

Sonos, Inc. プライバシーに関する声明

最終更新: 2025年8月

当社はプライバシーおよび、お客様の個人データの使用方法や使用される場合についてお客様が管理する権利を尊重しています。プライバシーに関する当社の指針は以下のとおり、シンプルなものです。

- リスナーの皆様にサービスを提供するためにデータを使用します。
- 意義ある分かりやすい選択肢を提供します。
- 必要なデータのみを収集します。
- リスナーのデータを当社のデータと同様に保護します。

お客様のデータを収集する主要目的はお客様の「聴く」体験を向上することです。お客様がお気に入りのプレイリストにアクセスしたり、新しいアーティストを見つけたりできるよう音楽配信サービスと提携する、お客様が音声操作やスマートホームシステムを使って音楽を再生できるようにする、あるいは、問題が発生したときに素早く対応できるようなカスタマーサポートを提供するなど、当社の目的はお客様に可能な限り簡単に音楽を楽しんでいただけるようにすることです。そのため、当社は明確に定義された目的でのみお客様のデータを収集します。

本「プライバシーに関する声明(以下「声明」)」は、直接または間接的に当社がお客様から収集する個人情報について、およびその使用について説明するものです。本声明では、当社が収集するデータに関するお客様の選択肢について、またお客様の選択の管理方法についても説明しています。適用対象となるのはSonosの全製品(以下「Sonos製品」)であり、Sonosのコントロールアプリ(以下「Sonosアプリ」または「アプリ」)も含まれます。例として、Sonos Voice Control(以下「SVC」)、Sonosのウェブサイト、Sonos Flex、Sonos Radioなど(以下総じて「サービス」)にも適用されます。本声明をよくお読みになり、Sonosがどのようにしてお客様の個人情報を収集、使用、共有するのかをご理解いただきますようお願いいたします。「当社」および「Sonos」はそれぞれ、Sonos, Inc.を意味します。

本声明には以下の内容を記載しています。

- 当社が収集する個人情報の種類
- お客様のSonosとのやり取り
- 当社による個人情報の使用方法
- 当社が個人情報を共有する場合
- 個人情報の使用に関する法的根拠
- 当社が収集する個人情報のセキュリティ、保存および保持
- お客様の権利と選択肢
- 当社によるCookie、Pixel、およびその他類似技術の利用
- 当社へのお問い合わせ
- 当社のプライバシーに関する声明の変更

当社が収集する個人情報の種類

お客様が当社に提供する情報

当社は、お客様がSonos製品やサービスについて詳しい情報を請求される際、Sonos製品についてカスタマーサポート部門にお問い合わせする際、またはパブリックコミュニティプラットフォームもしくはソーシャルメディアチャンネル上でSonosとやり取りする(詳しくは下記の「ソーシャルメディアおよ

びコミュニティでのサポート」を参照)際に、またはパブリックコミュニティプラットフォームおよびソーシャルメディアチャンネルでSonosサポートとやり取りする際に、お客様の氏名、電話番号、メールアドレスなどお客様が任意で提供される情報を収集します。

当社が製品やサービスから収集する情報

Sonos製品はデバイス同士を接続したり、クラウド上のメディアサーバーを介して音楽やその他のコンテンツを再生したりするために設計されたメディアデバイス(以下「Sonosシステム」)です。したがって、Sonos製品が目的どおりに機能するために必要な一定の情報(以下「**機能データ**」)が収集されます(下記詳述)。機能データのほかに、Sonosがお客様に共有していただくよう推奨する追加データ(テレメトリデータなど)があります。これは、お客様のSonos製品の利用体験を改善するのに役立ち、より優れ、パーソナライズされたSonos製品およびサービスを提供するのに役立ちます(以下「**その他の使用データ**」)(下記詳述)。お客様が当社のウェブサイトを訪れる際、当社はCookieやPixel、その他類似の技術を使用して、お客様に関する情報を収集することもあります。例えば、お客様が当社ウェブサイトへアクセスする際に使用されたデバイスの種類、OSおよびそのバージョン、IPアドレス、IPアドレスに示される位置情報、使用ブラウザ、お客様が当社ウェブサイト上で閲覧されたページ、当社ウェブサイトのコンテンツとのインタラクションに関する情報も収集することがあります。当社によるCookie、Pixel、類似の技術の使用方法について、詳細は[下記](#)をご覧ください。

他の情報源から収集する情報

当社は、音楽配信サービスの提携先、共同ブランドサービスや共同マーケティング活動の提携先など、第三者を含むその他の情報源よりお客様の情報を受領することがあります。また、お客様がソーシャルメディアで当社とやりとりする場合などに、当社はそのソーシャルメディアのプラットフォームからお客様の情報を取得することがあります。当社は、本声明に記載の方法に従って得られたデータを保護し、また、データ情報源によって課せられる制限条件も適用します。

Sonosのお客様

Sonosは、16歳未満のお子様を対象としておらず、そのようなお子様に対して営業活動を行うことはありません。あらゆる年齢層の方が当社ウェブサイトやアプリを閲覧、使用する可能性はありますが、当社が16歳未満のお子様の個人情報を故意に収集したり、保護者の同意なく16歳未満のお子様に個人情報を求めたりすることはありません。16歳未満のお子様が無断で虚偽の情報を使用して当社サイトに不適切な登録を行ったことが保護者からの通知やその他の方法で発見された場合、当社はそのお子様のアカウントを取り消し、お子様の個人情報を当社の記録から削除します。

お客様のSonosとのやり取り

本声明に記載の情報をわかりやすいものにするため、当社はSonosがお客様から情報を収集する可能性があるさまざまな状況をここに示します。本声明の関連条項は、特定の製品やサービスをお客様が使用し、それらがお客様の地域で利用可能な場合に適用されるものとします。

Sonosについての情報収集

お客様がSonosの情報を収集する中で、オープンプラットフォーム上においてオンラインで、または物理的に当社とやり取りすることがあります。例として、当社ウェブサイトの閲覧、当社ソーシャルメディアチャンネルの利用、当社セールス担当者への電話などが挙げられます。Sonos製品に

ついて詳しく知るために、お客様が氏名、メールアドレスなどの個人情報を当社とのやりとりの中で任意に提供することがあります。また、当社は[Cookie](#)、[Pixel](#)、[類似の技術](#)を介して、お客様が当社ウェブサイトを開覧する際にオンラインにてお客様に関する情報を収集することもあります。

お客様がSonosのウェブサイトを訪問する際に、調査への参加、フィードバックの提供、プロモーションのお知らせへの登録、製品アップ、またはSonosアカウントの作成に関するポップアップ通知が表示される場合があります。お客様がこのようなポップアップで個人情報を提供した場合、Sonosは、お客様のアカウント作成、要求されたお知らせの送信、およびSonos体験のパーソナライズを行うために、その情報を収集します。

当社が収集する情報: 氏名、メールアドレス、IPアドレス、およびCookie、Pixelや類似の技術により提供される情報。

理由: 当社は、SonosやSonosのパートナーが提供するイベントや製品に関する情報を共有したり、よりカスタマイズされた広告やマーケティング情報をお客様に提供したりする目的でこのような情報を利用します。また、IPアドレスによって当社ウェブサイトの閲覧者の地理情報をよりよく把握することができ、ひいては当社ウェブサイトの改善につなげることができます。前述の目的におけるお客様の個人データの処理は当社の正当な利益に適うものです。

ソーシャルメディアおよびコミュニティでのサポート

Sonosは、パブリックコミュニティプラットフォーム (Redditなど) およびソーシャルメディアチャンネル (X/Twitter、Facebook、Instagramなど) を介してSonosに連絡したお客様にサポートを提供し、お問い合わせに対処します。また、このような経路で収集した個人情報を、お客様の身元確認、お客様のお問い合わせとSonosアカウントとの結び付け、およびお客様に合わせた効果的なカスタマーサポート提供のために使用します。

一般向けの投稿または返信では、個人データを要求または公開いたしません。

当社が収集する情報: 関連するプラットフォーム/チャンネル (お客様がSonosへの連絡に使用したプラットフォームもしくはチャンネルでのお客様のプロフィールに関する情報、お客様のソーシャルメディアハンドルネームもしくはユーザー名、お客様の氏名 (可能な場合)、関連するプラットフォームおよびケース番号 (提供があった場合) によりお客様のプロフィールに割り当てられた固有のID、お客様の投稿および/またはSonosへのDM (やり取りの投稿および/またはDMの固有のIDおよびやり取りのID、投稿および/またはDMが送信された日付、投稿および/またはDMの言語、ならびにその投稿への直接的なURLリンクなど)、ならびにメールアドレス、Sonos製品の製造番号、診断番号、または郵便番号など、お客様がSonosとのDMで共有するその他の情報で身元が特定できるもの。

