

マーケティング・リサーチ規格認証協議会 本会議 報告事項

2019年 2月12日

MR規格認証協議会・準備会

あなたの中に未来がある。
一般社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会

- 1 ISO 20252 第3版の内容・変更点**
- 2 JIS化の進捗状況**
- 3 GDPRとの関連など国際的な状況**
- 4 認証スキーム改定の主旨・変更点**

1. ISO 20252 第3版の内容・変更点

1-1. はじめに： ISO 20252 と関連規格

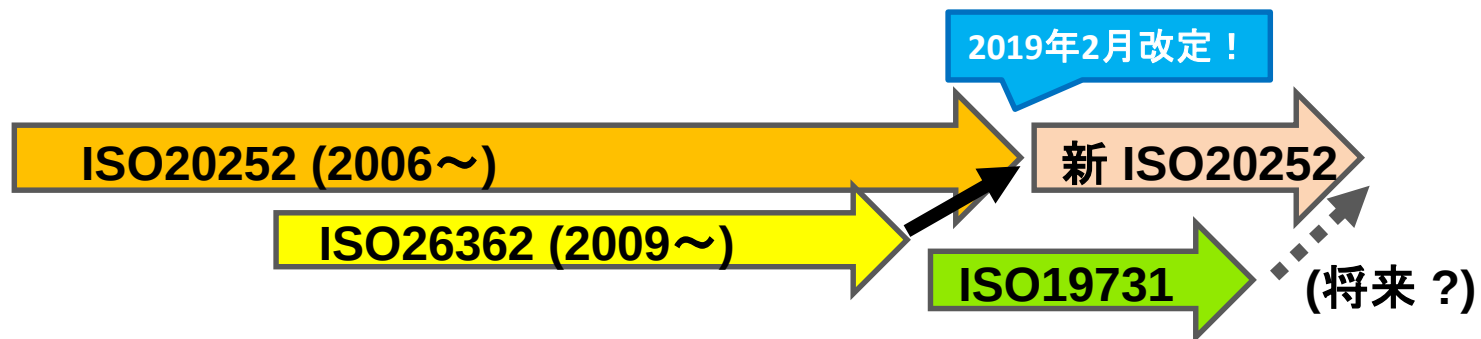
◆ 市場調査業界に特化したプロセス管理・保証の仕組み

- ISO9001（品質マネジメントシステム）の市場調査業界版
- 市場・世論・社会調査のサービスプロセス管理に特化した、国際的な品質管理基準（日本のJMRQSとほぼ同様の規格）

