



Enterprise software for  
an un-enterprise world.™

# 一般データ保護規則への コンプライアンス概要

新たなデータ保護法へのSprinklrの対応



# 目次

- 03 ますます高まるデータ保護の重要性
- 04 Sprinklrプラットフォームで処理されるデータ
- 05 ソーシャルメディアリスニングの法的基礎
- 06 データ主体の権利
- 07 国際的データ保護
- 08 データ保護
- 09 データセキュリティ
- 10 データ保護チーム

# ますます高まる データ保護の重要性

データ保護および情報セキュリティは、Sprinklrの企業文化、企業価値、日常業務の一部であり、情報セキュリティおよびプライバシー関連のコンプライアンスへの徹底した取り組みは、当社とお客様との長期的かつ強固な関係を支える基盤となっています。



## はじめに: 最も大切なお知らせ

Sprinklrの製品およびサービスはすべて、2018年5月25日より施行されるEU一般データ保護規則(通称GDPR)に準拠いたします(発効時点)。

Sprinklrでは、自社のコンプライアンスだけでなく、お客様のGDPR対策ならに、Sprinklrプラットフォームや関連するサービスをご利用になる際のGDPR遵守のサポートにも力を入れています。GDPRコンプライアンスに関する本概要書は、各種データ保護法へのSprinklrのコンプライアンス全般およびSprinklrのGDPR対策に関する背景情報を提供するものです。



# Sprinklrのプラットフォームで処理されるデータ

Sprinklrは、エンタープライズのための最も包括的なカスタマー エクスペリエンス マネジメント システムを提供し、23を超えるソーシャルチャネルおよびブランドのウェブサイトにおいて、グローバルブランドが価値あるソーシャルカスタマーエクスペリエンスを構築、管理、最適化できるよう支援しています。

Sprinklrプラットフォームは、マルチテナント ホスト環境でインターネットを介して提供されるクラウドベースの「サービスとしてのソフトウェア」(SaaS)アプリケーションです。

## Sprinklrが処理するデータの種類

Sprinklrプラットフォームおよびサービスのプロビジョニングを行う際、当社が収集・処理するデータ・情報には、以下のものがあります。

### アカウント情報

- Sprinklrプラットフォームをご利用になる貴社の従業員に関する、プラットフォーム利用時に必要となる個人情報

### カスタマーコンテンツ

- お客様によってアップロードされ、Sprinklrプラットフォームに関連付けられる、お客様のソーシャルメディアプロフィール (Facebookページなど) に公開されるコンテンツ (ロゴ、ブランドの画像、テンプレートなど)
- 特定のユースケース (オーディエンスマーケティングなど) においては、お客様がアップロードした貴社の顧客やニュースレター購読者等に関連するデータ

### ソーシャルデータ

- Sprinklrプラットフォームに関連づけられているお客様のソーシャルメディアプロフィール (Facebookページなど) を通じて、ソーシャルメディアのユーザーが公開・送信したコンテンツ (お客様への公開・非公開メッセージ)
- お客様が定義した特定の検索クエリ (#貴社名 など) により、ソーシャルメディアネットワーク上でアクセスできる公開データ

# ソーシャル メディア リスニング の法的基礎

ソーシャル メディア ネットワーク上で公開されているデータの収集の合法性は通常、(ソーシャル メディア ユーザーの同意に基づくものではなく)「正当な利益 (legitimate interest)」を基準に判断されます。「正当な利益」の概念およびその利益衡量 (利益の均衡) については、GDPR第6条 (f) に規定されています。Sprinklrでは、SNS上の公開データの処理業務に関する法的根拠に大きな変更はないものと考えています。貴社の利益衡量について、あるいは正当利益に関する文書作成についてのサポートもご用意しておりますが、当社は法律事務所ではないため、ご提供できるのは、あくまでも一般的見解や検討材料のみとなり、お客様の個々の状況に対して具体的な法的助言はできない場合がありますことを、あらかじめご了承ください。