情報を収集する理由: Sonosは、お客様のお問い合わせを分類して適切なSonosチームに転送するためのお客様の身元、投稿および/または既存のSonosアカウントとのDMの確認および結び付け、効率的で安全なカスタマーサポートの提供、プラットフォームでのやり取りの継続のために、このような情報を収集します。お客様のお問い合わせと既存のSonosアカウントとの結び付けは、サポートの継続、問題の迅速な解決、パーソナライズされた体験のシームレスな提供に役立ちます。このようなデータの処理は、お客様との合意を満たすのに必要であり、タイムリーで効果的なカスタマーケアを提供するうえでの当社の正当な利益にかなっています。

Sonos製品とサービスの購入について

お客様がSonos製品やサービスの購入を決定された場合、お客様はwww.sonos.comから直接ご購入いただけます。お客様が当社から購入される場合、当社が購入手続きを完了するためにお客様の情報を提供していただくようお願いしています。

お客様がSonosギフトカードを購入または使用する場合、Sonosは、支払い情報、贈り先（提供があった場合）、ギフトカードの使用データなど、やり取りの処理に必要な情報を収集します。このような情報は、ギフトカードの購入、使用、残額の追跡、不正使用の防止に使用されます。

当社が収集する情報：氏名、電話番号、メールアドレス、配送先住所、勤務先情報（任意）、お支払い情報、請求先住所（配送先と異なる場合）、クレジットカード情報。

理由：当社は、お客様の取引の完了、購入後のフォローアップ、配送の際の問題発生時の対応、返品対応、その他Sonos製品やサービスの購入に関する問題に対応するために、これらの情報を使用します。本目的における個人データの処理は、お客様との合意内容を実行する上で必要となるものです。当社はお支払い情報またはクレジットカード情報を保存することはありません。お支払い情報は、**Sonos製品およびサービスのご購入と関連する場合のみ**使用します。

Sonos製品の設定

Sonosでは、様々な種類のオーディオ製品を提供しています。その中には、より広範なSonosシステムの一部として（ほとんどの場合自宅で）使用するように設計された製品（以下「システム製品」）や、主に個別の製品として（屋外使用を含む）、およびBluetoothモードでのみの使用を目的とした製品（以下「個別製品」）もあります。

システム製品

Sonos製品がお手元に届くと、Sonosシステム製品をローカルネットワークに接続していただきます。Sonosシステム製品はインターネット接続による設定が必須です。初期設定の一環として、当社ウェブサイトまたはGoogle Playストアなどの第三者のウェブサイトよりSonosアプリをダウンロードしていただきます。Sonosアプリを使用することで、スマートフォンやタブレットなど、好きなデバイスからSonosシステムを操作できます。設定の際、Sonosアプリがお客様のアカウントを作成しシステムをSonosに登録するよう求めます。**Sonosシステム製品を使用するためには、Sonosシステム製品に登録する必要があります。**

Sonos製品に登録する際、アプリがお客様に対しメールアドレスや位置データ（国名や郵便番号）などの情報の入力を求めます。これはSonosの製品またはシステムの登録に必要な情報です。ここで、Sonosシステムが独自の英数字による識別番号を作成します。これは当社がお客様のSonosシステムをより個人性の低い方法で識別するために使用されるものです。この識別番号は、お客様のメールアドレスならびに個別のSonos製品シリアル番号、Sonos製品の接続元のIPアドレスに関連したものとなります。登録の際は、Sonosアカウントを設定する必要があります。当社はSonosアカウントのパスワードも収集しますが、これは認証とSonosアカウントへのアクセスのみに使用されます。

当社が収集する情報：氏名、電話番号、メールアドレス、位置データ、選択された言語、製品シリアル番号、パスワード、およびIPアドレス。お客様のパスワードは一方方向性ハッシュを利用して保存されます。これにより、Sonosを含む何者もパスワードを取り出す（または開示する）ことはできません。

理由：当社は、お客様のSonos製品やサービスが安全に動作するように（お客様のSonos製品、サービス、ホームネットワークへの不正アクセスの防止目的で）、これらの情報を収集します。この情報処理は、お客様に製品およびサービスを提供する際に、ネットワークと情報セキュリティを確保するという当社の正当な利益を満たす上で必須のものです。特に、Sonosアカウントはユーザーを認証するため、および特定のデバイスが特定のアカウントやユーザーとリンクされていることを確認するために必要です。当社の正当な利益を評価する一環として、Sonosはバランステストを実施しました。このテストについての情報は、privacy@sonos.comにメールを送信することでご要望に応じて提供されます。当社は、お客様の位置情報に基づきお客様が適切な音楽配信サービス（お客様の国で利用できるラジオ局など）を選択していただけるよう、これら情報を収集しま

す。この情報処理はお客様との合意内容を実行する上で必須のものです。また、当社はお客様のメールアドレスを利用してお客様に対し販売促進メッセージ、ソフトウェアの更新、Sonos製品やサービスに関する情報など、Sonosに関する通知を行ったり、Sonosの最新情報や製品のキャンペーンなどをご案内したりいたします。前述の目的におけるお客様の個人データの処理は当社の正当な利益に適うものです。

個別のSonos製品

Sonosの個別製品がお手元に届くと、製品をBluetooth対応デバイスに接続することで、箱から出してすぐに使用していただけます。個別製品をSonosシステムに登録する前に、お客様が個別製品をBluetoothモードで使用する場合には、当社が情報を収集することはありません。ただし、お客様が接続するデバイス（スマートフォンなど）で使用する他のサービスは一部の情報を収集する可能性があります。このようなデータの処理方法についての情報は、ご利用のデバイスに付随するプライバシーに関する声明をご覧ください。Sonos個別製品は、Bluetoothモードで使い続けることができます。個別製品をSonosシステムに接続する場合は、デバイスはSonosシステム製品の一部として機能し、当社は上記「システム製品」に記載の方法でデータを収集します。本声明の残りの条項の目的上、Sonosシステムに接続された個別製品はシステム製品としてみなされ、システム製品について概説される方法でデータが収集されます。

Sonos製品とサービスの使用について

Sonosでは、お客様のプライバシーを守りながら、優れた製品やサービスをお楽しみいただけることができると考えています。当社による個人情報の使用方法について、詳細はこちらをご覧ください。

当社がお客様のSonosシステム（Sonosシステム製品、Sonosシステムに登録された個別製品、またはSonosアプリを含む）から収集する情報には、機能データ、高度な機能データ、その他の使用データが含まれます。お客様のSonosシステム製品より当社がこれらの情報を収集する理由として主に次の3つが挙げられます。(1) お客様との合意内容を実行する上で必要な音楽配信サービスまたはその他オーディオコンテンツ（ラジオ、テレビやゲームなど）をお客様に提供するため。(2) お客様との合意内容を実行する上で必要なお客様によるSonosシステム（アプリや音声など）の操作を可能にするため。(3) お客様のSonos製品を時間の経過とともに改善していくため。これは当社の正当な利益に適うものです。

機能データ

Sonosシステム製品はローカルWiFiネットワークに接続することで機能します。これにより、接続されたシステム製品で音楽配信サービスの音楽をストリーミングすることができるようになります。これらのシステム製品が適切に機能するために、当社により一定の情報が収集され、クラウド上のサーバー経由で送信されます。これには、以下が含まれます。

1. 登録データ。本データにはお客様のメールアドレス、住所、選択された言語、製品シリアル番号、IPアドレス、およびSonosアカウントへのログイン情報（上記に記載）が含まれます。
2. システムデータ。本データには、製品タイプ、コントローラーデバイスのタイプ、コントローラーのオペレーティングシステム、ソフトウェアのバージョン、セキュリティの状態、コンテンツソース（オーディオ入力）、信号入力（SonosシステムへのTVの出力にドルビーなど特定

のオーディオ信号が使用されているかなど)、WiFiアンテナに関する情報、Bluetoothに関する情報、システム設定(イコライゼーションやステレオペアなど)、製品の定位、Sonos製品に追加/有効化した音楽配信サービスの名称、異なる部屋にあるSonos製品につけた名前、Sonos Trueplay技術を使用して製品のチューニングを行ったか否か、システムパフォーマンスのメトリクス、WiFiセキュリティモード、(製品の温度やWiFi信号の強度など)、エラー情報などが含まれます。