⇒ わが国公的統計の「プロセス保証」も ISO20252に準拠

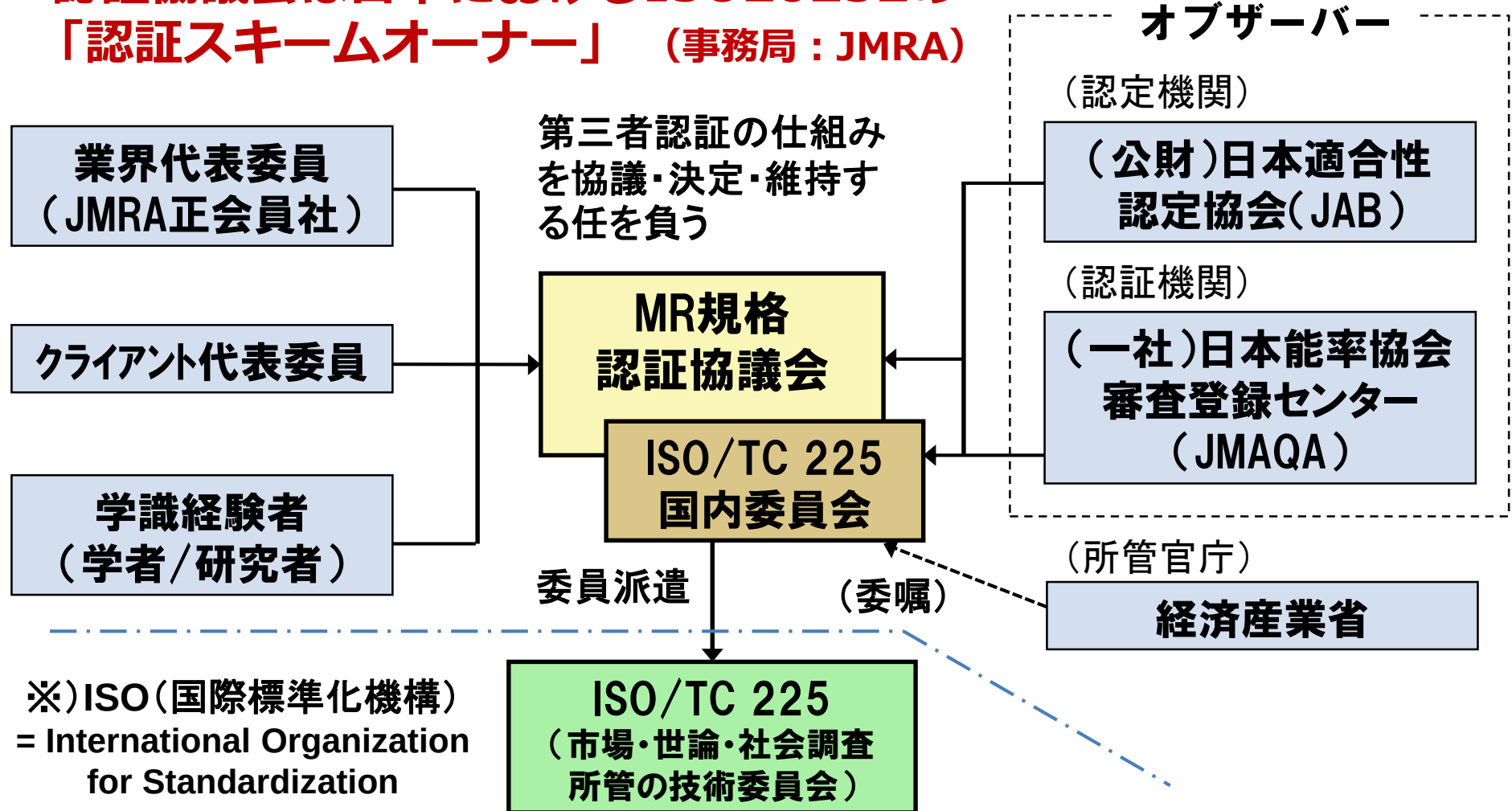
◆ 国際機関 ISO/TC 225が所管し、3 規格を開発・発行

- ISO20252: 2012 Market, opinion and social research（第3版発行！）
- ISO26362: 2009 Access Panels（ISO20252に統合決定済み）
- ISO19731: 2017 Digital analytics and Web analyses（2017年6月発行）



<参考1> ISO/TC 225国内委員会、MR規格認証協議会

- 認証協議会は日本におけるISO20252の「認証スキームオーナー」(事務局: JMRA)



1-2. 国際的な市場調査業界の特徴と環境変化

◆ 市場調査は、もともとグローバルな産業

- 国際的な市場規模は約415億ドル(約4.6兆円)、日本はその4%強
- 多国間で二次契約される費用は全体の2割を超える

◆ 従来のサーベイによらないデータ分析業務の伸長

- 伝統的な量的調査が漸減し、「その他」が増えつつある
⇒ [すべてがビッグデータ関連ではないとしても、国際的な傾向](#)

