慎重に取り扱い、利用および必要な範囲で共有させていただきます。

第1条（当社が収集するお客様の情報の内容）

1. 当社は、本サービスにおいて、以下の各号に掲げる情報（以下「各種情報」といいます）をお客様より取得します。お客様は、当社が各種情報を当社が取得すること、および各種情報をサーバー上に保存することに同意するものとします。

(1) 利用情報

（利用情報の詳細については、別紙 1「取得する利用情報およびセンサー情報について」をご確認ください。）

- ① お客様が COCORO ID でポケとも（アプリ）にログインし、本サービスで行った操作入力情報と実行結果
- ② ポケとも達との会話としてポケとも（アプリ）に表示された情報の内容、表示日時、内容に対してお客様が行った操作入力情報とそれに基づく実行結果
- ③ お客様がポケとも達に対して発話した内容とそれに基づく本サービスの実行結果
- ④ お客様が本サービスを利用して行われた、発話以外でのポケとも（アプリ）またはポケとも（ロボット）の操作内容とそれに基づく本サービスの実行結果
- ⑤ お客様が本サービスに対して登録したお客様の自宅や職場等の位置情報
- ⑥ お客様が本サービスを利用した日時、操作時間等
- ⑦ 端末での広告識別情報等（Android 広告 ID や iOS 広告 ID 等を含みます。）
- ⑧ その他、本サービスをご利用いただく過程で取得する情報

します。

第4条（取得した情報の利用目的）

1. 当社は、当社が取得した各種情報を以下の目的で利用します。
 - (1) お客様や端末を特定するため、また、本サービス利用時に利用者の個人認証を行うため。
 - (2) 本サービスを運用するため。
 - (3) 本サービスを含む当社の製品・サービス等の開発・改善、改良、品質向上、検討または提供等のため
 - (4) お客様からのお問合せ、故障診断、障害・不具合、修理依頼、アフターサービス等への対応およびポケとも（アプリ）、端末、またはポケとも（ロボット）の稼働状態の確認、故障の診断・検知および改良、新製品および新サービスの開発、検討または提供等に用いるため。なお、当社の他の部門／関係会社／業務委託先／業務提携先／サービス連携先等からお客様にご連絡させていただくことがあります。
 - (5) 本サービスを含む当社の製品・サービス等の開発・改善、改良、品質向上、検討または提供等のため。
 - (6) 本サービスの利用状況の計測・分析のため。
 - (7) お客様に製品・キャンペーン品等をお届けするため。
 - (8) 本サービスを含む当社の製品・サービス等の品質向上、開発、広告配信・販売促進を含むマーケティング活動等を実施する目的で、お客様の趣味・嗜好・家電の利用傾向・生活スタイル等を分析、もしくは推定するため。
 - (9) 端末や当社が提供するサービス上の発話・表示、ダイレクトメール、電子メール、印刷物、その他媒体（第三者が運営するものを含む）による、当社または第三者の商品・サービス等の情報（営業、販売、広告配信・販売促進を含むマーケティング活動に関する情報を含む）の配信のため。
 - (10) 本サービスを含む当社の製品・サービス等の改良、開発、広告配信・販売促進を含むマーケティング活動等を目的として、アンケート等による調査・データ収集・分析等を実施するため
 - (11) 音声認識技術、意図解釈技術、生成 AI 技術、それらに用いられるデータその他の本サービスに関する技術やデータを活用した、本サービス、本サービス以外の当社サービス、新製品および新サービスの開発、検討、提供、機能改善および品質向上のため。
 - (12) お客様の本サービス利用状況の分析結果に応じた、端末およびポケとも（アプリ）に表示または音声で発話させる方法、ポケとも（ロボット）に音声で発話させる方法による当社からの広告またはコンテンツ配信のため。