3. コンテンツ管理とアクティビティ情報。このデータには、音楽配信サービスについての情報や音楽配信サービスの使用状況、製品または部屋のグループ化情報、コンテンツの操作情報(再生、一時停止、音量変更、曲のスキップなど)のほか、プレイリスト、最近再生した曲、お気に入り、再生中データやトラックデータについての情報が含まれます(これらの各情報は個別のSonos製品とお客様によるその使用について関連付けられています)。音声操作を有効化している場合、またはSonos Radioを使用している場合、これらの機能を使用中にトラックデータについて追加情報を収集します(下記「高度な機能」を参照してください)。

機能データを収集する理由:

当社は、Sonos製品の適切な動作を保証するため、カスタマーサポートを行うため、およびお客様との合意内容を実行する上で必要なお客様の音声コマンドやオーディオ設定を実行するためにこの情報を収集します。また、製品の改善やカスタマーサポートの判断といった正当な利益のためにも本情報を収集します。

高度な機能

Sonosシステムを最大限に活用し、すべての機能を有効化するには、該当の機能を使用する際に追加のデータが当社と共有されることがあります。これらの高度な機能については、お客様のSonosシステムについて当社が取得するデータを最小限にするために、お客様にはその機能を使用しない選択肢もあります。これらの機能には以下が含まれます。

1. 音声コントロール。お使いのSonos個別製品が音声コントロール対応であっても(すべての製品が音声に対応しているわけではありません)、音声コントロールを有効化しない限りSonosシステム製品で音声コントロールは機能しません。音声コントロールが有効化されたSonos製品が起動のためのキーワードを「聞き取る」ことで音声コントロールが動作します。この「聞き取り」とは、音声コントロールが有効化されたSonos製品がアクティブな状態で録音を開始するための単語やフレーズ(「Hey Sonos」や「アレクサ」など)を検知しない限り、同デバイスはいかなる情報も送信または保存することなく、バッファリング(処理されている間のみデータを保存する)をローカルで行うことを意味します(第三者音声コントロールについては下記をご覧ください)。Sonos製品が起動用キーワードを検知しない場合、デバイス内で数ミリ秒間の間無限ループとして継続的に録音を行います。この動作はSonos製品上においてローカルで実行され、Sonosやいかなる第三者にも送信されることはありません。起動用キーワードを検知した場合、Sonos製品は音声リクエストの処理を開始します。つまり、デバイスは「起動」しない限り、何らかのオーディオデータを保持する、あるいは何らかのデータの送信を開始することはありません。

- A. Sonos Voice Control。検知された起動用キーワードが「**Hey Sonos**」の場合、音声コマンドはお客様の製品でローカルに処理され、オーディオデータは保存されません。音声録音と音声記録のどちらもクラウドに送信されることはなく、**Sonos**がお客様の音声録音の複製または記録を保持することはありません。
- B. 第三者音声コントロール。お客様が有効化した第三者音声サービス（Alexaなど）の起動用キーワードを使用した場合、起動用キーワードが検知されると、お客様の音声コマンドを録音したものが、お客様が受信を許可した音声機能提携先（Amazonなど）に送信されます。**Sonos**がお客様の音声録音の複製または記録を保持することはありません。第三者音声サービスの使用は、これらのサービスの利用規約またはサービス規約、およびプライバシー通知に従います。Sonos製品でサービスを有効化する前に、これらの規約を注意してお読みになることをお勧めします。

音声コントロール機能が適切に動作することを保証するために、お客様の関連データをこれらの提携業者と共有し、さらにそのデータを処理して、お客様のためにこれらの提携業者との契約を履行する必要があります。本情報は、お客様との合意内容を実行するため、適切な機能性を保証するため、また当社の正当な利益でもあるこれら機能の改善のためにも必要なものです。

- 2. Sonosヘッドセットマイクの使用。Sonosは、マイクを使用して通話中の環境雑音レベルを検知し、会話音声进行处理します。この機能の利用にはマイクを有効にする必要がありますが、その際の通話音声デバイスに保存・保持されることはありません。Sonosヘッドセットがモバイル機器に接続されていて、他社の音声アシスタントが有効になっている場合、音声はヘッドフォンからモバイル機器に送信され、音声アシスタントプロバイダーの利用規約とプライバシーポリシーに従って他社サービスにより処理されます。このプロセスで、Sonosがオーディオデータを保存・保持することはありません。システムは、適用されるプライバシー法やSonosのデータプライバシー慣行に従ってユーザーのデータが処理されることを保証します。
- 3. Sonos Radioお客様がSonos製品を箱から出してすぐに音楽再生できるよう、当社は広告によりサポートされたSonos Radioというコンテンツサービスを提供しています。Sonos Radioを使用する場合、Sonos Radioを使用中にトラックおよびステーションデータについての情報、および位置情報を収集します。これらのデータの収集は、ライセンスおよび報告の義務のため、また広告目的で必要であり、当社の正当な利益に適うものです。これについての詳細は、[Sonos Radioサービスの提供](#)をご覧ください。

4. ホームコントロールとの統合

Sonosシステムの操作にホームコントロール製品（Lutronなど）の使用を希望されるお客様は、そのデバイスをSonosシステムに接続する手順に従う必要があります（音楽配信サービスを接続する際と同様の手順です）。本機能が実行されると、Sonosは機能データを収集して処理し、本データのサブセットをお客様がリクエストされたサービスを提供する提携業者と共有します。

直接操作機能が適切に動作することを保証するために、お客様の関連データをこれらの提携業者と共有し、そのデータをさらに処理して、お客様のためにこれらの提携業者との契約を履行する必要があります。本情報は、お客様との合意内容を実行するため、適切

な機能性を保証するため、また当社の正当な利益でもあるこれら機能の改善のためにも必要なものです。

5. Trueplayとオーディオ最適化

- A. Trueplay。Trueplayは、Sonos製品が設置された部屋のサウンドの質に影響を及ぼす可能性のある音響ファクターを解析し、(製品の設置場所にかかわらず) Sonos製品から再生される音質を最適化する機能です。この機能を使用するには、SonosアプリでTrueplayを有効化する必要があります。この解析を行うには、ユーザーはバックグラウンドノイズのレベルや部屋の音響(各周波数のデシベルレベルなど)情報を含む、スピーカーの設定についての特定のデータ(スピーカーの数や配置など)を収集するインタラクティブなプロセスを踏みます(こちらの動画をご覧ください(英語))。ここでの情報は、チューニングの精度を最大限に高めるために使用されます。Trueplayを有効化する場合、当社がお客様との合意内容を実行するために本データの収集が必要となります。

設定を有効にすると、一部の製品ではオートマティックTrueplay(以下「オートマティックTrueplay」)が環境に合わせてサウンドを自動的に調整します。Trueplay自動チューニングはオーディオを再生すると同時にスタートします。再生するコンテンツが変わったり、オートマティックTrueplayが有効化されたSonos製品が別の場所に移動したりするたびに、自動的に再チューニングが行われます。

- B. 音声とオーディオ最適化。音声アクティビティと同時に、Sonosシステム製品が室内の周辺雑音のデータ(各周波数のデシベルレベルなど)を収集します。このようなデータから会話を抽出することは不可能です。当社は本データを収集し、当社の正当な利益である当社の音声認識技術の改善に利用します。例えば、お客様が音楽の再生中に音声コマンドを発しようとした場合などに、Sonosが音楽のボリュームを下げて音声コマンドが正しく理解されるようにする技術の改善を行うことができます。

その他の使用データ。

上述のようにSonos製品が動作するために必要な情報に加えて、すべてのお客様の製品体験を向上させるために、Sonosシステム製品に関する「その他の使用データ」を当社と共有することを選択していただけます。その他の使用データを当社と共有されることを選択した場合、当社はお客様のSonos製品および/またはシステムのパフォーマンスに関する情報を収集します。本情報には、Sonosアプリ内の様々な設定の状態を示すアプリの設定などのコントローラーの構成データ、他のコントロール機能(音声など)と比較した場合のSonosアプリの使用頻度、Sonosアプリ内でのインタラクションのフロー、Sonosアプリに影響を与える(Bluetoothや位置情報などシステムレベルの許可の状態);デバイスレベル(iOSやAndroidなど)の設定の状態を示すコントローラーデバイスの設定、ユニット上での物理的コントロールの使用頻度、製品で特定の機能が使用される頻度、信頼性データ(WiFiパフォーマンスを含む)、製品に接続されているHDMIデバイスの種類および使用される音声フォーマット、ハードウェアの障害、Sonos製品の使用期間、特定のサービスで要求されるGPS(または利用可能な場合は類似の技術)を使用した位置情報データ、クラウドソースによるWiFiアクセスポイント、Sonosアプリを使用中にお使いの他社製デバイスから収集される携帯電話基地局の位置情報などが含まれます。

