

インタビューや集団面接の録音・録画およびクライアントによる観察

はじめに

調査においてインタビューの録音や録画は、現在では一般的であり、調査対象者からも広く受け入れられている。マーケティングおよび社会調査に関する ICC/ESOMAR 国際綱領においては2つの問題が生じる。

- (1) 録音・録画の了解をどのような形で調査対象者から得るか。
- (2) 録音・録画されたものをどの程度まで、またどのような保護手段のもとで、調査実施機関以外に対して、提供することができるか。

特に録画は録音より調査対象者が識別される可能性はるかに高い。また、クライアントや広告代理店などが、録画の閲覧やそのコピーの提供を求める可能性も録音の場合より高い。

調査実施機関が録画のコピーを渡した場合、困難なことではあるが、正しい利用と調査対象者の匿名性の保護が確実に行われるようにすることが一段と重要になる。この問題で最も深刻なのは、事業所調査、医療、その他の調査で、限られた特定の小グループを対象に実施される場合である。この場合、後にその録画を見た人によって調査対象者個人が識別される可能性は一段と高い。但し、これは基本的にあらゆる種類の調査にあてはまることである。

データの保護、不要なプライバシー侵害の回避とは、リサーチャーが、調査対象者の人権保護のために、録音・録画記録が細心の注意と適切な保護手段によって使用されるように保証しなければならないことであると考えられている。このことは国際綱領第7条で規定されている。このガイドラインは、第7条を実際に適用する方法について、さらに詳細に述べている。

インタビューまたは集団面接を、クライアントやその代理人（広告代理店のスタッフなども含む）が品質管理や調査の結果に対する理解を高める目的で観察する場合にも同様の問題が発生する。例えば、別室でモニター画面を介して観察が行われていて、その事実が調査対象者に対して明らかになりにくい場合は、特にこのことがあてはまる。このガイドラインの勧告の最後では、クライアントによるインタビューの観察に触れている。

勧告

記録の使用に対する調査対象者の同意

1. 通常、調査対象者にはインタビューや集団面接の開始時に、録音または録画が行われることについて知らせなければならない。一人でもこれに反対する調査対象者がいる場合は録音または録画を行ってはならない（別室でのモニター画面を介しての観察も同じ手順に従わなければならない）。
2. 以下の場合のみ、例外として事前の通知を必要としない。
 - () 監督、管理、または分析目的に限定して記録が行われ、それを見たり聞いたりするのはその調査を担当するインタビュー、司会者、監督者、リサーチャーのみに限られる場合。
 - () 記録されていることに調査対象者が気付いていると、動作が不自然になってしまうような場合。例えば、人が製品やパッケージをどのように扱うか、ある特定の作業をどのように行うか、などの調査があげられる（ただし、大部分のインタビューや集団面接の状況では、調査対象者が

記録されていることを事前に知っていても、正しく説明されていれば、回答は歪められないことが経験的に証明されている。

このような場合でも、調査対象者はインタビュー終了時に、記録されたことを知らされ、記録の中の関連部分を聞く機会、あるいは見る機会を与えられ、本人が希望した場合は記録を削除しなければならない。

オリジナル・データのコピーに対するクライアントの権利

3. 国際綱領第 22 条により、調査対象者を匿名にするという条件付きで、クライアントは調査情報のオリジナルのコピーを有償で手に入れる権利を有する。この情報が、調査票ではなく録音や録画記録である場合、匿名にした形での発言集、匿名にした形での録音記録をクライアントに提供するのであれば、通常問題はない（もちろん、いずれの場合も人物が識別できるようなコメントやその他の手がかりは資料から削除する）。録画の場合、調査対象者が識別される危険性ははるかに高くなる。したがって、録画の場合は常に、録画以外の場合でも匿名性に関する規則が侵害される可能性があれば、以下の勧告に従わなければならない。

公開する記録の保護

4. 記録に含まれる調査対象者のすべてから事前に明示的な承認を得なければ、調査を実施したリサーチャーまたは調査機関は記録を他に渡してはならない。
5. そのような承認が得られる場合、リサーチャーは調査対象者に対して、その記録の今後の使用方法について、できる限り多くの関連情報を提供しなければならない。特に以下の項目が重要である。
 - 記録の提供先
 - 閲覧する可能性が高い者
 - 可能性が高い使用目的
6. とりわけ微妙なケースでは、録画記録が調査機関外に公開される際に、調査対象者が識別できるような特徴にボカシを入れたり暗くするなどの方法（技術的に可能な場合）を考慮する必要がある。音声部分のみを公開するだけで十分な場合もある。
7. 以上のような勧告を遵守して記録を公開する時は、使用目的に対して適用される制限を示すラベルをつけるべきである。またリサーチャーは、国際綱領第 29 条の規定により、記録の受領者が綱領の要求事項、それを遵守する必要性を確実に認識するようにしなければならない（クライアントが、後になって記録使用に関する制約を見せて欲しいという可能性が少しでもあれば、プロジェクトの開始時点で知らせておくべきである）。受領者には、事前に合意された目的以外の用途に記録を使用する場合は、事前にリサーチャー（および該当する場合は調査対象者）から承認を得る必要がある、いかなる状況でも、販売促進や直接販売活動などの調査以外の目的に使用してはならないことを知らせておくべきである。
8. 調査機関内の許可された調査担当者以外の者に対して記録の一部を再生する（手渡さず、再生のみ）場合、リサーチャーは、確実に国際綱領第 4 条の要求事項が完全に満たされるようにすべきである。関連する調査対象者の許可を受けずに、調査対象者が識別されるようなことに言及してはならない。

クライアントによるインタビューの観察

9. クライアントおよびその代理人は、インタビューや集団面接を（記録を行っているか否かにかかわらず）

観察することができる。この場合、リサーチャーは必ず、観察者のすべてが国際綱領の要求事項を完全に理解し、それを遵守することに同意させなければならない。

10. また、リサーチャーは、インタビューを受けている調査対象者を知っていたり、直接何らかの関係を持っている可能性がある者を観察者に含めぬように努めなければならない(例えば、企業の管理者または医師に対する調査の場合に、クライアントの販売担当者を含めることなど)。この要求事項が満たされないか、調査対象者の匿名の権利が何らかの面で侵害される危険性がある場合、調査対象者にそのような観察者がいることを事前に知らせ、このことについての同意を得なければならない。調査対象者が要求しなければ、クライアントが誰であるかを明かす必要はない。インタビューや面接が、他人によって観察されることが調査対象者に明らかになっていない場合は、観察されている旨を調査対象者に知らせることがいかなる場合でも適切な態度である。