

ESOMAR ガイドライン

インターネット・プライバシー方針とプライバシーに関する声明

1. はじめに

インターネット上で調査を実施する ESOMAR の会員社は、プライバシー方針とその方針を説明したプライバシーに関する声明を制定すべきである。すべてのオンライン調査画面上にリンクを設定し、そこからプライバシーに関する声明のページにアクセスできるようにしなくてはならない。この文書の目的は、会員が作成するプライバシー方針で考慮されるトピックについて指針を示すことにある。方針の中のいくつかの要素はすべての調査の標準となるものであり、これについてはセクション 2 で論議する。その他に、使用するサンプリング方法によって異なる局面があり、それはセクション 3 で述べる。掲載する声明の条項の順序や、言葉づかいはそれぞれの会員社が決定することである。プライバシーに関する声明の例文はセクション 4 に記載されている。

ESOMAR はすでに「インターネットによるマーケティング・リサーチおよび世論調査実施に関する」ガイドラインを作成している。この中には、インターネットをベースとした調査の実施における、倫理および実際についてのより詳細な情報と指針が含まれている。

2. すべてのプライバシーに関する声明において標準となる要素

- a) **誰が調査を実施しているのかを明示する。** 調査を実施している調査会社について詳しい情報を提供するために、その調査会社のホームページへのハイパーリンクを設定することもこれに含まれる。
- b) **誰のために実施される調査なのか** - 個々の調査では、その調査を依頼している企業 / 組織についての情報を記述すること。ただし、正当な理由がある場合は依頼元の情報を開示しなくてもよい。
- c) **いかなる場合でも、個々の調査対象者の身元や回答は機密事項として扱われ、調査目的にのみ利用されることを保証すること。** 第三者への情報開示は、調査対象者からの明白な要請または許可がない限り行わない。
- d) **調査対象者の誤解を招かない** - 例文: ご協力をお願いするに当たり、私どもは貴方様が、調査の本質やその結果の利用について誤解されるようなことはいたしません。
- e) **自発性** - 例文: すべてのマーケティング・リサーチや世論調査と同様に、調査に協力するかどうかは貴方様の自由です。貴方様に事前にお知らせし、お許しを戴かないで、貴方様の個人情報を収集することはいたしません。
- f) **取消し** - 例文: 貴方様にはご回答中あるいはその後、記録の一部またはすべてを破棄・削除を請求する権利があります。私どもでは、正当かつ実情に即している限り、そのようなご要望にお応えします。
- g) **見えない部分でのデータ処理** - 目に見えない部分で行われるデータ処理について明記すること。大抵のウェブベースの調査は、調査対象者の知らないところで、調査対象者についての情報を検出できる。ブラウザの種類、ユーザー名、コンピュータ ID などがその代表的なものである。声明では、獲得されている情報の種類とそれが回答中に利用されるのかどうか(例: ブラウザに合うように最適化されたページを表示する)、またこの情報のいずれかを調査の一部として取り扱うのか、単に管理記録として利用するのかを明記する。

- h) **クッキー (Cookies)** - 利用しているか否かを明記する。利用している場合には、その理由も説明する。例文：私どもではクッキーやそれと似たシステムを利用していますが、それは品質管理、インスペクション(バリデーション、バックチャック)(ご回答が適切に行われたかのご確認いただけます。)、同じ調査を再度同じ対象者の方にお願ひしないようにするといった、最小限の利用にとどめております。

クッキーを利用している場合には、調査対象者が利用しているコンピュータでクッキーの受け入れを拒否することが可能である旨を、念のため知らせておくこと推奨する。例文：クッキーの設定の都度ブラウザによるメッセージを受け取るようコンピュータが設定されているかどうかご確認ください。また、ブラウザの設定を変更することによって、クッキーを拒否することも可能です。

- i) **子供** - 子供から回答を得る場合には、どのように実施するのかを明示すること(子供の年齢については各国で定めること)。例文：子供を対象とした調査では、1998年に制定された子供のオンライン・プライバシー保護法(COPPA = Children's Online Privacy Protection Act)の条項)を遵守し、対象者となる子供の親もしくは法的に認められた保護者から、インタビュー開始前に証拠に残る形で許可を求めます。
- j) **調査機関への連絡方法** - 例文：特定の調査で問題があった場合、その件について話し合うために電子メールアドレスおよびフリーダイヤルの番号をお知らせいたします。
- k) **セキュリティー** - に関する措置 - 例文：私どものウェブサイトでは、当社の管理下における情報の紛失、不正使用、改ざんから調査対象者を保護するためのセキュリティー措置がとられています。調査対象者の皆様から提供していただく情報にアクセスできるのは、当社の特定の従業員だけです。そのような従業員もデータ分析や調査の品質管理を目的とした場合に限り、アクセスを許可されています。
- l) **迷惑メール** - 迷惑メールを送信しないこと、あるいは迷惑メール送信のために対象者の電子メールアドレスを第三者に提供しない方針を明記すること。
- m) **ICC/ESOMAR 国際綱領**について簡単に説明し、ESOMARのサイトへのハイパーリンクを設けるか、当該国のしかるべき組織・団体の名前を挙げる。ESOMARのサイトへのリンクを貼ることができるのはESOMAR会員が在籍している会社に限る。
- n) **バリデーション** - プライバシー保護を遵守していることを確認するTrust-e等のサービスがあるので、会員社はそのような機関への加盟を考慮すべきである。(訳注：日本の場合には、プライバシーマーク制度があるので、マーク付与の認定を取得することを勧める。)