その他の使用データを収集する理由。

当社は、Sonos製品が適切に機能することを保証するため、またパーソナライズされた体験を提供するため、製品や機能面で何を改善すれば最もお客様に喜んでいただけるのか、また、Sonos製品に関し発生する可能性のある問題を予測するために本情報を収集します。このような情報の当社との共有をオプトアウト(拒否)するには、[こちら](#)に記載の手順に従ってください。

Sonosカスタマーサービスのご利用

Sonos製品やサービスについて、お客様が当社のカスタマーケア部門にお問い合わせいただくことがあるかと思えます。お客様に最善のサポートを提供するためにも、当社はお客様とご利用のSonos製品についてのデータを収集する必要があります。たとえば、お客様の電話番号は、二段階認証(2FA)およびカスタマーサポートツールに利用可能な場合、当社のシステム全体でお客様のアカウント情報を効率的に特定する一般的な方法として、カスタマーケアチームに使用される可能性があります。これは、お客様からお問い合わせがあった際に、お客様に合ったサポートを迅速に提供するのに役立ちます。

また、他社のコミュニティプラットフォームやソーシャルメディアチャンネルで、当社からお客様にご連絡する場合もあります。このような連絡には、サポート情報、製品アップデート、お問い合わせへの返信が含まれます。このようなやり取りの中で共有される情報は、プライバシーに関する声明ならびに関連するコミュニティプラットフォームおよびソーシャルメディアプラットフォームのプライバシーポリシーの対象となります。

当社が収集する情報: 収集する情報には、お客様の氏名、メールアドレス、電話番号、ソーシャルメディアのID情報(ソーシャルメディアを使用したお問い合わせの場合)、Sonosカスタマーケアとのチャット等のやり取りの内容(場合によっては、お電話いただいた場合の会話の録音内容も)が含まれることがあります。状況によっては、お客様のSonosシステムを「診断」することがカスタマーケアチームにとって有用となる場合もあります。これは基本的に、発生した事象につながるすべての関連情報についての技術的なシステムのスナップショットを意味し、利用中の音楽配信サービス、音量レベル、製品設定、WiFi信号やルーター情報、Bluetooth情報、エラーコード、デバイス情報(例: オペレーティングシステムや利用中のSonosアプリのバージョン)などが含まれます。カスタマーサポートを提供するためには、上記情報の収集が必要となります。当社はスナップショットを取得する前に、お客様に事前にお知らせします。お客様に通知することなく、スナップショットをキャプチャーすることはありません。お客様がベータテスターの場合、当社はSonosシステムの日次診断を自動的に取得します(ベータテストのテスター同意書に基づくものです)。

理由: 当社は、可能な限り最善かつ最も効率的なカスタマーサポートを提供するために、上記の情報を収集します。例えば、お客様からのお問い合わせや技術的な質問に回答するため、当社はお客様から指定された方法を通じて(電話、メール、SNSなど)お客様の連絡先情報を使用します。技術的な問題に対しては、問題のトラブルシューティングを効果的に行えるよう、システム診断データを使用します。製品の返品や交換に対しては、当社は製品の受領、配送のために連絡先情報を使用します。上記のようなお客様のデータは、お客様との合意内容を遂行するために必要なものです。

当社による個人情報の使用方法

Sonosは、お客様の体験を改善およびパーソナライズすることも含め、お客様にSonos製品およびサービスを提供するために収集した個人情報を使用します。また、当社はお客様のアカウント、新製品やサービス、セキュリティ、その他最新情報のお知らせなど、お客様とのコミュニケーションを行うためにもお客様の個人情報を使用します。さらに、下記の通り、特定のSonosサービスを提供するため、また広告目的で、Sonos製品やサービスとお客様とのやり取りに関連するその他のデータを使用することがあります。

Sonosがデータを使用する目的は以下の通りです。

Sonos製品およびサービスの購入・配送

当社は、注文の受領および管理、製品やサービスの配送、支払いの手続きをするため、また、注文、製品やサービス、プロモーションオファーについてお客様と連絡を取るために、お客様の個人情報を使用します。この情報処理はお客様との合意内容を実行する上で必須のものです。

製品の体験、おすすめ、パーソナライズ

当社は、当社が販売するSonos製品およびサービスの提供、運用、サポート、改善を行い、できる限り簡単にオーディオを楽しんでいただけるようデータを使用します。当社は、お客様が関心のあると思われる機能や製品、サービスをお勧めしたり、お客様の好みを特定したり、Sonos製品やサービスの体験をパーソナライズしたりするために、お客様の個人情報を使用します。この情報処理はお客様との合意内容を実行する上で、また、当社が正当な利益を有するために必須のものです。

カスタマーケア

当社は、お客様からの問い合わせ、製品に関する問題の診断、お客様のSonos製品の修理、カスタマーケアのサポートツール(チャットボットなど)の改善、その他のカスタマーケアおよびサポートサービスの対応を行うためにデータを使用します。お客様が当社のカスタマーサポートチームにご連絡いただく際、当社はお客様の問題を解決するために役立つ特定の情報をお客様にお伺いするチャットボットなどのツールを使用する場合があります。

当社は、チャットおよび電話サポートチャンネルを使用したお客様のカスタマーサポート体験の向上のために、AIを利用したシステムを使用します。このようなAIシステムは、関連性のある効率的なヘルプを提供するために、お客様のサポート要求、過去のやり取り、および製品情報を分析する場合があります。AIが当社のサポート担当者に対して解決法を提案する場合、またはよくあるお問い合わせに直接返信する場合があります。AIによるすべての処理は、適用されるデータ保護法に従って行われます。

パブリックコミュニティプラットフォームおよびソーシャルメディアチャンネルでSonosサポートとやり取りする際に、アカウントに対するサポートを提供する前にお客様の身元を確認するために、ダイレクトメッセージで身元情報(メールアドレス、Sonos製品の製造番号など)を要求する場合があります。お客様がパブリックコミュニティプラットフォームおよびソーシャルメディアチャンネルで当社とやり取りを行う際に当社が収集するデータに関する詳細は、上記の「ソーシャルメディアおよびコミュニティでのサポート」セクションをご覧ください。

この情報処理はお客様との合意内容を実行する上で、また、当社が正当な利益を有するために必須のものです。

製品とサービスの改善

当社は、研究目的のため、そしてSonos製品およびサービスの開発・向上のために継続的にデータを使用します。これには、Sonos製品およびサービスの性能の維持および向上のほか、セキュリティ機能を向上させるためのエラーレポートの使用、検索結果の関連付けを向上するための検索クエリおよびクリックの使用、優先すべき新機能を決定するためのデータの使用などを含む新機能や性能の開発および追加が挙げられます。当社は、機能の提供、パフォーマンスの分析、エラーの修正、Sonos製品やサービスの使用性と有効性を改善するために、お客様の個人情報を使用します。この情報処理は当社の正当な利益を満たす上で必須のものです。

Sonos Voice Controlサービスの提供

Sonos Voice Control対応製品でSonos Voice Controlを使用する場合、当社は次のような特定のデータを収集し、処理します。

- 1) オーディオデータ(スピーカーが「聞き取りモード」になっている場合、オーディオデータは継続/連続して処理されます)。すべてのオーディオデータはSVC対応製品でローカルで処理されます。オーディオデータがクラウドに送信されることはなく、SVC対応製品を離れることはありません。
- 2) アプリ内のアクティビティ情報(製品または部屋の名前、再生された、保存された、「いいね」を押した曲、アーティスト、アルバム、プレイリストなど)。このデータの一部はクラウドで処理されます。
- 3) 使用データ(IPアドレスや選択した言語などの登録データ、デバイスのボンディング設定、グループ化、音楽配信サービスの名前、製品タイプ、部屋の名前、「音楽を再生して」あるいは「音量を上げて/下げて」など各セッションで認識された詳細情報を含む音声操作の使用データなどのシステムデータ。Sonosはオーディオ録音の記録を作成、処理、保管することはありません。オーディオ録音の記録がSVC対応製品を離れることはありません)。

