Cotoa つうやく・きろく
LEGAL

プライバシーポリシー

施行日：2026年6月5日／最終改定：2026年10月25日（通話の発言テキストの保存、読み込みファイルの一時保存、端末内一時保存の上限、記録の削除・ゴミ箱・バックアップ、固有名詞の置換表、映像補正の端末内処理、サーバ運用の委託先を明確化。前回改定：2026年9月3日）／事業者：CoreVista-Japan株式会社

CoreVista-Japan株式会社（以下「当社」といいます。）は、音声通訳・記録サービス「Cotoa つうやく・きろく」（以下「本サービス」といいます。）における個人情報の取扱いについて、以下のとおり定めます。

1. 取得する情報

当社は、本サービスの提供にあたり、以下の情報を取得または処理することがあります。

1. メールアドレス
2. アカウント名、復元用メールアドレス
3. 利用時間、残量、購入履歴、決済処理に必要な情報
4. 規約、プライバシーポリシー、録音・音声処理への同意記録
5. ブラウザ情報、端末情報、アクセスログ、エラーログ、不正利用防止に必要な情報
6. 音声データ、音声から変換されたテキスト、翻訳対象テキスト、翻訳結果
7. 利用者が読み込むファイルの内容（音声・動画・テキスト・画像。画像はAIによる文字抽出のために処理されます）
8. パスワード（不可逆なハッシュ値として保存し、原文は保持しません）
9. 外部アカウント連携（Google・Apple・Discord等）を利用する場合の、外部サービス上の識別子、メールアドレスおよびメール確認状態
10. お問い合わせ内容、返信先メールアドレス、選択した問い合わせ分類、送信時のIPアドレスおよび端末・アプリの診断情報

音声データは、翻訳、音声認識、音声合成のために一時的に処理されます。当社は、翻訳・文字起こし等の処理目的を超えて音声データをサーバに保存しません。ただし、次の場合を除きます。(1) 録音機能では送信失敗やアプリ中断に備え、未送信の圧縮音声を利用者の端末内に一時保存する場合があります。(2) 利用者が読み込んだ音声・動画・画像ファイルは、文字起こし・文字抽出と失敗時の再試行のため、当社のサーバ上の一時保存領域に処理完了後24時間以内（失敗・取消の場合は7日以内）に限り保持し、その後削除します（第11項）。また、外部サービス提供事業者

が、不正利用防止、安全性確保、障害対応等のため、各提供条件に基づき一時的に処理または保持する場合があります。

2. 利用目的

1. 本サービスの提供、音声認識、翻訳、字幕表示、音声合成
2. アカウント管理、利用時間の残量管理、復元、課金、決済処理
3. 規約および録音・音声処理への同意記録
4. 不正利用防止、セキュリティ確保、障害対応、品質改善
5. お問い合わせ対応
6. 法令に基づく対応
7. 本サービスの改善、運用、保守

3. 要配慮個人情報について

本サービスで処理される音声またはテキストには、健康、医療、障害、福祉、生活状況、相談内容その他の要配慮個人情報が含まれる場合があります。

利用者は、自己の音声または情報に要配慮個人情報が含まれる可能性を理解し、同意のうえ本サービスを利用するものとします。

対面の相手または第三者の要配慮個人情報を含む音声を処理する場合、利用者は当該本人に説明し、必要な同意を得たうえで利用してください。

4. 外国にある第三者への提供

当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、以下の外国にある第三者へ個人データを提供する場合があります。

(1) 提供先・所在国・利用目的

OpenAI, L.L.C.（アメリカ合衆国）
音声認識、翻訳、音声合成、AI処理のため、音声データ、テキスト、翻訳対象情報、関連する技術情報をAPIへ送信する場合があります。OpenAIの公開条件では、API等のビジネス向けサービスへ送信された入力・出力は、利用者または組織が明示的にオプトインしない限り、モデル学習に使用されません。標準設定では不正利用監視ログが最大30日間保持される場合があり、法令上またはセ

キュリティ上必要な場合は例外があります。当社は、利用中の契約・設定に応じて必要な安全管理を行います。

Stripe, Inc.（アメリカ合衆国）
クレジットカード決済、購入履歴、支払処理、不正利用防止、返金・照合対応のため、決済に必要な情報を取り扱います。カード番号等はStripeが処理し、当社サーバでは保持しません。

ElevenLabs, Inc.（アメリカ合衆国）
クローンボイス機能を利用する場合に限り、利用者が任意に登録する音声サンプル、および当該サンプルから抽出される音声の特徴（声紋）、翻訳音声の生成に用いるテキストを送信します。同社は声紋の抽出およびクローン音声の生成を行います。本機能の利用には本人の明確な同意を要し、利用者がクローンボイスまたはアカウントを削除した場合、当社は同社に保存された声紋データの削除を行います。声紋データは、クローンボイスの提供に必要な期間（利用者が削除するまで）保存します。