3. 3つの主要な調査形態について

3.1 調査対象者が自発的にマーケティング・リサーチを目的としたパネルに参加している場合の調査、またはパネルに参加しようとしている場合

- a) **サインアップの段階** - 登録プロセスを説明する。
- b) **パネル・データベース** - パネルの運営、管理、およびサンプル選定のために保管されている情報について説明する。
- c) **コンタクトの頻度** - どのくらいの頻度で、また、どのくらいの期間にわたって調査依頼のコンタクトをとるのかについて触れる。
- d) **パスワード確認システム** - 利用する場合には、どのようにそれが機能し、どのようなセキュリティーが確保されるのかを説明する。
- e) **調査以外の通信についての「オプトイン(承諾) / オプトアウト(拒否)」方針** - 受入れるか否かを自由に決められる通信としてどのようなものが送信されてくる可能性があるか、また、第三者に対する通信の可能性についても説明する。
- f) **報酬** - 報酬システム、および、それが契約の基準になるかについて説明する。

3.2 調査協力依頼を送信するために、調査機関が電子メールアドレスのリストを入手、あるいはリストの提供を受けて実施する調査

- a) **情報源** - 調査対象者の電子メールアドレスをどこから入手したかについて明記すること、あるいは調査そのものにその情報を含めること。また、提供されたリストである場合には、リストに掲載された個々人は電子メールで何らかの通信を受けることをある程度期待している旨、リストの提供者から調査会社に説明があったことを明記する。
- b) **迷惑メール** - 調査に協力することに同意していない人であることを承知の上で電子メールを送信しない。今後の調査の対象にならないよう名前を削除したり、電子メールアドレスのリストの提供者にその件について連絡する機能を備える。
- c) **パスワード確認システム** - 利用する場合には、どのようにそれが機能し、どのようなセキュリティが確保されるのかを説明する。
- d) **ストップ&スタート式の調査プロセスが可能であるならば、回答をストップした時点で情報がどのように保存され、また途中から再開できるかを説明する。**

3.3 ウェブサイトにアクセスした n人につき一人を選ぶサンプルとして調査対象者が選ばれるインターセプト調査

- a) **インターセプト・テクニックについて説明する** - 無作為選出
- b) **パスワード確認システム** - 利用する場合には、どのようにそれが機能し、どのようなセキュリティが確保されるのかを説明する。
- c) **ストップ&スタート式の調査プロセスが可能であるならば、回答をストップした時点で情報がどのように保存され、また途中から再開できるかを説明する。**
- d) **見えない部分でのデータ処理** - インターセプト調査、あるいは同一対象者への二回目の調査の対象者選定に際し、調査対象者に見えない部分でデータ処理が行われている場合には、そのことを説明する。

4. プライバシーに関する声明の「例文」

この度は(調査の概要)に関するこのマーケティング・リサーチにご協力いただき、誠にありがとうございます。(会社名)は製品・サービスの販売やプロモーションは一切行っておりません。これは科学的な手法を用いたマーケティング・リサーチであり、この調査への協力をお願いするに当たって、私どもは貴方様が、調査の本質やその結果の利用について誤解なさるようなことはいたしません。

貴方様からの同意がない限り、ご回答は機密情報として扱われます。まれに、貴方様の身元が確認できるような形でデータを第三者に提供するために貴方様から許可を頂く場合がありますが、そのような場合でも、提供された情報は記載された目的にのみ利用されることを保証いたします。また、私どもは皆様に迷惑メールを送信したり、皆様の電子メールアドレスを第三者に提供することはいたしません。今後、何らかのメールを私どもから送信したい場合には、その旨をはっきりさせた上で貴方様から許可をいただきます。

すべてのマーケティング・リサーチおよび世論調査と同様に、調査に協力するかどうかは、どんな場合でも貴方様の自由です。事前承認なしに、貴方様からあるいは貴方様についての個人情報収集することはありません。貴方様には、ご回答の途中あるいはその後、記録の一部またはすべてを破棄・削除することを要求する権利があります。私どもは、それが合理的であり実際的である限り、そのような要望にお応えします。

(ここにどのようにしてサンプルに選ばれたかについての情報を記載する)

対象者が子供である場合には、常に保証できるとは限りませんが、ご両親の許可なしにイ

インタビューを行わないよう最大限の努力をします。

私どもではクッキーやそれと似たシステムを利用していますが、それは品質管理、バリデーション(ご回答が適切に行われたかの確認)、および同じ対象者の方に繰り返し調査をお願いしてご迷惑をおかけすることがないようにするといった、最小限の利用にとどめております。貴方様のコンピュータにクッキーが設定されているかを注意するようにブラウザを設定することが出来ます。また、ブラウザの設定を変更することによって、クッキーを消去することも可能です。

私どもでは、皆様のコンピュータソフトウェアにもっとも適した形でご回答いただけるよう、ブラウザの種類についての情報を自動的に受け取っております。これ以外の、**目に見えない形で**の**データ処理**は一切行っておりません。

私どものウェブサイトでは、当社の管理下における情報の紛失、不正使用、改ざんを防ぐための**セキュリティ措置**がとられています。貴方様から提供していただく情報にアクセスできるのは、限られた数の従業員だけです。そのような従業員もデータ分析や品質管理だけを目的とした場合に限り、アクセスが許可されています。

この調査について、何か問題がありましたら、(問い合わせ先の電子メールアドレス)までご連絡ください。また、当社についてもっと詳しくお知りになりたい場合には、(会社のホームページの URL)にアクセスしてください。当社は社団法人日本マーケティング・リサーチ協会 (www.jmra-net.or.jp)の正会員であり、同協会のマーケティング・リサーチ綱領に従って調査を実施しています。また、マーケティング・リサーチの国際的な専門機関である ESOMAR (www.esomar.nl)の会員でもあります。