◆ ESOMAR国際綱領の改訂（2017年～）、日本も準拠

- 対応事業領域の拡張
⇒ 市場・世論・社会調査「[及びデータ分析](#)」

◆ EU・GDPR（一般データ保護規則）への対応必至

◆ 総じて、伝統的な調査の枠組みを超える新時代へ

1-3. ISO 20252 第3版へ

◆「総論（箇条4）」＋「各論（附属書A～F）」に再編

- 中核的要求事項（総論）と、プロセス・手法ごとの各論に分解
- 認証取得要件＝「箇条4と附属書の少なくとも1つ」を満たすこと

◆“適用宣言書”の導入

- 調査機関が提供するサービスの範囲を自ら宣誓する
⇒ 実施可能な全てである必要はなく、意思・戦略に基づいて

◆ISO 26362 の組み込み、ISO 19731 の引用（附属書D）

- ISO 26362 は廃止（→ 附属書A.5に組み込み）
- 将来的にはISO 19731 も組み込まれる可能性あり

◆文書・記録管理の要求事項はGDPR対応にも生きる

- エビデンス管理、トレーサビリティの確保

1-4. 日本でのISO認証スキームと認証区分

◆ マーケットリサーチサービス（MR）の認証を2種類に区分

- MRのいわゆる「フルサービス」提供機関だけでなく、
- 「データ収集プロセスのみ」の提供機関も認証対象とする

◆ さらに種類別・手法別に6(8)つの「認証区分」を設定（追加）

- A 定量調査（調査員訪問型）
- B 定量調査（調査員介在型）
- C 定量調査（調査員非介在型）
- D 定性調査
- E データ分析（2019年版～）

マーケットリサーチ（MR）
サービス

- P 定量調査
- Q 定性調査
- R アクセスパネル（2019年版～）

MRデータ収集サービス

<参考2> 日本での認証区分の詳細

① マーケットリサーチ(MR)サービス

	種類	認証区分の名称	認証区分の内容
A	定量調査	調査員訪問型 定量調査	1)訪問面接調査, 2)訪問留置調査, 3)小売店監査調査(ストア・オーディット調査), 4)ミステリー ショッパ ・調査員が一般家庭・小売店・事業所・医療機関等を訪問し、行う調査 ・1), 2)には調査員訪問型の継続パネル調査も含まれる。
B		調査員介在型 定量調査	1)CLT(CAPIを含む), 2) 来場者調査(来街者調査、来店者調査、出口調査を含む), 3)電話調 査(CATI含む), 4)観察調査(交通量調査、来店客動線調査を含む) ・調査員(電話オペレータ含む)が限定されたエリア内で管理者の監督の下で行う調査
C		調査員非介在型 定量調査	1)インターネット調査, 2)郵送調査, 3)装置設置型調査 ・データ収集時に調査員が介在せず、対象者が所有する情報通信機器、対象者(宅)・対象店 に設置した装置、調査会社の保有するシステム(仕組み)を活用し、データを収集する調査 ・1)にはモバイル(携帯電話)調査も含まれる ・3)には装置設置型の継続パネル調査も含まれ、視聴率調査、スキャニング方式の小売店・ 消費者調査などが該当する。他にオートコール電話調査、FAX調査、アイカメラ購買行動調査 などが含まれる
D		定性調査	1)グループインタビュー, 2)デプスインタビュー, 3)オンライン定性調査, 4)エスノグラフィー調査

「E: データ分析」、「R: アクセスパネル」を追加 (2019版)

② MRデータ収集サービス

P	定量調査データ収集	上記区分の定量調査(A,B,C)に対応する実態調査
Q	定性調査データ収集	上記区分の定性調査(D)に対応する実態調査

2. JIS化の進捗状況

2-1. JIS法の改正（+統計品質改善の要請）

◆ 2018年 日本工業標準化法改正（施行は2019年7月～予定）

- サービス産業もJIS規格の対象に（→「**日本産業標準**」に）
- (一財)日本規格協会「JIS原案作成共同事業」に応募・採択
⇒ 市場調査が「サービス産業 JIS化の先駆け」となる見込み