当社はお客様が使用するSVC対応製品で、SVC機能を提供し、お客様のリクエストに答え、音声認識語彙をパーソナライズするために、この情報を収集し処理します。この情報処理は、SVC機能を提供し、お客様との合意内容を実行する上で必須のものです。これについての詳細は、「個人情報に関する法的根拠」をご覧ください。

第三者音声サービスの提供

当社の製品を介して第三者音声サービスを使用する場合、当社は、お客様のリクエストに対応するため、リクエストされたサービスをお客様に提供するため、そしてSonos製品やサービスを改善するために、お客様の音声入力およびその他の個人情報を処理します。Sonos Radioサービス提供の一環として、またお客様に適したコンテンツを提供するため、これらの第三者音声サービスと当社の同意のもと、当社は、お客様がリクエストしたステーションや再生および/またはスキップした曲など、お客様の好みに関連する音声操作情報を受領します。お客様による第三者音声サービスの使用は、これらのサービスの利用規約またはサービス規約、およびプライバシー通知に従います。Sonos製品でサービスを有効化する前に、これらの規約を注意してお読みになることをお勧めします。当社による個人情報の処理は、お客様との合意内容を実行する上で、また、当社が正当な利益を有するために必須のものです。

Sonos Radioサービスの提供

お客様がSonos Radioサービスを利用される場合、当社は特定の機能データ(お客様のIPアドレス、選択言語、Sonos ID、ラジオ局の閲覧履歴、検索語、再生アクション、システム、他社製デバイスのIDおよび種類、個別のラジオ局および/または曲といったコンテンツのイベントなど)、位置情報、年齢、性別、その他のリスニングアクティビティ(再生セッション時間、再生されたラジオ局、再生およびスキップされた曲など)をSonos Radio内で収集し処理します。当社はお客様に対し、カスタマイズされた体験の提供、リクエストへの対応、リクエストされたサービスの提供、関連するライセンス義務の判断、マーケティングに関する連絡、広告目的、そしてSonos製品やサービスの改善を目的に、この情報を収集・処理します。さらに、お客様がラジオ局にアクセスできるよう、第三者ラジオコンテンツ提供者にお客様のIPアドレスおよび匿名IDが提供されます。また、ご利用になるSonos Radioのバージョン(有料または無料)に応じて、上述のデータ(郵便番号に基づくおよびその位置情報、年齢、性別、デバイスIDなど)の一部が広告を提供するパートナーと広告目的で共有されることがあります。この情報処理はお客様との合意内容を実行する上で、また、当社が正当な利益を有するために必須のものです。これについての詳細は、[個人情報に関する法的根拠](#)をご覧ください。

Sonos Radioの一部の機能やサービスは、GPS(または利用可能な場合は類似の技術)、クラウドソースによるWiFiアクセスポイント、および携帯電話基地局の位置を使用した第三者の位置情報に依存することがあります。このような機能やサービスを提供するため、利用可能な場合、

SonosおよびSonosのパートナーは、お客様の位置情報データ(第三者デバイスの地理的位置情報を含むがこれに限定されない)、および、Sonosアプリ、Sonosアカウント、Sonos製品に関連する情報(Sonos ID、他社製デバイスID、デバイス名、デバイスの種類を含むがこれらに限定されない)を収集、使用、転送、処理、および保持する必要があります。お客様は、Sonos Radioを使用しない、および/または他社製デバイスの設定から(該当する場合)位置情報サービスをオフにすることで、SonosおよびSonosのパートナーによる位置情報およびアカウントデータの収集、使用、転送、処理、および保持に対する同意をいつでも撤回できます。

セキュリティ、安全性、および紛争解決

当社は、お客様やSonosの製品およびサービスのセキュリティと安全を保護するため、不正行為を検出し防止するため、また紛争を解決してお客様との合意内容を実行するために、データを使用します。当社は、クレジットリスクを評価し管理するために、第三者を使用することがあります。この情報処理は当社の正当な利益を満たす上で必須のものです。

事業運営

当社は、当社事業の業績に関する運用、保護、情報を得た上での判断、報告を行うための集計分析や事業上の情報の開発のためにデータを使用します。この情報処理は当社の正当な利益を満たす上で必須のものです。

連絡、マーケティング、広告

当社は、お客様とのコミュニケーションのパーソナライズのために収集したデータを使用します。例えば、当社はメールなどの電子通信(Sonosアプリや、音声操作技術によりSonos製品を介するものを含む)により、Sonosの新製品やサービス、お客様のご利用地域で新たに利用可能となった音楽配信サービス、セキュリティやソフトウェアの更新情報などをお知らせしたり、カスタマーサポート対応の進捗状況について通知したり、またアンケートへのご協力をお願いしたりすることがあります。

これは、お客様から当社に共有されたハッシュ化された(仮名化手法)メールアドレスを、第三者サービスプロバイダーやソーシャルメディアプラットフォームがすでに所有する個人データや、ソーシャルメディアプラットフォーム上の人々と照合することにより、いわゆる「カスタムオーディエンス」(ターゲットを絞った広告をお客様に送信できるようにするため)と「類似オーディエンス」(当社のお客様と同様のプロフィールや特徴を持つ人々にターゲットを絞った広告を送信するため)を作成します。メールアドレスを当社と共有することにより、マーケティング体験を向上させるために、当社がお客様の仮名化された連絡先データ(メールアドレスなど)をソーシャルメディアパートナーと共有する場合があることに同意したものとみなされます。このようなデータ共有は、privacy@sonos.comにメールを送信することでオプトアウトできます。

Sonosのウェブサイトもしくはアプリを介して、またはお客様が同意すると示したテキストメッセージの送信により、マーケティング、プロモーション、およびサポートに関するテキストメッセージをSonosから受け取るとお客様が選択した場合、お客様は、Sonosより自動電話発信システムを通して定期的に送信されるマーケティング、プロモーション、およびサポートに関するテキストメッセージ(それぞれ「テキストメッセージ」という)の受信に、明示の書面による同意を与えることになります。お客様がテキストメッセージの受信に登録すると、Sonosは、プロモーションオファーなどの情報をお客様に送信します。このようなメッセージは、Sonosウェブサイト上でのお客様の行為に基づいて自動的に収集された情報を使用し、カート放棄メッセージなどのメッセージ送信を促す場合があります。テキストメッセージの送信をオプトアウト(拒否)するには、テキストメッセージに記載される手順に従ってください。

お客様がSonos Radioを利用する場合、当社はお客様とSonosサイト、Sonos Radioコンテンツ、Sonos製品、Sonosアプリおよびその他のサービスとのやり取りなどの情報を使用し、お客様が関心のあると思われる機能、製品、サービスの広告を表示することがあります。興味・関心に基づく広告を表示するために、お客様個人を特定する情報を使用することはありません。この情報処理は当社の正当な利益を満たす上で必須のものです。これについての詳細は、「個人情報の使用に関する法的根拠」をご覧ください。

また、お客様への関連性が高いSonosの広告を提供するために、[Cookieやピクセル、類似の技術](#)も使用します。メール配信のご登録や販売促進に関するご案内については、「お客様の権利と選択肢」をご確認ください。

当社がお客様の同意を求める目的

当社がお客様にお伝えする特別な目的のために、お客様の個人情報を使用する許可を求める場合があります。特定の目的のためにお客様の個人情報を使用することに同意された場合、お客様はいつでも同意を撤回することができます。その場合、当社はお客様の個人情報をその目的のために使用することを停止します。

当社が個人情報を共有する場合

Sonosが当社のお客様の個人情報を販売することはありません。お客様の情報は、当社の重要なビジネスの一部です。当社がお客様のデータを開示するのは本声明に記載された場合に限りです。ただし、下記の第三者と情報共有を行うことがあります。