Postmark（ActiveCampaign, LLC）（アメリカ合衆国）
メール送信基盤としてPostmarkを選択している場合に限り、メールアドレスの確認、登録完了、パスワード再設定・変更完了、残量の復元、購入・重要なお知らせ、お問い合わせ対応のために、宛先メールアドレスと送信文面を送信します。現在の本番環境は下記のお名前.comメールサービスを利用しています。

(2) 当該外国の個人情報保護制度

アメリカ合衆国には、日本の個人情報保護法のような包括的な連邦法は存在せず、分野別の連邦法および州法により個人情報の取扱いが規律されています。

当社は、個人情報保護委員会が公表する外国における個人情報保護制度に関する情報、各提供先が公表するプライバシーポリシー、データ処理条件、セキュリティ文書等を確認し、必要な範囲で利用者に情報を提供します。

(3) 第三者が講ずる保護措置

当社は、提供先について、契約条件、セキュリティ文書、データ処理条件、プライバシーポリシー等を確認し、個人情報保護法に基づき必要かつ適切な監督を行います。

当社は、提供先に対し、本サービスの提供目的を超えた利用を行わせないよう、契約上・技術上・運用上の必要な措置を講じます。

5. 業務委託

当社は、本サービスの提供、決済、メール送信、サーバ運用、保守、問い合わせ対応等のため、個人情報の取扱いの全部または一部を外部事業者に委託する場合があります。当社は、委託先に対して、個人情報保護法に基づき、必要かつ適切な監督を行います。

現在の本番環境では、確認・登録完了・パスワード再設定・変更完了等のメール送信に、GMOインターネット株式会社が提供する「お名前.comメールサービス」（日本）を利用します。

アプリケーションの実行、データベースおよび一時保存領域の保管には、Salesforce, Inc.が提供するクラウド基盤「Heroku」（アメリカ合衆国）を利用します。当社は同社に対し、個人情報保護法に基づく委託先の監督を行います。保管先の事業者を追加または変更する場合は、本項を改定して公表します。

6. 外部送信

本サービスでは、以下の情報が外部に送信される場合があります。

1. 音声認識、翻訳、音声合成のためにOpenAIへ送信される音声・テキスト等
2. クローンボイス機能を利用する場合に、ElevenLabsへ送信される音声サンプル・声紋・翻訳音声用テキスト（本人の明確な同意に基づく）
3. 決済処理のためにStripeへ送信される決済関連情報
4. 外部アカウントで登録またはログインする場合に、Google・Apple・Discord等との間で送受信される認証情報（識別子・メールアドレス・メール確認状態）
5. アカウントキー、同意状態、設定情報等を端末内に保存するlocalStorage等の情報
6. 障害対応、不正利用防止、利用時間管理のために当社サーバへ送信されるログ等

これらは本サービスの提供、決済、残量管理、不正利用防止、安全管理のために利用されます。広告配信、行動ターゲティング、外部分析タグ等を新たに導入する場合、当社は送信先、送信される情報、利用目的を本ポリシーまたは別表で公表します。

7. 端末内保存

本サービスは、アカウントキー、同意状態、言語設定、表示設定等を、利用者の端末内のlocalStorage等に保存する場合があります。録音機能では、未送信の圧縮音声をIndexedDBへ一時保存します。一時保存の上限は合計64 MiB、作成後24時間で、正常な送信後は削除します。容量上限を超えた場合は古い断片から削除し、「あとでまとめる」録音中に上限へ達した場合は録音を

停止します。利用者が明示的に端末へ書き出したファイルは自動削除の対象外です。共有端末では、ログアウトまたはブラウザデータの削除を行ってください。

8. 第三者提供

当社は、法令に基づく場合、本人の同意がある場合、業務委託に必要な場合、その他個人情報保護法で認められる場合を除き、個人情報を第三者へ提供しません。

9. 安全管理措置

当社は、取得した情報の漏えい、滅失、毀損、不正アクセス、改ざん等を防止するため、アクセス制御、暗号化、ログ管理、権限管理、委託先管理その他必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

10. 通話機能での取り扱い

通話機能（複数人での同時通訳）をご利用の場合、次のとおり取り扱います。

- 参加者の音声は、翻訳のために一時的に処理されます。**音声そのものは保存しません。**
- 字幕の表示と議事録の作成のため、発言のテキスト（発言時刻・表示名・原文・翻訳文）を**通話中に限りサーバのメモリ上に保持**します。通話終了時に主催者が「記録に残す」を選択した場合に限り、これらは主催者のアカウントに紐づく記録として保存されます（第11項）。主催者が保存を選択しなかった場合は**通話終了時に削除**し、後から取得することはできません。
- 参加者がアカウントをお持ちでない場合でも、参加前に、音声が翻訳のためにAIで処理されること、主催者が発言の文字を記録として保存できること、利用時間は主催者が負担することを表示し、同意を確認します。同意がない参加者の音声は処理しません。同意の文面と版は、参加者ごとに記録します。
- 通話の接続情報（参加者の表示名・選択言語・接続状態）は通話中のみ保持し、終了後に削除します。保存された通話の記録に含まれる参加者の表示名は、主催者の記録の一部として取り扱われます。
- 通話中の映像の自然補正（明るさ・肌の階調の調整）は利用者の端末内でのみ処理し、顔の特徴量や検出結果を抽出・送信・保存しません。映像は音声認識・翻訳のために送信されません。

