הרשות להגנת הפרטיות

משרד המשפטים

סקירת פרטיות:
שוק שירותי צפיית תוכן בישראל

מרץ
2018

סקירת פרטיות: שוק שירותי צפיית תוכן בישראל

הרשות להגנת הפרטיות (להלן - **הרשות**) קיימה הליך פיקוח רוחבי מכוח סעיף 10(ה)(1) לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 (להלן - **החוק**), לבדיקת קיום הוראות פרק ב' לחוק לגבי איסוף מידע בשוק החברות (להלן - **החברות**) המעניקות שירותי צפיית תוכן בישראל (להלן - **שוק שירותי הצפייה**).

במסגרת הליך הפיקוח הרוחבי ביצעה הרשות איסופי מידע ובדיקות רוחביות, לבדיקת שוק שירותי הצפייה בנוגע לנושאים שעלו בפיקוח, בדגש על איסוף, שימוש, שמירה ועיבוד של נתוני צפייה.

לאור הממצאים שעלו מהליך הפיקוח הרוחבי, מפורטת להלן עמדת הרשות לגבי הדרך המיטבית בה חברות בשוק שירותי הצפייה צריכות לוודא את עמידתן בדרישות החוק:

1.1. **נתוני צפייה** - עם התפתחות הטכנולוגיה במכשירי הטלוויזיה ובמכשירים המספקים שירותי צפייה, אשר הופכים עם השנים ממכשור חד כיווני המשדר לצופה, לכאלו בעלי ערוץ חוזר, שביכולתם לאסוף מידע מהצופה. כמו כן לאור המגוון המתפתח בתכנים הנצפים, היכולות להתאימם לקהל הצופים, לעבד נתונים אלו ולפעול על-פיהם, עמדת הרשם היא כי מידע הנאסף אודות צפייה בתכנים משודרים[1] (להלן: **נתוני הצפייה**"), הופכים למעשה את נתוני הצפייה ל'מידע' כהגדרתו בחוק, וככזה מחייב את החברה ביישום הוראות החוק, התקנות וההנחיות בעניין זה, לרבות יישום הפעולות המפורטות להלן:

1.2. **קבלת הסכמת הלקוח לשמירה, שימוש והעברת המידע** - נוכח השינוי הטכנולוגי כאמור, הצופה בתכנים המשודרים על-ידי החברות עלול שלא להיות מודע לעצם איסוף נתוני הצפייה שלו. קל וחומר כאשר נתוני הצפייה נאספים על בן בית (בגיר או קטין) שלא התקשר במישרין עם החברות, לא נתן הסכמתו לאיסוף המידע ואף אינו מודע לה. נוכח זאת, על החברות ליידע ולקבל את הסכמתו המפורשת ומדעת של הלקוח[2] לעניין איסוף נתוני הצפייה, אופן האיסוף והשימוש במידע - לרבות הסתייעות החברה בשירותי מיקור חוץ לשם כך.

בנוסף, עמדת הרשות היא כי שימוש בנתוני הצפייה למטרות שאינן חיוניות למתן השירות העיקרי לשמו התקשר הלקוח עם החברות - קרי אספקת שירותי תוכן - לרבות העברת נתוני הצפייה לצד שלישי שאיננה נדרשת לאספקת השירות העיקרי, טעונה הסכמה פוזיטיבית מפורשת ונפרדת (Opt-In) של הלקוח, באופן בו התניה של

[1] בכל פלטפורמות הצפייה
[2] ככל ומדובר בלקוח המהווה 'בית-אב', יש ליידע את הלקוח כי המידע נאסף מכל המשתמשים בשירותי הצפייה.

אספקת השירות העיקרי בהסכמת הלקוח לשימוש חורג זה תגיע כדי תנאי מקפח בחוזה אחיד, ולא תוכל לגבש הסכמה תקפה כנדרש בחוק הגנת הפרטיות.[3]

אם ברצון החברות לקבל את הסכמתו של הלקוח באשר לשימוש במידע אשר כבר נאסף על ידה בעבר, עליה לפרט בפניו את המידע שכבר נאסף לשם קבלת הסכמה פוזיטיבית שכזו.

לעניין זה, שימוש במידע שנאסף ללא הסכמתו הפוזיטיבית של הלקוח, ובמקרה בו ניתנה הסכמה - שימוש במידע שנאסף טרם לקבלת הסכמה שכזו, יהווה הפרה של הוראות החוק.

1.3. **מטרת השימוש במידע** - החברות רשאיות לבצע שימוש בנתוני הצפייה אך ורק למטרות שלשמן נאספו ושלהן נתן הלקוח את הסכמתו המפורשת.

שימוש במידע שלא למטרה שלשמו נאסף ושעבורו ניתנה הסכמת נשוא המידע, מהווה הפרה של סעיף 2(9) ו-8(ב) לחוק.