第三者ベンダー

Sonosはウェブサイト管理やホスティング、クラウド関連サービス、オンライン通販や製品の配送（製品やサービスの注文の履行、パッケージの配送、郵便やEメールの送信を含む）、クレジットカードおよびその他の支払い処理、メール配信、データ分析、マーケティングサポート、コンテンツの発信、該当する場合はクレジットリスク評価、カスタマーサービスの提供など、様々なサービスについて第三者ベンダーを利用しています。当社は、必要に応じてお客様の個人情報を共有しますが、これは取引完了のためやお客様が注文された、あるいは許可された製品またはサービスを提供する目的に限られます。また、共有先は、本声明に記載の目的のために当社の代理として業務を行う業者または代理店に限ります。この場合、お客様の個人情報は上記代理店や業者と共有されますが、これは本声明に従いSonosの代理として当社の指示の下で提供するサービスを目的とした場合に限られます。お客様の個人データを本目的のために上述の会社と共有することは当社の正当な利益に適うものです。第三者ベンダーについてご質問がございましたら、privacy@sonos.comまでお問い合わせください。

第三者が関与する取引

Sonosは、第三者により提供されるサービス、機能、および/またはスキルをお客様がSonos製品で利用できるようにします。また、共同ブランドのIKEA製品など、第三者企業と共同でサービスを提供および/または製品ラインを販売します。第三者の製品、機能、スキルおよび/またはサービスの使用によっては、機能の有効化および/またはカスタマーサポートの提供のために、当社が持つお客様に関する一部の個人情報をこれらの第三者と共有することがあります。第三者の製品、機能、スキルおよび/またはサービスの機能性は、第三者の利用規約またはサービス規約、およびプライバシー通知に従います。Sonos製品でサービスを有効化する前に、これらの規約を注意してお読みになることをお勧めします。

1) 音楽配信サービスとその他のオーディオコンテンツ提携業者

Sonosは、最高のカスタマー体験を提供し、音楽配信サービスおよび/またはその他のオーディオコンテンツサービス（ラジオやオーディオブックなど）が適切に機能するよう、関連のコンテンツ管

理とアクティビティ情報を、お客様がSonos製品での使用を許可された音楽配信サービスおよび/またはその他のオーディオコンテンツサービスと共有することがあります。例えば、お客様がSonos製品で音楽配信サービスおよび/またはその他のオーディオコンテンツサービスを利用したり操作したりする場合、当社が特定の情報をその音楽配信サービスおよび/またはその他のオーディオコンテンツサービスと共有する必要があります。お客様の指示に沿った音楽配信サービスおよび/またはその他のオーディオコンテンツサービスとのデータ共有は、お客様との合意内容を実行するために必要なものです。

2) コントロール機能提携業者

お客様が第三者コントロール機能(ホームオートメーションコントローラーなど)を使用したSonosシステムの操作を有効化すると、当社は関連のコンテンツ管理とアクティビティ情報をお客様がSonosシステムとの通信を許可したコントロール機能提携業者と共有することがあります。お客様の指示に沿った提携管理業者とのデータ共有は、お客様との合意内容を実行するために必要なものです。

3) 音声機能提携業者

お客様が第三者音声サービスを有効化すると、Sonosシステムを操作するために、当社は関連のコンテンツ管理とアクティビティ情報およびオーディオデータをお客様が受信を許可した音声機能提携業者と共有することがあります。お客様の指示に沿った音声機能提携業者とのデータ共有は、お客様との合意内容を実行するために必要なものです。

広告パートナー

Sonos Radioをご利用になる場合、お客様が関心のあると思われる機能、製品、サービスの広告がSonos製品を介して表示されるように、当社は匿名化および分析されたお客様の情報の一部を第三者広告企業と共有します。具体的には、次の情報を当社の広告パートナーと共有することがあります:登録されたSonosユーザーの位置情報と言語、ステーションのジャンル、集約(匿名化)された視聴者データ、およびステーションで広告を掲載する可能性がある一部の第三者ラジオコンテンツパートナーとの制限付き位置情報と識別子(IPアドレスなど)。興味・関心に基づく広告を表示するために、お客様個人を特定する情報を使用することはありません。

さらに、上記の「コミュニケーション、マーケティング、広告」セクションで概説したように、当社はソーシャルメディア企業と情報を共有する場合があります。

Sonosの関連会社および子会社

当社は、社内管理業務、Sonos製品の販売促進、Sonos製品およびサービスのお客様への提供などの事業目的において、Sonosの関連会社や子会社と情報を共有します。お客様の個人データを本目的のために上述の会社と共有することは当社の正当な利益に適うものです。

強制的開示および法執行

合法的な要請がある場合、サービスの性能のため、あるいは当社の権利、当社関連会社またはユーザーの権利の保護のために必須である場合、当社はお客様の個人情報を法執行機関、捜査当局、当社関連会社に対して、または法的手続きにおいて開示します。当社は、適用される法律の法的義務に従うため、または有効な法的手続き(搜索令状、裁判所命令、法定召喚状など)に応じるために必要であると誠実に判断した場合にお客様の個人情報を共有します。

売却または合併

合併、吸収、または当社資産のすべてまたは一部を売却する場合、お客様の個人情報を共有することがあります。その際はメールや当社ウェブサイト上でお客様に告知を行い、お客様の権利についてお知らせします。

集計データの共有と開示

当社は、集計データとして、またはデータの受領者がお客様を特定できないように処理した形で、あるいはその両方で、業界分析を目的として第三者とデータを共有します。

Sonos製品には第三者の製品やアプリケーションへのリンクが含まれており、そのような第三者によるプライバシーの扱いはSonosとは異なることがありますのでご注意ください。お客様がこうした第三者やその製品に対し個人データを提供される場合、お客様のデータはその第三者のプライバシーに関する声明に準拠することになります。そのため、第三者のプライバシーに関する声明をよくお読みいただくようお勧めします。

第三者とデータを共有する場合、お客様の個人情報がデータ保護法の水準がお客様の居住国に比べ低い国へ送信されることがあります。当社はお客様の個人情報保護について細心の注意を払っており、他国へ転送される場合に保護されるような適切な仕組みを整備しています。当社がお客様の個人情報を転送する場合は、お客様の情報にアクセスするすべての第三者によって、お客様の個人情報の安全性が十分に確保されるよう、(例えば欧州委員会によって承認された標準契約条項を使用するなど)適用されるデータ保護法に従って行うとともに適切な安全策を講じます。お客様の個人情報の他国への転送や安全策についてのご質問、または詳しい情報につきましては、privacy@sonos.comまでお問い合わせください。

個人情報の使用に関する法的根拠

お客様の個人情報の使用に際し当社が依拠する法的根拠は様々です。具体的には以下のものが挙げられます。

契約内容の遂行

お客様との合意内容を実行する上でお客様の個人情報の使用が必要となる場合があります。例えば、Sonos製品を購入する、アカウントを登録および維持する、配送の問題に対応する、返品に対応する、Sonosシステムを登録する、Sonos Radioを提供する、ご購入のSonos製品が安全な方法でその基本的機能を発揮できるようにするため、またはお客様のリクエストに対応するためなどが挙げられます。

同意

法律上義務付けられる場合、当社はお客様の個人情報を使用するためにお客様の同意を求めることがあります。この場合、当社は実際に同意をお願いする際に、お客様により具体的な情報を提供します。お客様は、privacy@sonos.comまでメールを送信することで、いつでも同意を撤回することができます。同意を撤回されても、撤回される前にお客様の同意に基づいて行われたデータ処理の合法性には影響しません。

法的義務の順守

当社は、法執行機関からの合法的な要請や規制当局による調査および規制順守の対応など、適用される法律の順守を確実にするために関連性のあるお客様の個人情報を使用することがあります。

正当な利益

当社は、お客様の個人情報を当社の正当な利益のために使用することがあります。例えば、Sonos Radioを含むSonos製品およびサービス、当社ウェブサイトおよびアプリのコンテンツの分析と向上、また、ソフトウェアのアップデートやSonos製品およびサービスに関するお客様への通知、管理目的、不正行為の検出および防止目的で関連性のあるお客様の個人データを使用することは、当社の正当な利益に依拠するものです。さらに、適用される現地法により同意が義務付

けられる場合を除き、当社は当社の正当な利益に基づいて関連性のあるマーケティング関連のお知らせをお客様にお送りします。

当社の正当な利益のために個人データを使用する場合、当社は常にお客様の個人データの保護におけるお客様の権利および利益と、当社の権利および利益との均衡を図ります。

当社がお客様の個人情報を当社の正当な利益に基づき処理する場合でお客様によるオプトアウト(拒否)の仕組みが存在しない場合(Sonos製品設定など)、お客様はprivacy@sonos.comにご連絡の上異議を唱え、ご自身の権利を行使することができます。