◆ 公的統計の品質改善の必要性（+民間開放拡大への対応）

- 偶然にも重なった基幹統計調査をめぐる不祥事
- 民間開放業務拡大のためにも、品質確保を担保する必要性
⇒ “プロセス保証”の必要性がますます重要に
⇒ ISO20252の第三者認証取得はようやく9社、10社目が審査準備中
JIS化することで、認知や内容理解が進むと期待される

2-2. JIS原案作成委員会の発足

◆ 1/25 第1回委員会 開催（委員長：統計センター 椿理事長）

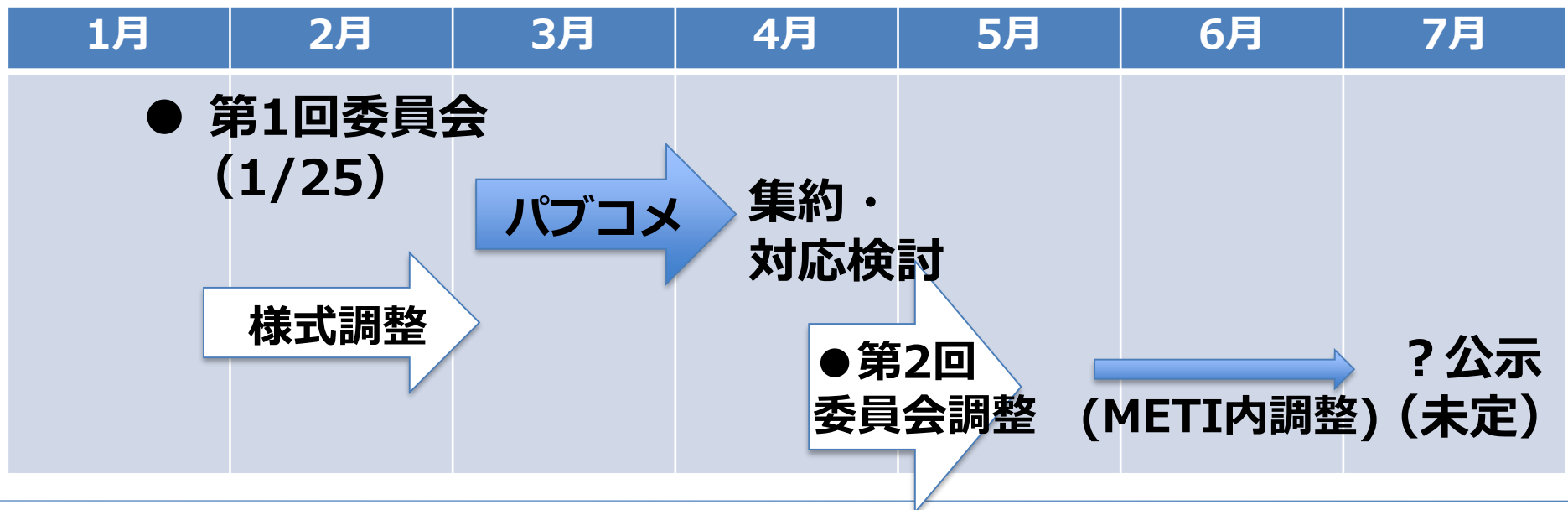
- この日にはISO 20252 第3版の発行が間に合わなかったが…、
- JISルールに則った翻訳案、解説案を承認
⇒ 第3版発行を確認し、必要な修正を施してパブリックコメントへ

◆ 主要な論点は2つ

- 日本では不要と考えられる条項： なし（B.5.3が検討対象）
- 日本では追記が必要と考えられる条項： B.2.2 に日本版注記
⇒ 「この規格の基となっているISO 20252: 2019年版では割愛されたが、2012年版までは新しいフィールドワークに対する基礎トレーニングは“最低6時間でなければならない”と規定されていた。」
(要求事項ではなく、過去経緯を示す記録として)

