

21 ספטמבר 2022
כ"ה באלול תשפ"ב

המלצות להתנהלות הציבור בשימוש בשירותי הזרמת מדיה דיגיטלית (Streaming)

רקע

הזרמת מדיה דיגיטלית (Streaming) שינתה באופן ניכר את הדרך בה אנו צורכים תכנים, שבעבר היו זמינים לצפייה בעיקר בטלוויזיה, ומשפיעה מאוד על התנהגות הצפייה ברחבי העולם. שירותי Streaming מונעים על ידי התפתחות ועלייה בתפוצת רשת האינטרנט, זמינות נרחבת של מכשירים ניידים והפופולריות ההולכת וגוברת של תכני וידאו מקוונים. שוק הזרמת המדיה הדיגיטלית העולמי חווה צמיחה חסרת תקדים בשנים האחרונות, ובשנת 2021, הכנסות שוק זה הגיעו לכ-86 מיליארד דולר.¹

כיוון ששירותי ה-Streaming מאפשרים למשתמשים לצפות בתוכן דרך האינטרנט וללא צורך במנויי כבלים או לוויין, הם הפכו לחלופה אטרקטיבית עבור קהלים המעוניינים לעקוף מגבלות גיאוגרפיות ולווחות שידור כאחד, וזאת לצד צמיחה במנויי שירותי ה-Streaming שמציעות חברות הכבלים והלוויין עצמן לנוכח זמינותם ומחיריהם. נכון לפברואר 2022, מספר משתמשי הזרמת וידאו ברחבי העולם עמד על 3.28 מיליארד.² בישראל, על פי דו"ח האינטרנט השנתי שפרסמה חברת 'בזק' לשנת 2020, עולה כי 93% מצרכני האינטרנט צופים בתוכן בטכנולוגיית הזרמת מדיה דיגיטלית.³

בה בעת, ההתפתחות הטכנולוגית במכשירי הטלוויזיה ובמכשירים המספקים שירותי Streaming הפכה אותם ממכשיר חד כיווני המשדר לצופה, לבעלי טכנולוגיה המאפשרת לאסוף מידע אודות הצופים. המידע הנאסף אודות הצופים והרגלי הצפייה שלהם - ובכלל זה העובדה שצפו בערוץ, סרט או סדרה מסוימים, בשפות מסוימות, בימים או בשעות מסוימות, סימנו סדרה כמועדפת ועוד - מהווה למעשה מידע אישי, ועיבודו מאפשר לחברות ה-Streaming להתאים את התוכן שלהן לקבוצות צופים בהתאם להעדפותיהם, וכך לשמור על אטרקטיביות ולהגדיל את קהל לקוחותיהן. יכולת זו, לאסוף ולעבד מידע אישי בהיקף נרחב, מחייבת את החברות הפועלות בשוק ביישום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו.⁴

¹ https://www.statista.com/topics/7527/video-streaming-worldwide/#topicHeader_wrapper

² שם

³ https://www.bezeq.co.il/gallerypress/27_01_2021/

⁴ הרשות להגנת הפרטיות - סקירת פרטיות חברות טלוויזיה - הבהרה באשר לשמירת נתוני הצפייה של לקוחות על ידי חברות הטלוויזיה.

https://www.gov.il/he/Departments/news/_1tv_supervision

בשימוש בשרותי הזרמת מדיה דיגיטלית גלומים אתגרי פרטיות משמעותיים, הנובעים בעיקרם מהיכולת לאסוף נתונים התנהגותיים (IoB)⁵ רבים על המשתמש, תוך שימוש בנקודות נתונים (Data Points)⁶ ובאמצעות עיבודם, ליצירת פרופיל של כל משתמש. היכולת ליצור פרופיל מותאם אישית חיונית לצורך הפעלת השירות, אולם מדובר במידע אישי בעל ערך כלכלי עבור גופים רבים, וקיים חשש לשימוש במידע האישי הרב שנצבר שלא למטרה לשמה נאסף ולהגברת הפוטנציאל לפגיעה בפרטיות המשתמשים.

הרשות להגנת הפרטיות ניתחה את מסמכי המדיניות ותנאי השימוש של שירותי הזרמת מדיה דיגיטלית הנפוצות בישראל, וגיבשה סדרה של המלצות לשימוש בטוח ומאוזן תוך שמירה על פרטיות המשתמשים.