当社が収集する個人情報のセキュリティ、保存および保持

セキュリティ

Sonosはお客様の個人情報のセキュリティの保護に努めています。しかしながら、当社が収集した個人情報を保護するための妥当な予防策を講じている一方で、完全に安全なセキュリティシステムというものは存在しません。

当社は、お客様の情報を紛失、盗難、不正使用、不正アクセス、開示、改ざん、破棄から保護するために適切な技術的および組織的措置を講じ、また業界基準を採用しています。例えば、当社はお客様から提供された個人データをアクセス制限付きで管理の整った施設に配置されたコンピュータシステムに保存しています。また、第三者のデータセンター業者が十分なセキュリティ対策を講じていることも確認しています。さらに、お客様のデータがインターネットを介して転送される際は、TLS(トランスポート層セキュリティ)など暗号化によって保護されています。そして、お客様のパスワードは一方方向性ハッシュを利用して保存されます。このため、Sonosを含む何者もパスワードを取り出す(または開示する)ことはできません(リセットのみ可能)。

お客様は、ご自身のユーザーログインおよびパスワードを使用してのみ、お客様のSonosアカウント情報と当社サービスにアクセスできます。お客様の個人情報の機密性を保持するため、パスワードは機密事項とし、誰にも開示しないでください。お客様のパスワードが悪用されたと思われる場合は、当社まで直ちにお知らせください。また、操作を終える際には必ずログアウトしてブラウザを閉じてください。当社がお客様のパスワードの開示を求めることはありませんので、ご注意ください。

お客様の個人情報の安全性についてご質問がございましたら、privacy@sonos.comまでお問い合わせください。

保存

Sonosが収集する個人データは、お客様の居住地や米国内(当社の主要なデータセンターなどで、あるいはSonosやその関連会社、子会社、またはサービスプロバイダーの所在地やその施設のある他国で保存・処理されることがあります。お客様の個人情報保護が他国で扱われる場合は、例えば欧州委員会によって承認された標準契約条項を使用するなど、Sonosは個人情報が保護されるような適切な仕組みを整備しています。

保持

Sonosは、以下のようにお客様の個人情報を保持します。

- お客様との顧客関係が存在する期間、またはお客様がウェブサイト、Sonosアカウント、Sonos製品のすべてまたはいずれかを使用できるようにするために必要な期間（およびその両方）。
- お客様が当社にリクエストされたサービスを提供するために必要な期間。
- お客様が当社にリクエストされたマーケティング資料またはその他の販促資料を提供するために必要な期間。
- 当社に対して権限を持つ規制当局や政府機関からの要求を含む法的義務（税金や会計義務など）に従うための期間。これには通常、取引が発生してから特定の取引データを7～10年間保持することが必要となります。
- あらゆる当事者との紛争を解決するための期間、または法的な賠償請求の調査または弁護を行うために必要な期間（およびその両方）。
- その他必要に応じて、当社が適用される法規制を順守して事業活動を行うことを可能にするための期間。

当社が保持する個人情報とはすべて本プライバシーに関する声明および情報保持に関する当社社内規定に準拠します。Sonosは、お客様の個人データが上記の目的に必要とされなくなった時点でそれを削除します。技術的な理由により、当社のシステムから完全に削除できない個人データがある場合、Sonosはそのようなデータが処理または使用されないようにするために適切な措置を取ります。当社が処理を行うお客様の特定の個人情報の具体的な保持期間についてご質問がございましたら、privacy@sonos.comまでお問い合わせください。

お客様の権利と選択肢

お客様の権利

当社は、お客様の個人情報が当社によってどのように使用されるのかについてお客様に把握していただきたいと考えています。EUの一般データ保護規則、カリフォルニア州消費者プライバシー法を含む、現地法に基づき、お客様は当社に対して以下をリクエストできます。

- 当社が保有するお客様の個人情報へのアクセスまたはそのコピーを提供すること。
- 当社が保有するお客様の個人情報で古くなった情報、あるいは不正確な情報を修正すること。
- 状況によっては、当社が保有するお客様の個人情報を削除、ブロック、または制限すること。あるいは、当社がお客様の個人情報を使用する具体的な方法について異議を申し立てること。
- 状況によっては、お客様が当社に提供された個人情報を第三者に転送するよう求めること（技術的に可能な場合）。

お客様の同意に基づき当社が個人情報を使用する限りにおいて、お客様はいつでもその同意を取り下げる権利を有しています。さらに、正当な利益または公益に基づき、お客様の個人情報を当社が処理する限りにおいて、お客様はご自身の個人情報の使用についていつでも異議を申し立てる権利を有しています。

お客様の個人情報が完全かつ正確で、最新のものであることを保証するのはお客様自身の責任とさせていただきます。お客様の個人情報について何らかの変更が生じた場合、また不正確な点がある場合は、privacy@sonos.comまで直ちにご連絡ください。データに関するご質問はすべて、このメールアドレスまでお問い合わせください。お客様のご依頼には可能な限り迅速に、30日以内に対応させていただきます。

[その他の使用データ](#)の収集と利用をお客様がどのように管理できるかについて、そしてお客様とのコミュニケーション、マーケティングおよび広告に関するお客様の選択についての詳細は、下記の「お客様の選択肢」をご覧ください。

当社によるお客様の個人情報の使用について苦情やご心配な点がございましたら、当社はお客様と共に公正な解決に至るよう尽力いたします。ただし、お客様の苦情やご心配な点について当社で解決できないとお客様が思われる場合、お客様には(該当する場合)居住国のデータ保護機関や監督当局に申し立てを行うか、適用される法律に基づき当社に対して民事訴訟を提起する権利があります。

お客様の選択肢

SonosアカウントとSonosアプリ

お客様がプロフィール情報へのアクセス、プロフィール情報の編集、削除、パスワードの変更、アカウントの閉鎖、お客様の個人データ削除を希望される場合は、SonosアカウントまたはSonosアプリにログインするか、privacy@sonos.comまでご連絡ください。SonosアカウントやSonosアプリを介して、またはご利用のSonos製品から直接Sonosが収集した個人情報にアクセスできない場合は、privacy@sonos.comまでいつでもご連絡ください。お客様の個人データへのアクセスや削除のご依頼には可能な限り迅速に、また30日以内に対応させていただきます。

その他の使用データ

その他の使用データお客様が高度な機能(Sonos RadioやSVCなど)および/または機能の利用にその他の使用データが必要なサービスを使用しない場合、[その他の使用データ](#) 収集のオプトアウト(拒否)は、iOSまたはAndroidのSonosアプリにログインしていつでも行うことができます。これは数回のクリックで完了します。オプトアウトは下記の手順に従って行ってください。一部のSonos製品には、そのSonos製品にのみ適用される独特のオプトアウトツールがある場合があります。

SonosアプリをiOSまたはAndroidでご利用の場合：

1. [アカウント設定]タブを選択します。
2. [プライバシー & セキュリティ]を開き、[その他の使用データ]を選択します。
3. iOSおよび/またはAndroidアプリで、システム(Sonosシステムに関連付けられているすべてのSonosシステム製品)のその他の使用データを調整するか、特定のSonos製品を調整するかを選択します。その後、関連のスライドボタン/トグルをオフにします。

上記手順を踏むことでお客様の選択を変更することができます。

コミュニケーション、マーケティング、広告に関するお客様の選択

Sonosからのマーケティング関連のお知らせのオプトアウト(受信拒否)を希望される場合、当社がお送りするメールに記載されている「購読解除」(Unsubscribe)のタブから手順に従い手続きを行ってください。当社はお客様の選択を尊重します。また、お客様が登録を取り消したりコミュニケーションに関する設定を変更されたりした場合、販売促進のメールの送信を停止します。

当社は、お知らせに関する設定にかかわらず、ご利用規約の変更、ポリシーの更新、Sonos製品ソフトウェアアップデート、現在または過去のご購入に関する定期的なお客様向けメッセージ、製品の配送、サービスの中止、データの漏洩、その他サポートの中止や安全上の問題など、お客様がお持ちの製品に関する重要な情報についてお客様に継続してお知らせいたします。

興味・関心に基づく広告の数は、[Cookieの設定](#)の変更、[デバイスの設定の変更](#)、[特定の広告ネットワークのオプトアウト\(拒否\)](#)のいずれか、またはwww.sonos.comのフッターにある「お客様

のプライバシーの選択肢」にアクセスして調整できます。当社による興味・関心に基づく広告の利用の詳細については「当社によるCookieおよびその他類似技術の利用」をご確認ください。