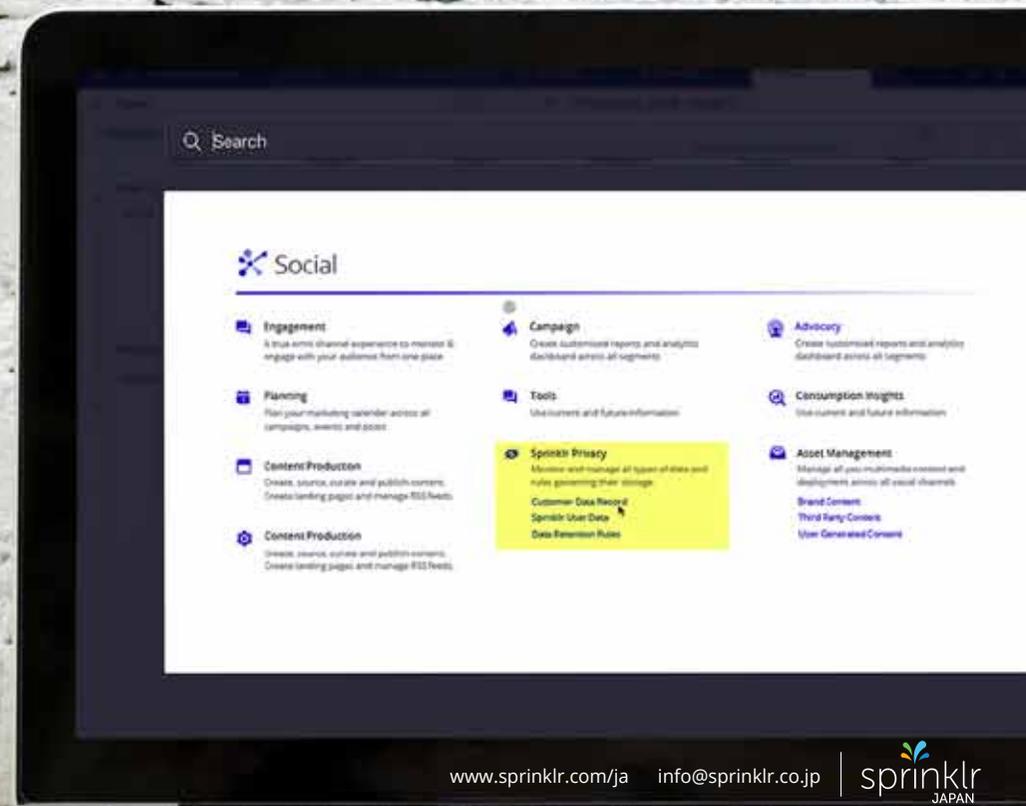
## データ処理に関する契約

GDPR第28条 (3) の要求事項に従い、当社の標準データ処理補足契約書 (DPA) を更新いたしました。2018年5月の新規則施行に備え、すべてのお客様にご準備いただけるよう、当社DPAを<https://www.sprinklr.com/legal/>にご用意しています。

また、Sprinklrの復処理者 (データ処理の再委託を受ける業者) のリストおよびその業務範囲と所在地の情報もご提供しています。復処理者のリストは、[sprinklr.com/legal](https://www.sprinklr.com/legal/)でご確認いただけます。当社はさらに、GDPR第28条 (2) に準じて、お客様の異議申し立ての権利を含め、復処理者リストへの意図的な変更 / 追加に対応するための情報機構も導入しています。

## データ主体の権利

12.2のリリースに伴い、Sprinklrプラットフォームに新たなプライバシーセンターを設置いたします。これは、Sprinklrをご利用のお客様が、ユーザーインターフェイスまたはAPIを通じて直接、データ主体の権利の行使要求（アクセス、訂正、削除）にリアルタイムで効率的に対応できるようにするものであり、これにより、Sprinklrも、全社的なGDPR対応プロセスの自動化に足並みを揃えることが可能になります。Sprinklrはさらに、様々な情報源から取得した各種データの保存に関する規則の監視・管理機能も備えています。

