

リモートサポート データ保護 およびプライバシーに関する よくある質問

フォナックでは個人情報の保護に取り組んでおり、米国の医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律 (HIPAA)、EU一般データ保護規則(GDPR)、およびスイス連邦データ保護法(FDPA)の方針に準拠しています。マイフォナック アプリにおける個人情報の取り扱いについては、プライバシーに関する通知をご覧ください。 <https://my.phonak.com/us/en/privacy-policy.html> (英語)

ソノヴァはどの会社のクラウドを 使用しているのですか？

ソノヴァは Microsoft Azure をパートナーとしてリモートサポート サービスを提供しています。Microsoft Azure は保護対象保険情報(PHI)に関するクラウド提供者¹として HITRUST CSF 認証を取得しています。ソノヴァではさらに、フォナックリモートサポートの接続を向上させるために Twilio 動画リレー サービスを活用する場合があります。Twilio は HIPAA および GDPR に準拠したサービス プロバイダーです²。

どのようなデータが収集されるのですか？

基本的なセッション統計データは収集されますが、顧客の個人情報は含まれません。ソノヴァまたはソノヴァのクラウドパートナーは、個人を特定できるデータやフィッティングデータにアクセスすることはできません。

データ転送はどのように処理されますか？

データ転送は、標準のプロトコルを使用して暗号化および認証されたリンクを介して実行されます。このプロトコルには、FIPS 140-2認証を受けた暗号アルゴリズムを使用した TLS プロトコルなどが含まれます³。顧客とプロバイダー間のデータ転送はエンドツーエンド暗号化方式で実施されます。つまり、セッション中のデータは聴覚専門家側(フォナック ターゲット)と顧客側(マイフォナック アプリ)で暗号化され、クラウドサーバーは暗号化された情報のみ受信します。



クラウド上にはデータはどのように 保存されますか？

フォナック リモートサポートでは、顧客情報や聴覚専門家の情報をクラウド上に保存しません。顧客情報は、マイフォナック アプリによって顧客のスマートフォン等のデバイス、もしくは聴覚専門家が選択したデータベース システム(フォナック ターゲットまたは NOAH System⁴)に保存されます。

リモートサポートはどのように 接続されていますか？

事前に共有されたコード(特別な会議室番号など)を使用することによって、安全なリアルタイムの接続を確立し、WebRTC 技術を使用して動画や情報を交換します。本接続が利用できない場合は、Twilio サービスを動画およびデータリレーに限定して使用します。Twilio には顧客と聴覚専門家のパブリック IP アドレス情報のみが通知され、個人を特定できる情報は一切受信しません。いずれの場合も接続はエンドツーエンド暗号化方式です。

1 <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoft-365/compliance/offering-hitrust?view=o365-worldwide>

2 <https://www.twilio.com/hipaa>

3 <https://csrc.nist.gov/csrc/media/publications/fips/140/2/final/documents/fips1402annexa.pdf>

4 NOAH Systemは、HIMSA (www.himsa.com) によって提供されている補聴器フィッティング プラットフォームです。

フィッティングソフトを提供するすべての補聴器メーカーが使用しています。NOAH Systemは各自でインストールすることが可能なアプリケーションで、聴覚専門家が使用するデバイスおよびネットワーク上で動作します。