- (13) 本サービスに関連する当社または第三者の情報の配信のため。
- (14) 第 9 条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者への提供）に基づき、各種情報を統計情報または匿名加工情報に加工したうえで自ら利用し、または第三者（外国にある第三者を含みます）に提供するため。
- (15) 第 9 条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者への提供）第 3 項に記載の情報を自ら利用し、または第三者（外国にある第三者を含みます）に提供するため。
- (16) 第 11 条（クラウド音声認識エンジンの利用に伴う音声の取扱いについて）に基づき、クラウド音声認識エンジンの提供者に対して、第 1 条（当社が収集するお客様の情報の内容）(1)の利用情報の内、お客様がポケとも（アプリ）に対して発話した音声を提供するため。
- (17) 第 12 条（生成 AI サービスの利用に伴う入力情報の取扱いについて）に基づき、生成 AI サービスの提供者に対して、以下の情報を提供するため。
- ① 第 1 条（当社が収集するお客様の情報の内容）(1)の利用情報
 - ・ お客様がポケとも（アプリ）に対して入力したテキストデータ・音声データ
 - ・ お客様がポケとも（ロボット）に対して入力した音声データ
 - ② 第 1 条（当社が収集するお客様の情報の内容）(2)のセンサー情報
 - ・ お客様がポケとも（ロボット）に対して指示してポケとも（ロボット）がカメラで撮影した画像データ
- (18) 「COCORO MEMBERS」等、当社が運営する別のサービス（以下「別サービス」といいます）に登録した ID と同一の ID で本サービスにログインされた場合に、各種情報を、下記①、②を含む別サービスの運営・提供等で使用するため。なお、別サービスでの利用についての詳しい利用目的は、各サービスの利用規約にてご確認ください。
- ① 当社のアプリケーションやサービスの開発、提供、改良、プロモーション、販促活動、宣伝、広告のため
 - ② 当社によるマーケティング調査、分析、アンケートサービスやコンテンツ（広告配信を含む）を提供するため
2. 前項に定める目的以外の目的で、当社が各種情報を利用する場合は、利用目的を明示の上改めてお客様の同意を得るものとします。
 3. 当社は、お客様が本サービスのご利用を中止された後も、既に取得した各種情報については引き続き保存または利用することができるものとします。ただし、当社が取得してから一定期間が経過したものについては廃棄することがあります。
 4. 当社は、以下のいずれかの場合を除き、各種情報を第三者（外国にある第三者を含みます）へ提供しません。

- (1) 予めお客様から同意を得た場合。
- (2) 第9条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者への提供）に基づき各種情報を加工したうえで提供する場合。
- (3) 第9条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者への提供）第1項(3)記載の情報を提供する場合。
- (4) 第11条（クラウド音声認識エンジンの利用に伴う音声の取扱いについて）に基づきお客様がポケとも（アプリ）に対して発話した音声を提供する場合。
- (5) 第12条（生成AIサービスの利用に伴う入力情報の取扱いについて）に基づきポケとも（アプリ）に入力した情報、ポケとも（ロボット）に入力した情報またはポケとも（ロボット）に指示して撮影した画像情報を提供する場合。
- (6) 法令または官公庁の要請により開示が必要な場合。

第5条（問い合わせ）

当社が、お客様の本サービスの利用により取得した各種情報に関する削除等のご請求またはお問い合わせについては、下記のURLに記載のお問い合わせ窓口にご連絡ください。

<https://corporate.jp.sharp/privacy/inquiry.html>

第6条（保護管理責任者）

各種情報の保護管理責任者は、当社通信事業本部長とします。

第7条（委託）

当社は、本サービスの提供のために、お客様から取得する各種情報の取扱いを、各種情報の適切な取扱いに関する契約を締結した上で、外部事業者に対し委託する場合があります。