מסמך זה מתמקד בשירותי Streaming, בטלוויזיות או במחשבים אישיים ומכשירי סלולר ומטרתו היא להציב זרקור על התופעה, ולהציע המלצות להתנהלות נכונה לשם צמצום הפגיעה בפרטיות המשתמשים. יובהר כי המסמך אינו מבקש למנוע את השימוש באפליקציות הזרמת מדיה דיגיטלית, אלא לתת כלים להתנהלות נכונה של המשתמשים בהיבטי פרטיותם.

מהם שירותי הזרמת מדיה דיגיטלית (Streaming)?

שירותי הזרמת מדיה דיגיטלית הם בדרך כלל שירותים המבוססים על מנויים המציעים אפשרות לצפייה מקוונת בתכניות טלוויזיה וסרטים, בחלקן תמורת תשלום עבור המנוי ובחלקן ללא תשלום כספי.

חלק משירותי ה-Streaming נמצאים בבעלות חברות המייצרות תוכן משלהן כדוגמת חברות הפקה גדולות וכן חברות לוויין וכבלים המציעות בין היתר שירותי Streaming, ולצד קיימים שירותים חנימיים שאינם מייצרים תוכן משלהם, אלא משלבים אפליקציות של צד שלישי כדי ליצור "ערוצי תוכן". חלק משירותי ה-Streaming מציעים תוכן מקורי וגם תוכן משותף.

עם זאת, לא כל שירותי ה-Streaming מתוכננים להיות זהים. ישנם שירותים קלים לשימוש עם סוג אחד בלבד של שירות מנוי, ושירותים מורכבים יותר המציעים שירותי מנויים מרובים עם גישה למספר רב של ערוצי תוכן אחרים של צד שלישי.

קיימים שירותי Streaming המיועדים רק לז'אנר או לסוג ספציפי אחד של תוכן, כגון תכניות מונפשות לילדים, בישול, ספורט או תכניות אירוח, או שירותים הקשורים רק לאולפן סרטים מסוים.

⁵ האינטרנט של ההתנהגות (IoB), הינו הרחבה של האינטרנט של הדברים (IoT). ה-IoB הוא תהליך שבו נתוני משתמשים מנותחים במונחים של פסיכולוגיה התנהגותית. בהתבסס על ניתוח זה, נוצרות גישות חדשות לפיתוח חווית משתמש (UX), אופטימיזציה של חווית חיפוש (SXO), מוצרי קצה שירותים וקידומם.

A. Halgekar, A. Chouhan, I. Khetan, J. Bhatia, N. Shah and K. Srivastava, "Internet of Behavior (IoB): A Survey," 2021 5th International Conference on Information Systems and Computer Networks (ISCON), 2021, pp. 1-6, doi: 10.1109/ISCON52037.2021.9702450.

⁶ נקודות נתונים (Data Points), הידועות גם כפריטי נתונים, הן המצב האטומי של הנתונים. מבחינה מושגית, ניתן לחשוב עליהם כעל תא אחד בטבלת נתונים, או פיסת מידע אחת, בנקודת זמן נתונה.

<https://analystanswers.com/data-point-definition-types-examples>

איסוף נתונים אישיים בשירותי Streaming

אפליקציות שירותי Streaming אוספות נתונים רבים אודות המשתמשים, שניתנים לסווג, ככלל, לשני סוגי נתונים עיקריים:

נתונים המסופקים על ידי המשתמש:

בהזנה ברישום לשירות ובהקמת המנוי הכוללים: שם, כתובת דוא"ל, אמצעי תשלום, מספר טלפון, כינוי, מס' זהות, תאריך לידה, סיסמאות, כתובות מגורים, וכן העדפות טעם ודירוגים; בנוסף, נאספים נתונים המסופקים על-ידי המשתמש **בעת אינטראקציה עם שירותי הלקוחות** או כאשר המשתמש משתתף **בשאלון או במבצע שיווקי**, כדוגמת מספר רישיון נהיגה, מגדר, שפה, דת, מצב משפחתי, כתובת עבודה, שנות לימוד, היותו של המשתמש בשירות צבאי.