1.4. **תקופת שמירת המידע** - על החברות לשמור את נתוני הצפייה אך ורק לתקופה התואמת את מטרת האיסוף. לדוגמה: שמירה במערכות שירות לקוחות וגבייה - ללקוחות פעילים בלבד ולתקופה התואמת את הצרכים המידיים של שירות הלקוחות, לעומת שמירה במערכות המיועדות לבירורים והגנות משפטיות התואמת לצרכים כאמור, ולתקופה שלא תעלה על התקופה שנקבעה בחוק ההתיישנות, תשי"ח-1958. לאחר תקופה זו, תפעל החברה לביעור המידע.

שמירת מידע לאחר התקופות כאמור, יוצרת סיכון אבטחת מידע מיותר ומפרה את החובה שבסעיף 17 לחוק.

1.5. **גישה למידע** - בנוסף להגבלת תקופת שמירת נתוני הצפייה במערכות השונות כאמור לעיל, על החברות להקפיד על הפרדת אופן אחסון נתוני הצפייה והגבלות הגישה רק למורשי הגישה החיוניים למימוש המטרות ולתקופות שנקבעו. לדוגמה: מידע שאינו רלוונטי עוד לשירות הלקוחות ולגבייה בטווח הקצר, יועבר לאחסון לטווח ארוך לצורך הגנה משפטית, ויהיה נגיש לגורמים הרלוונטיים בלבד ובהתאם לדרישה מהאחראי על הרשאות הגישה, ובדומה - לא תינתן הרשאת גישה לעובדי שירות הלקוחות, למידע שנאסף לצרכי בקרת איכות טכנית.

ארגון שנהליו או אמצעי האבטחה שהוא נוקט מאפשרים הרשאות גישה רחבות יותר - מפר את חובת אבטחת המידע שבסעיף 17 לחוק.

[3] להרחבה בדבר תוכן ומתכונת הסכמת הלקוח לשימוש במידע על אודותיו בחוזה אחיד ראו סעיפים 7-11 להנחיית רשם מאגרי מידע מס' 2/2017 - פרשנות ויישום הוראות חוק הגנת הפרטיות בעניין דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר - https://www.gov.il/BlobFolder/policy/direct_mail_2/he/direct%20mail.pdf

1.6. **העברת מידע לחו"ל** - כל העברת מידע לחו"ל (בשים לב למטרת ההעברה ולמדינה אליה מועבר המידע) תבוצע בהתאם להוראות תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001

1.7. **העברת מידע לגורמים שלישיים** - בנוסף לאמור לעיל, חשיפת המידע לשירותי מיקור חוץ העוסקים בעיבוד המידע או באחסונו, ככל שמתבצעות, תבוצענה בהתאם להנחיית רשם מאגרי מידע מס' 2011/2 שימוש בשירותי מיקור חוץ (outsourcing) לעיבוד מידע אישי.[4]

1.8. **זכות העיון במידע** - בהתאם לאמור לעיל, גם נתוני צפייה מהווים מידע אשר על החברות לאפשר את זכות העיון בו בהתאם להוראות סעיף 13 לחוק, ובהתאם להנחיית רשם מאגרי מידע מס' 1/2017 "תחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על זכות העיון בהקלטות קול, וידאו ומידע דיגיטלי נוסף".[5]

1.9. **אבטחת המידע** - חובתן של החברות לדאוג לאבטחת כלל מאגרי המידע בהן הכוללים מידע אישי. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הרשות ממליצה לחברות ליישם את עקרונות תסקיר ההשפעה על הפרטיות כמפורסם באתר הרשות,[6] לצורך הטמעה מרבית של עקרונות הגנה על הפרטיות במידע האישי הרב אותו היא מקבלת דרך קבע מלקוחותיה.

לעניין זה ולהשלמת תהליך תיקון ובניית מערך אבטחת המידע מומלץ לעיין בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 אשר יכנסו לתוקף במאי 2018.[7]

---

[4] https://www.gov.il/he/Departments/policies/outsourcing

[5] https://www.gov.il/BlobFolder/policy/right_of_access/he/%D7%AA%D7%97%D7%95%D7%9C%D7%AA%20%D7%94%D7%95%D7%A8%D7%90%D7%95%D7%AA%20%D7%97%D7%95%D7%A7%20%D7%94%D7%92%D7%A0%D7%AA%20%D7%94%D7%A4%D7%A8%D7%98%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%A2%D7%9C%20%D7%96%D7%9B%D7%95%D7%AA%20%D7%94%D7%A2%D7%99%D7%95%D7%9F%20%D7%91%D7%94%D7%A7%D7%9C%D7%98%D7%95%D7%AA%20%D7%A7%D7%95%D7%9C,%20%D7%95%D7%99%D7%93%D7%90%D7%95.pdf

[6] http://www.justice.gov.il/units/ilita/news/documents/%D7%AA%D7%A1%D7%A7%D7%99%D7%A8%20%D7%94%D7%A9%D7%A4%D7%A2%D7%94%20%D7%A2%D7%9C%20%D7%94%D7%A4%D7%A8%D7%98%D7%99%D7%95%D7%AA.pdf

[7] http://www.justice.gov.il/Units/ilita/LawInfo/Documents/DataSecurity2.pdf