第8条（共同利用）

当社は、当社が取得、保存した各種情報を以下のとおり共同で利用できるものとします。

1. 共同利用される情報の項目
第1条（当社が収集するお客様の情報の内容）に記載する情報
2. 共同利用する者の範囲
 - ・ シャープマーケティングジャパン株式会社
 - ・ 沖縄シャープ電機株式会社
 - ・ シャープエネルギーソリューション株式会社
3. 共同利用する目的
第4条（取得した情報の利用目的）に記載する利用目的
4. 共同利用される情報の管理について責任を有する者

シャープ株式会社

住所：〒590-8522 大阪府堺市堺区匠町1番地

代表者：代表取締役 社長執行役員 兼 CEO 沖津 雅浩

第9条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者への提供）

当社は、当社が取得、保存した各種情報等を以下のとおり加工したうえで、当社内で利用し、または第三者（外国にある第三者を含みます。以下本条および次条において同じ）へ提供することがあります。

1. 個人が識別できないよう十分な人数分の元情報を統計化処理して統計情報を作成し、これを研究・学会発表、マーケティングその他当社の事業活動において活用し、またはコンテンツ提供企業もしくは広告配信企業等本サービスと提携する企業、研究機関・大学等の第三者に提供するため。
2. 特定の個人を識別することができず（それ自体では個人を特定できず、かつ通常想定される外部情報との照合でも個人を特定できない）、かつ加工の元になった個人情報情報を復元できない形式とした匿名加工情報（以下「匿名加工情報」といいます）を作成し、当社において第4条（取得した情報の利用目的）第1項の目的で利用するため。また、当社は、匿名加工情報を元に特定の個人を識別する行為を禁止し、提供する情報が匿名加工情報であることを明示したうえで、以下に示す目的のため第三者に匿名加工情報を提供することがあります。

(1) コンテンツ／サービスの利用状況の報告のため

- ・ 提供先：本サービスにコンテンツを提供するコンテンツ事業者／サービス提供事業者
- ・ 利用目的：利用料金算出のため。または、利用状況の分析によるコンテンツ／サービス選定または開発、改善等のため
- ・ 提供する情報の項目：コンテンツ／サービス利用に関する情報（利用時刻、利用時間、利用回数等）
- ・ 提供方法：電磁的な方法による送付（メディア媒体による送付を含む）または送信

(2) 利用情報およびセンサー情報を用いた行動・嗜好解析技術等、本サービスの利用状態に関する研究のため

- ・ 提供先：家電のデータ解析に関連する事業者（データ解析関連企業、大学、研究機関等）
- ・ 利用目的：本サービスの利用状態に関する研究、並びに当社または提供先の新規商品、新規サービス開発のため
- ・ 提供する情報の項目：利用情報とセンサー情報、および、それらから予測される情報

- ・ 提供方法：電磁的な方法による送付（メディア媒体による送付を含む）または送信
3. 利用情報およびセンサー情報を個人が識別できないように十分な人数分の単位で一定の項目でグループ化（以下グループ化された情報を「グループ化情報」といいます）を行い、グループ化情報および端末での広告識別情報等の情報群を、利用目的を広告配信に限定し、広告配信以外の利用を禁じた上で、広告配信事業者を提供するため。
- ・ 提供先：お客様の端末（ポケとも（アプリ）以外の他のアプリ等を含む）に広告識別情報等（Android 広告 ID や iOS 広告 ID も含みます。）を用いて広告を配信する事業者
 - ・ 利用目的：広告配信事業者による広告配信
 - ・ 提供する情報の項目：グループ化情報／端末での広告識別情報等／グループ種別／お客様の本サービス利用状況の分析結果
 - ・ 提供方法：電磁的な方法による送付（メディア媒体による送付を含む）または送信