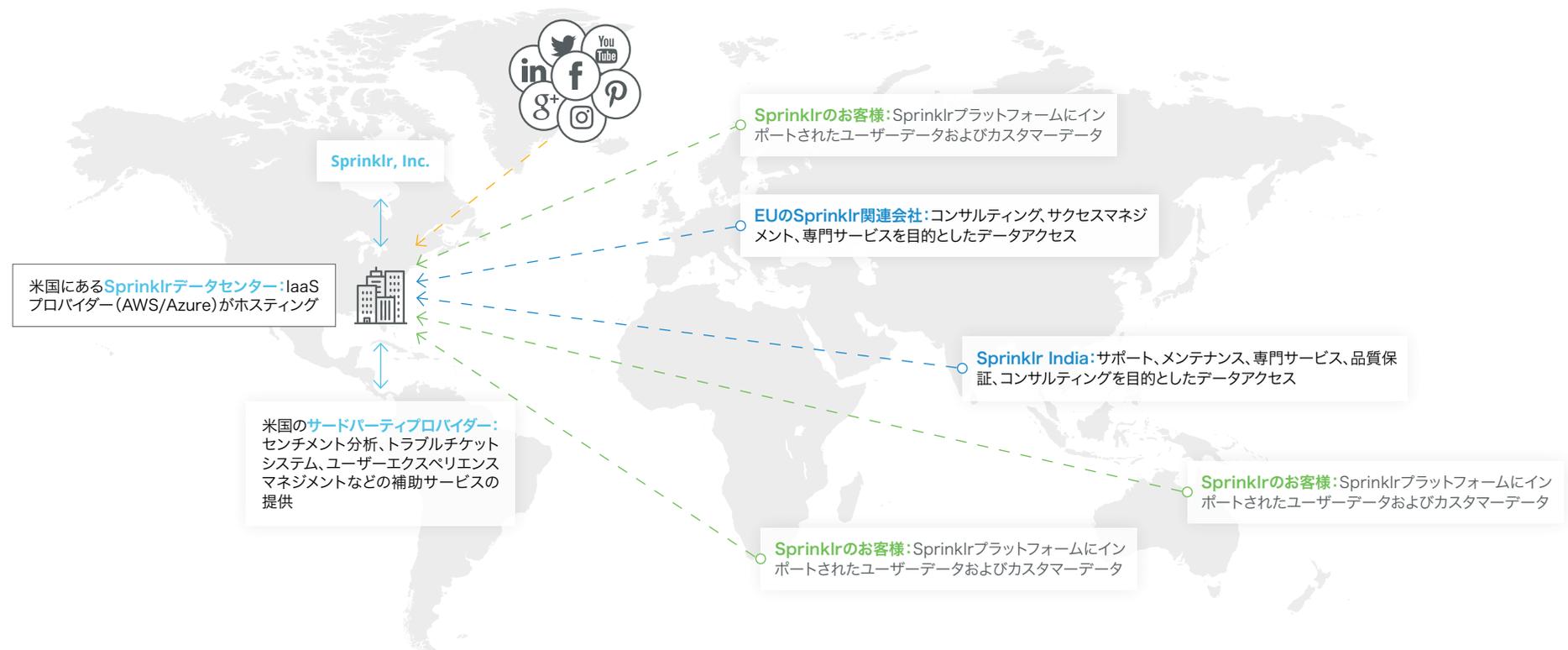


# 国際的データ保護

Sprinklrは、米国を本拠地とする企業ですが、オーストラリア、ブラジル、カナダ、フランス、ドイツ、インド、日本、オランダ、シンガポール、スイス、アラブ首長国連邦、英国をはじめとする米国以外の国々でも事業を運営しています。

Sprinklrプラットフォームのホスティングや顧客データの処理・保存には、Amazon Web Services(AWS)やMicrosoft Azureのサーバーを利用しています。これらのサーバーは、米国またはEUに位置しています。

EU標準契約条項(Standard Contractual Clauses)は、Sprinklrのデータ処理補足契約書に含まれており、EU/EEAから他国へ移転されたすべてのデータに適用されます。また、Sprinklrは、EU-US Privacy Shieldの認定も受けています。



# データ保護

## インパクト評価

Sprinklrは、お客様がGDPR第35条に準じてデータ保護インパクト評価を行うのに必要なすべての情報およびきめ細かなサポートを提供しています。

また、ご要望に応じて、Sprinklrプラットフォームの標準的な使用におけるインパクト評価の例もご紹介しています。

## データ保護は設計段階から

Sprinklrでは、開発およびエンジニアリングのプロセスにおいてもデータ保護の原則に考慮し、設計に組み込んでいます。また、ロードマップに関する意思決定を行う際には、必ず、開発プロセスに不可欠な存在であるSprinklrのデータ保護チームが参加しています。

## 研修

Sprinklrでは、すべての従業員を対象に、データ保護および機密保持義務の徹底を図っています。従業員はデータ保護と情報セキュリティに関する研修を受けることが必須となっており、全員にデータ機密保持を正式に義務付けています。

# データセキュリティ

GDPR第32条では、適切な技術的・組織的セキュリティ対策の配備、および導入したセキュリティ対策の概要書を準備することが義務付けられています。

Sprinklrプラットフォームは、マルチテナント型SaaS製品であり、仮想プライベートクラウド(PVC)環境でホストされています。つまり、お客様のデータは、Sprinklrをご利用の他の企業のデータと同じ物理環境に存在していますが、論理的に隔離することで、セキュリティが確保されています。

このホスト環境により、エンタープライズに対応する高度なセキュリティ、高い可用性と冗長性を備えたサービスの構築が可能となっています。Sprinklrが取り扱うデータは通常、高度なセキュリティを必要とする極秘データではなく、Facebook、Twitter、Instagramなどのソーシャルメディアの投稿です。これらの理由から、スプリンクラーはPCI/DSSまたはHIPAA認証ではなく、SOC 2 Type 2セキュリティ認証を取得しています。

当社の情報セキュリティプログラムについてまとめた文書「Sprinklrセキュリティマニュアル」には、セキュリティおよびコンプライアンスのための当社インフラに関する詳細な概要が記載されており、ご要望に応じてご提供しています。

## データ侵害に関する通知

データ侵害通知義務の厳格化にあたり、Sprinklrでは、GDPR第33条に規定される通知期限を遵守するため、文書による専門的なインシデント管理およびレスポンスシステムを導入しています。



## データ保護チーム

データ保護に関する法令遵守は、当社上層部の最重要事項となっています。Sprinklrでは、主要部門のリーダーで編成したデータ保護運営委員会を設立しました。

また、(GDPR第37条に従い) 経験豊富なデータ保護担当者の指名も行いました。



---

ご質問がある方、さらに詳しい情報が必要な方は、  
担当サクセスマネージャーまたはSprinklr Japan ([info@sprinklr.co.jp](mailto:info@sprinklr.co.jp))までお問い合わせください。