広告および最新のマーケティングツール

より多くのお客様にSonosで音楽を楽しんでいただくため、当社では広告の取り組みの一環として複数の最新マーケティングツールを使用しています。

Sonosは、当社ウェブサイトやインターネット上でSonos製品およびサービスについて、より効果的な広告を提供するために[Cookieや類似の技術](#)を使用する第三者広告業者と提携することがあります。この「インターネットベースの広告」を提供するため、これらの広告業者は長期間にわたり収集したお客様のオンラインアクティビティに関する 非個人データを統合します。このデータはお客様に提供する広告の作成に役立ちます。これにはFacebookページ上のSonos広告、検索結果ページやなどのGoogle所有のページ、You Tube、あるいはGoogleの広告ネットワーク内のサイトなどが含まれます。このプロセスにおいて 当社がお客様の個人情報を共有することはありません。必要に応じて、現地法に従い、当社はこのプロセスについてお客様の同意を得ます。お客様は、[ネットワーク・アドバタイジング・イニシアチブ\(NAI\) \(英語\)](#)の会員である、もしくは[デジタル広告アライアンスによるオンライン行動ターゲティング広告に関する自主規制 \(英語\)](#)を順守する第三者広告業者や広告ネットワークの広告をいつでもオプトアウト(拒否)できます。オプトアウトは[NAIウェブサイトのオプトアウトページ \(英語\)](#) および[DAAのウェブサイト \(英語\)](#) から行えます。ただし、オプトアウトを行うことによりお客様との関連性が低いインターネット広告が表示されることがあります。EUデータ保護法に基づく権利を有するお客様は、www.youronlinechoices.com (英語) から、European Interactive Digital Advertising Alliance (欧州インタラクティブデジタル広告アライアンス、EDAA) 加盟会社による興味・関心に基づく広告へのデータ使用をオプトアウト(拒否)する方法をご覧ください。カナダのお客様は、www.youradchoices.ca (英語) をご覧ください。

当社によるCookie、Pixel、およびその他類似技術の利用

当社は、当社のお客様向けウェブサイトのパーソナライズ、お客様の選択の記憶、ユーザーによる当社ウェブサイトやアプリの使用に関する把握、および当社マーケティングオファーのカスタマイズの際に、Cookieやピクセル、タグ、ウェブビーコンといった類似の技術、およびその他識別子を利用しています。クッキーおよび類似技術に加えて、当社は、パーソナライズされた体験および関連コンテンツの提供のために、クッキーレス技術を使用する場合があります。このような技術は、お客様の現在のブラウジングセッションに関するコンテキスト情報を分析する場合がありますが、お客様のデバイスの永続的識別子は保存いたしません。この技術は、固有のユーザープロフィールを作成せずに動作するため、関連コンテンツおよびお勧めを提供する際に、お客様のプライバシーは保護されます。

Cookie

「Cookie」とは、お客様がウェブサイトを開覧する際にお客様のパソコンに送信される、文字列を含んだ軽量データファイルのことです。お客様がウェブサイトを再度閲覧する際に、Cookieがサイトに対しお客様の閲覧を認識させます。お客様のパソコンやモバイル機器でいつまでCookieが持続するかについては、Cookieが「永続的」か「一時的」なものであるかによって異なります。Sonosはいずれも使用しています。一時的Cookieは閲覧中のみデバイス上に残ります。永続的Cookieは期限が切れるまたは削除されるまでパソコンやモバイル機器上に残ります。当社ウェブサイトで使用しているCookieは以下の通りです。

- 必須のCookie。必須のCookieとは、当社ウェブサイトを開覧しウェブサイト機能を使用するために必要不可欠なCookieです。このCookieが存在しなければ、ショッピングカートなどのサービスは提供できません。
- 性能に関するCookie。このCookieはお客様がどのように当社ウェブサイトを利用するかについての情報を収集します。収集されたデータは当社ウェブサイトをもっと最適化しお客様が利用しやすいようにするために使用されることがあります。
- 機能的Cookie。このCookieにより当社ウェブサイトがお客様の選択を記憶しお客様の体験をパーソナライズすることができます。例えばCookieにお客様の位置情報を保存してお客様の地域に関連するウェブサイトを表示できるようにすることができます。
- 第三者のCookie。第三者のCookieはウェブサイトやSonos以外の者によって置かれます。これらのCookieは当社製品またはサービスの向上のため、またはより関連性の高い広告を表示するために使用されることがあります。これらのCookieは、[Facebookのデータに関するポリシー\(英語\)](#)など外部サービスの個々のプライバシーに関する方針の対象となります。
- 解析Cookie。当社はGoogleアナリティクスで提供されるような解析Cookieを使用しています。これは閲覧者が当社ウェブサイト上に留まった時間の長さや、最も有用と判断されたページや、sonos.comへアクセスするまでの経緯について把握する際に役立ちます。Googleアナリティクスやお客様のデータについて詳細は[Googleのウェブページ](#)をご確認ください。

[Sonosウェブサイトで使用しているCookieについての詳細はこちらをご覧ください\(英語\)。](#)

Cookieの設定管理方法

ほとんどのウェブブラウザでは環境設定を通してCookieの管理ができます。ただし、ウェブサイトのCookieを設定する能力が制限されると、お客様のユーザー体験全般に影響が出る可能性があります。ブラウザによっては「追跡を拒否する (Do Not Track)」("DNT")信号がありますが、これで追跡に関する環境設定やサイト間追跡を示すことができます。当社は、現時点ではDNT信号を認識する技術を採用していません。本声明に従ってお客様の個人データを処理するのみです。一般的なウェブブラウザにおけるCookieの設定管理方法は以下の通りです。

- [Google Chrome](#)
- [Internet explorer](#)
- [Safari](#)
- [Firefox](#)

ピクセル

Cookieの他に、当社では時に「ピクセル」(またはウェブビーコン、クリアGIF、あるいはピクセルタグとも呼ばれる)と呼ばれる小さな画像を使用することがあります。お客様宛の(受信を承諾されている場合)メール内でこのピクセルは使用され、メールが開封されたかどうかを当社が把握することができます。また、当社は(Google、Facebook、その他広告ネットワークなど)第三者のピクセルを使用してお客様の関心に沿った広告を表示できるよう役立てています。詳細については下記の当社[広告およびマーケティング](#)活動についてご確認ください。

その他の識別子

お客様が当社アプリを使用する際、当社はお客様のデバイスから独自の広告追跡識別子を収集します(広告識別子、またはiOSデバイスでは"IDFA"、AndroidではGoogle AD IDまたは"AID")。これにより当社が当社アプリユーザーについての情報収集を行い、効果的なメッセージングや

マーケティングを提供できるようになります。こうした識別子はデバイス毎に異なり、またお客様の氏名やメールアドレスなど個人情報は含まれません。

識別子の設定管理方法

お客様のデバイス設定から、リセットも含め識別子の使用方法について管理することができます。一般的なモバイルオペレーティングシステムでのCookieの設定管理方法は以下の通りです：

- [Apple iOS](#)
- [Android](#)

当社へのお問い合わせ

お客様の個人情報の使用についてご質問がございましたら、privacy@sonos.comまでお問い合わせください。カリフォルニア州の在住者の方は、1-800-680-2345までお電話でもお問い合わせいただけます。

特に明記されていない限り、Sonos, Inc.がこのプライバシーに関する声明の下でSonos製品およびサービスを通じて当社が収集する個人データの管理者となります。当社アドレスは301 Coromar Dr, Goleta, CA 93117, USAです。

Sonos Europe B.V. は欧州経済地域およびスイスにおける当社のデータ保護を担当します。Sonos Europe B.V.のデータ保護責任者へのお問い合わせ先：Groest 106, 1211 EE Hilversum, The Netherlands または、privacy@sonos.com。

当社のプライバシーに関する声明の変更

Sonosは、お客様のご意見やSonos製品およびサービスの変更点を反映させるために、必要に応じて本声明を更新いたします。本規約を定期的にご確認いただくようお願いいたします。当社が本声明を更新する際は、声明の冒頭に表示する「最終更新日」の日付が変更されます。本声明の内容やSonosの個人データの使用方法に変更が生じた場合、変更内容が適用される前に変更点に関する告知を掲載するか、もしくはお客様に直接通知いたします。お客様には、本声明を定期的にお読みになり、Sonosがどのようにしてお客様の情報を使用および保護するかについて詳細をご確認いただくようお願いいたします。