第10条 （統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者提供の際のオプトアウト）

1. 当社は、お客様から前条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者への提供）に規定する第三者への提供の停止の求めを受けた際は本条第三項の例外を除き、第三者への提供を停止します。第三者への提供を望まれないお客様は、ポケとも（アプリ）内の当社所定の方法により設定してください。停止の求めを受けた場合、当社は受付後順次対応しますが、提供停止までの間には一定の日数をいただくことがあります。
2. 前項の規定により停止を設定した場合、お客様の停止設定後に取得した各種情報は、第三者への提供対象から除外します。但し、停止設定以前に取得した各種情報から作成済みの匿名加工情報、統計情報およびグループ化情報については引き続き保存・利用させていただきます。
3. 第9条（統計情報と匿名加工情報および広告識別情報の第三者への提供）第2項(1)のうち、利用料金算出のためにコンテンツ事業者/サービス提供事業者提供される統計情報については、本条に基づきオプトアウトを行うことができません。これらの情報提供を望まれない場合には「ポケとも（アプリ）利用規約」第16条（お客様による利用登録の削除・利用の終了）に基づく利用登録の削除を行ってください。

第11条 （クラウド音声認識エンジンの利用に伴う音声の取扱いについて）

当社は、お客様に音声対話サービスを提供するにあたり、当社と契約したクラウド音声

認識エンジンの提供者（米国等の外国にある業者を含みます）のクラウド音声認識エンジンを使用します。ポケとも（アプリ）またはポケとも（ロボット）を介して読み込んだ音声は、当該音声がどの端末またはポケとも（アプリ）またはポケとも（ロボット）から読み込まれた音声であるか特定されないよう処理した上で、クラウド音声認識エンジンの提供者が管理するサーバー（米国等の外国にあるサーバーを含みます）に送信され、収集、保持、処理およびクラウド音声認識エンジンの機能向上のために利用されます。

第12条 （生成 AI サービスの利用に伴う入力情報の取扱いについて）

当社は、お客様に本サービスを提供するにあたり、当社と契約した生成 AI サービスの提供者（米国等の外国にある業者を含みます）の生成 AI サービスを使用します。ポケとも（アプリ）またはポケとも（ロボット）を介して読み込んだ音声データまたはテキストデータ（以下、併せて「入力情報」といいます。）は、どの端末またはポケとも（アプリ）、ポケとも（ロボット）から読み込まれたデータであるか特定されないよう処理した上で、生成 AI サービスの提供者が管理するサーバー（米国等の外国にあるサーバーを含みます）に送信され、回答を生成するための、入力情報の収集、保持、処理のために利用されます。なお、生成 AI サービスの提供者に送信された入力情報、生成 AI サービスの学習には使用されないよう、設定を行います。

第13条 （他利用者の同意）

お客様が第三者に端末および本サービスを利用させる場合は（以下、当該第三者を「他利用者」といいます）、他利用者にも本プライバシーポリシーにご同意いただいた上で利用させてください。他利用者が本プライバシーポリシーに同意せず端末および本サービスを利用したことにより生じるいかなる損害についても当社は責任を負いません。

第14条 （本プライバシーポリシーの変更）

1. 当社は、各種情報のより適切な保護を図るため、または法令その他の規範の変更等に対応するため、各種情報の取扱いに関する運用状況を適宜見直し、必要に応じて、本プライバシーポリシーを予告なく変更することがあります。
2. 当社は、本プライバシーポリシーの変更後の内容については、本サポートサイト上に掲載することによりお客様に通知するものとし、法令において認められる限度において、変更後のプライバシーポリシーに基づいて各種情報（変更前に取得したものを含みます）を取扱います。本プライバシーポリシーの変更内容は、本サポートサイトに掲載された時点から変更の効力が生じます。変更の効力が生じた後、本サービスを利用されたお客様は、本規約の変更内容に同意したものとみなします。
3. 前 2 項の規定にかかわらず、法令上、お客様の同意やあらかじめの通知等が必要と

なるような内容の変更の場合は、当社所定の方法でお客様の同意を得、またはあらかじめの通知等を行うものとします。

【2025年8月20日制定】

シャープ株式会社