נתונים הנאספים באופן אוטומטי, הכוללים:

נתוני התנהגות ובהם: התכניות והסרטים בהם צופה המשתמש, סגנון הצפייה (קומדיה, טבע, אימה וכו'), סוגי המכשירים המשמשים לצפייה בתוכן, נתוני המיקום של המשתמש, תדירות הצפייה, אופן הצפייה (אם באופן סדור או בצפיית רצף - בינג') והפעילות הנעשית בכלל הפונקציות הניתנות על ידי האפליקציה, מידע הכולל את הפעילות של המשתמש - בחירת תכניות, שאילתות החיפוש וכלל האינטראקציות עם שירות הלקוחות הכולל הודעות דוא"ל והודעות טקסט.

מידע טכני לגבי הרשת, התקני הרשת והמכשירים בהם נעשה שימוש באפליקציה כגון מערכות משחקים, טלוויזיות חכמות, מכשירים ניידים ומכשירי הזרמת מדיה, מזהי פרסום הכוללים עוגיות, מזהים ייחודיים, ומזהי מכשיר ברשת האינטרנט הכוללים בין היתר את המספר הסידורי של המכשיר ומידע על סוגי החיבור WIFI/סלולרי, סוג הדפדפן, מאפייני המכשיר והתוכנה, כתובת IP על מנת לבצע זיהוי מיקום כללי, כולל פרטי מיקום המסופקים על-ידי המכשיר הנייד או מכשיר אחר המקיים אינטראקציה עם היישום או המכשיר הפיזי.

יש לקחת בחשבון, שככל שנעשה שימוש באפליקציות מכמות מכשירים גדולה יותר, כמות המידע הנאספת על המשתמש גדלה אף היא, באופן משמעותי.

הזרמת מדיה דיגיטלית למשתמשים והזרמת הכנסה למפעילים

משתמשים רבים מניחים כי הכנסותיהם של שירותי Streaming חינמיים מתבססים על שימוש במידע שנאסף על המשתמשים לצרכים מסחריים אל מול צדדים שלישיים, אך ייתכן שאינם יודעים שחלק משירותי ה-Streaming בתשלום מתבססים גם הם על שימוש במידע שנאסף כערוץ הכנסה נוסף. זוהי דוגמה המשקפת את המציאות בעידן הדיגיטלי ובעיקרה שהמשתמש הוא למעשה המוצר ושמידע על אודותיו (גם אם אינו מזוהה) נמכר לצרכים מסחריים.

אם כן, לרוב, חברות הזרמת מדיה דיגיטלית משתמשות בשני "זרמים" אפשריים של הכנסה: מנויים בתשלום ומתן שירותי פרסום ממוקד. כך, גם שירותי Streaming יקרים יחסית "ללא פרסומות" או כאלו המציגים "מודעות מוגבלות", **אוספים נתוני צפייה כדי לעקוב ולהציע למשתמשים פרסומות באפליקציות ושירותים אחרים ברחבי האינטרנט** (למשל, בכתובת הדוא"ל שבה נרשם המשתמש לאפליקציית Streaming). בנוסף, מתווכי נתונים (Data Brokers) קונים ומוכרים נתונים של משתמשים ומשתפים אותם עם חברות אחרות למטרות שילוב נתונים מחדש. לצד זאת, בשוק

קיימים גם שירותי Streaming חינוכיים שריווחיהם מגיעים ממכירת ניתוח נתוני התנהגות של הצופים או ממכירת פרסומות ממוקדות לצדדים שלישיים.

הסיכונים לפרטיות

ככלל, השימוש הנפוץ בשירותי הזרמת מדיה דיגיטלית נובע מיעילותם וזמינותם. עם זאת, השימוש בהן עלול להביא למצב בו מידע הנשמר במאגרי המידע של החברות המפעילות את השירותים, יזלוג או שיעשה בו שימוש לרעה. להלן סקירת עיקרי הסיכונים לפרטיות מהשימוש בשירותי ה-Streaming:

אבטחת מידע – מגוון השיטות השונות בהן אפליקציות הזרמת המדיה דיגיטלית אוספות מידע אישי, יכול להוות פתח לתקיפה מצדם של גורמים המעוניינים לשבש את פעילות השירות או האפליקציות ואת מאגרי המידע שלהן. עובדה זו מעלה את החשש כי המידע שייאסף במסגרת השימוש בשירות, יזלוג וייחשף בפני גורמים שאינם מורשים. לנוכח העובדה שהמידע הנאסף הוא מידע רגיש הכולל גם פרטים מזהים, ואשר מתוכו ניתן גם ללמוד רבות על העדפותיו של אדם ועל אורחות חייו, הרי שזליגת המידע עלולה להביא לפגיעה קשה וחמורה בפרטיות.