11. 記録・書類機能での取り扱い

記録機能（録音の文字起こし、ファイルの読み込み、要約・報告書・議事録の作成）をご利用の場合、次のとおり取り扱います。

- 文字起こしテキスト、読み込んだ内容、生成された書類、および生成の中間データは、**利用者が録音・読み込み・保存の操作を行った場合に限り**、利用者のアカウントに紐づけてサーバに保存されます。書類（要約・報告書・議事録）は当社が品質を確認した言語（本改定時点で日本語・英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・フランス語・ドイツ語・イタリア語・ロシア語・ベトナム語・インドネシア語・ヒンディー語の13言語、1回に最大3言語）で発行できます。最新の対応言語は本サービスの言語選択画面およびヘルプに掲示します。
- 通訳・会場通訳・通話の会話テキストは、セッション終了時に利用者（通話では主催者）が「記録に残す」を選択した場合にのみ保存されます。音声そのものは処理後に破棄され、保存されません。
- 読み込んだ音声・動画・画像ファイルは、文字起こし・文字抽出と失敗時の再試行のため、当社のサーバ上の一時保存領域に処理完了後24時間以内（失敗・取消の場合は7日以内）に限り保持し、その後削除します。利用者が「破棄」を操作した場合は直ちにアクセスを遮断し削除します。一時保存領域は第5項に定めるサーバ運用の委託先の基盤上に置き、保存時に暗号化します。
- 書類作成で固有名詞を伏せる設定を利用した場合、実名と仮名の対応表を当該記録に紐づけて保存し、記録の削除またはアカウントの削除とともに消去します。対応表は書類本文や通常のログに含めません。
- 録音中の未送信音声は前項「7. 端末内保存」の条件で一時保存されます。アプリの更新だけを理由にこの一時保存領域を削除しません。
- 保存された記録は、利用者がいつでも削除できます。削除した記録は30日間「ゴミ箱」に保持され、利用者は期間内に復元または直ちに完全に削除できます。30日経過後は完全に削除します。
- アカウントが削除された場合、当社はゴミ箱内のものを含む保存された記録（文字起こし・書類・中間データ・固有名詞の対応表を含みます）を消去します。

12. 保有期間

当社は、利用目的の達成に必要な期間、法令上必要な期間、または紛争対応・不正利用防止のために合理的に必要な期間、個人情報を保有します。不要となった情報は、合理的な方法により削除または匿名化します。

当社のバックアップに含まれる記録の複製は、記録の完全削除またはアカウントの削除から最長35日以内に消去します。バックアップから復元を行う場合、復元前に削除された記録は復元しません。利用時間の消費・同意操作・不正利用防止のための台帳（会話の本文を含みません）は、会計処理および紛争対応に必要な期間保有します。

13. 開示・訂正・利用停止等

利用者は、当社が保有する自己の個人情報について、法令に基づき、開示、訂正、追加、削除、利用停止、消去、第三者提供停止等を請求できます。請求を希望する場合は、下記お問い合わせ先までご連絡ください。本人確認のため、必要な情報の提示を求める場合があります。

14. 未成年者

未成年者が本サービスを利用する場合、親権者その他法定代理人の同意を得たうえで利用してください。

15. 改定

当社は、法令改正、サービス内容の変更、外部提供先の変更、運用上の必要に応じて、本ポリシーを改定することがあります。重要な改定を行う場合、本サービス上での表示その他合理的な方法により周知します。

16. ログイン支援・お問い合わせ

ログイン画面の支援BOTは、ログイン・登録に関する事前に確認した固定回答だけを端末内で表示します。入力内容を生成AIへ送信せず、自由な推測回答は行いません。利用者が「Cotoa supportへ送信」を押した場合に限り、入力した返信先メールアドレス、問い合わせ内容、分類および送信に必要な技術情報を当社のサポート窓口へ送信します。

CoreVista-Japan株式会社
個人情報保護管理責任者：中尾 武利
メール：**support_cotoa@corevista-japan.com**

利用規約 ・ 特定商取引法に基づく表記 ・ 本サービスへ戻る

© CoreVista-Japan Inc. / Cotoaproject

改定 2026年10月25日。**改定前のポリシー（2026年9月3日版）**

PDFをダウンロード