איסוף מידע עודף – שימוש בשירותים אלו עשוי להביא למצב בו מידע אישי רב על אודות משתמשים, לרבות כזה אשר אינו נדרש לשם מתן השירות, ייאסף וישמר במאגרי המידע של מפעילי השירות וגורמים נוספים מטעמים, וזאת לפרקי זמן ארוכים.

שימוש במידע למטרות זרות – לנוכח רגישותו של המידע הצפוי להיאסף במסגרת השירות וערכו הכלכלי הרב, קיים חשש כי גורמים בעלי אינטרסים יבקשו לעשות שימוש במידע למטרות זרות, כגון מטרות מסחריות, וזאת כחלק מהניסיון להתחקות אחר העדפותיו של אדם ואורחות חייו. שימוש שכזה במידע ללא הסכמת המשתמש מהווה, מטבע הדברים, פגיעה חמורה בפרטיות. סיכון זה מתחדד שעה שמפעילי השירות, האמונים על איסוף המידע ועיבודו, הם גורמים פרטיים בעלי אינטרסים כלכליים, ויכול להיווצר עבורם תמריץ לעשות שימוש במידע לשם הפקת רווח כלכלי.

הרשאות גישה למכשירים ואמצעים טכנולוגיים נוספים – אפליקציות רבות מבקשות מהמשתמשים הרשאות גישה למידע המצוי במכשיר הנייד, כגון לרשימת אנשי הקשר שלהם או למאגר התמונות שבמכשיר ולאמצעים טכנולוגיים נוספים הקיימים בו (כגון מצלמה, מיקרופון וכדומה). הרשאה זו ניתנת במקרים רבים על-ידי משתמשים מבלי שנתנו את מלוא דעתם להשלכותיה, חושפת אותם בצורות שונות, ועלולה להביא לכך שמידע רגיש על אודותיהם ייאסף ויעובד לצרכים נוספים, מעבר לשירות הניתן באפליקציה עצמה.

המלצות לשימוש בטוח בשירותי Streaming

כאמור, לשירותי Streaming יתרונות רבים והם נוחים מאוד לשימוש. יחד עם זאת, קיים חשש כי המידע הרגיש שנאסף אודות המשתמשים יזלוג החוצה או שיעשה בו שימוש לרעה, מבלי שניתנה הסכמת המשתמש, ולכך עלולות להיות השלכות חמורות.

להלן המלצות הרשות להגנת הפרטיות בנושא שימוש בשירותי הזרמת מדיה דיגיטלית (Streaming). ההבהרות וההמלצות מבוססות, בין היתר, על העקרונות והכללים שהוצגו קודם לכן:

1. **בעת התקנת האפליקציה של שירותי הזרמת המדיה** – בדקו את אמינות האפליקציה ואת רמת אבטחת המידע שלה, נסו להעריך את איכות רמת האבטחה של האפליקציה באתר של מפתח היישום. לשם כך, חפשו ביקורות משתמשים באמצעות חנות האפליקציות או ברחבי הרשת. **מומלץ להוריד אפליקציות רק מחנויות אפליקציות רשמיות** של מערכות ההפעלה הגדולות ומאתרי החברות הרשמיות. **שימו לב לאפליקציות ואתרי מראה**⁷ אשר מטרתם לבצע דיוג (phishing),⁸ והקפידו להוריד רק את האפליקציות הרשמיות.⁹
2. **קראו בעיון את מדיניות הפרטיות של השירות** (אם קיימת כזו) – לרוב, ניתן לאתר את המדיניות לפני ההורדה או באמצעות קישור לאתר המפתח או היצרן. שימו לב! אם אין לשירות אתר אינטרנט רשמי, ייתכן שלא יהיה לו מדיניות פרטיות. אם לא ניתן למצוא את מדיניות הפרטיות, מומלץ להימנע משימוש בשירות. אפשרות נוספת היא לעשות שימוש בפרטים ליצירת קשר המופיעים בעמוד הורדת האפליקציה של השירות, ולפנות למפתח עם שאלות.
3. **מידע שנשמר על אף שתהליך הרישום הופסק** – מידע שמוזן בתהליך הרישום לשירות באפליקציה (או באתר) עשוי להיקלט באופן אוטומטי רציף תוך כדי הזנתו. משמעות הדבר היא שיתכן כי גם אם לא השלמתם בסופו של דבר את הליך הרישום, פרטיכם נשמרו. אם אינכם מעוניינים בכך, יש לפנות לשירות הלקוחות של החברה ולבקש למחוק את המידע שהוזן.
4. **בעת רישום משתמשים נוספים במנוי** – כאשר מוסיפים משתמשים נוספים מבין בני המשפחה למנוי, ובפרט כשהם קטינים, אנו ממליצים להשתמש בכינוי לכל משתמש ולא בשמו המלא, כדי להביא לצמצום המידע המזוהה שנאסף על בני המשפחה השונים.
5. **הגבלת הרשאות האיסוף של השירות** – הגבילו את כמות המידע האישי שאתם מוסרים במסגרת השימוש באפליקציה של שירות הזרמת המדיה. חלק מן האפליקציות מאפשרות להגביל את המידע אשר נאסף. לדוגמה, ניתן להגביל את האפליקציה, באמצעות שינוי ההגדרות, מלעשות שימוש במידע האישי שלכם לצורך הפקת תובנות, או למחוק את היסטורית הצפייה שלכם על-ידי בחירה באפשרות זו בעמוד ההגדרות.
6. **שיתוף במידע מהאפליקציה** – בחנו האם אתם מעוניינים לשתף את המידע ברשתות חברתיות. אפליקציות רבות מאפשרות ואף מעודדות משתמשים לשתף מידע באמצעות הרשתות החברתיות. שימו לב, כי מרגע שהחלטתם לשתף את המידע, הוא יהיה נגיש לעיני כל (בהתאם להגדרות הפרטיות שלכם ברשתות החברתיות).
7. **במהלך השימוש באפליקציה** – הקפידו להטמיע עדכוני אבטחה שמפרסם מפעיל האפליקציה, כדי להבטיח שהיא תהיה מוגנת מפני סיכונים אבטחה חדשים, החליפו סיסמאות באופן קבוע,

⁷ לדוגמה יש לבחון את כתובת ה-URL ולוודא כי היא תואמת את הכתובת הרשמית של חברת הזרמת המדיה.

⁸ דוגמא לאתרי מראה לצרכי דיוג - <https://www.digitaleurope.com/2020/04/20/over-700-fake-netflix-websites-appear-in-one-week-as-scammers-look-to-exploit-pandemic>

⁹ דו"ח בנושא סיכונים אבטחה באפליקציות להזרמת מדיה דיגיטלית - <https://securelist.com/streaming-related-cyberthreats-report-2021/104833>



ועקבו אחר הרשאות הגישה של האפליקציה. גם בעת הורדת עדכוני תוכנה – אם הורחבו ההרשאות במידה המנוגדת לרצונכם – שקלו למחוק את חשבון המשתמש ואת האפליקציה.

8. **סיום השימוש בשירות הזרמת המדיה** – הפסקתם להשתמש בשירות הזרמת המדיה? מחקו את האפליקציה. רק כך תבטיחו כי האפליקציה הפסיקה לבצע פעולות כגון לשדר את המיקום שלכם או לקיים אינטראקציה עם יישומים אחרים במכשיר. **שימו לב בשירותים רבים המידע שלכם נשמר גם לאחר מחיקת האפליקציה.** לכן אם חדלתם להשתמש באפליקציה, מחקו את הפרופיל האישי שלכם ואת ארכיון הנתונים שיצרתם עוד בטרם מחיקת האפליקציה. ניתן לעשות כן באמצעות האפליקציה בעמוד ההגדרות של השירות או על ידי פניה לשירות הלקוחות של החברה.