2-3. JIS化の想定スケジュール（概略）

- ISO20252第3版の正式発行後、修正箇所チェック（修正終了済）
- JSA様の様式調整確定後、パブリックコメント実施（1カ月間）
（4月1日～30日を予定）
- 5月GW明けを目標に第2回委員会開催
- 経済産業省様に最終案提出（調整～夏を目標に公示）



3. GDPRとの関連など国際的な状況

3-1. 1/23～ EU委員会と日本政府間の「十分性認定」が発効

◆ 相互に「適切な個人情報保護制度を設けている」と認定

- 日本企業から見れば、日本の個人情報保護法（2017年改正）と、GDPR対応の『**補完的ルール**』（5項目）を守っていれば、
⇒ EU域内からの個人データ移転がOKに
- 一般的な日本企業では、巨額の制裁金リスクは「ほぼ」消滅
⇒ プライバシーマーク制度でも対応開始
- 追加される『**補完的ルール**』

	項 目	EU域内から移転される個人データの追加的取扱い
1	要配慮個人情報の範囲	GDPRが定める「労働組合」等に関する情報を含める
2	保有個人データの範囲	6カ月以内に消去するデータも開示請求などの対象とする
3	利用目的の特定、制限	提供元が特定した目的以外に個人データを使用しない
4	日本から外国への再移転	本人から適切な再同意を取るか、日本と同等の保護を確保
5	匿名加工情報	加工方法に関する情報を削除し、再識別を不可能にする

3-2. 市場調査業界の国際的な取り組みの状況

◆ ESOMAR版『行動規範』：近々にドラフト公表予定

- EU各国のデータ保護当局と折衝
 - ⇒ EU委員会の最終認可を得るまでには2019年いっぱいを要する
 - = その間、市場調査業界が大きな摘発を受ける可能性はごく小さい
 - 油断禁物だが、時間的な猶予（データ漏洩等の事故がなければ）
- 『行動規範』の推進・監督組織として、ERDAAを設立
(ERDAA: European Research and Data Analytics Alliance)

◆ 『行動規範』を補完する詳細部分是新3種のガイドラインで

- 1次データの収集 (Primary Data Collection)
- 2次データの利用 (Use of Secondary Data)
- 組織の責任 (Organizational Accountability)

} 既存のガイドライン
を3本に集約 (予)

3-3. ESOMARとJMRAが目指すゴール

注) 事故対応は別

◆ ESOMAR綱領とGDPR『行動規範』 遵守企業へのお墨付き

- ESOMAR会員、またはESOMAR綱領を批准した各国協会員で、ESOMAR版 GDPR『行動規範』の遵守宣言を行った企業を、
⇒「**個人データ域外移転規制の免除**（＝クリアとみなす）対象」に
- つまり、「GDPR行動規範を遵守するJMRA会員であれば、GDPRの制約を逃れてEU域内で調査活動を行える」ようにすること
- ただし、宣言（＝行動規範）に違反した場合には厳罰に処される
⇒ **遵守を証明する文書記録管理が重要**

※) 欧米流の規制や管理に特徴的な考え方

- ✓ 基本原則や重要な事項は、法律で厳格に規制
- ✓ 詳細は、業界ごとの自主規制や行動規範に委ねる（性善説？）
- ✓ しかし、それに違反した場合には厳罰で臨む（＝即アウト！）

<参考3> ISO20252の活用方法



- ◆ **残念ながら、現行のISO20252認証が直ちにGDPRの要求事項を満たすわけではないが…**
 - ESOMAR版のGDPR『行動規範』は、2019年中に承認予定
 - ISO20252第3版も、2019年2月発行予定
 - ⇒ GDPR『行動規範』と改定版ISOの内容はリンクするが、残念ながらそれがGDPR規制を全クリアすることには直結しない
 - しかし、GDPRの**文書記録管理**に信頼性を持たせる意義あり
 - ⇒ 現在、そしておそらく中長期的にも、ISO以上の認証制度はない
 - ⇒ 定期的なチェック、想定外の事故予防のためにも有効
- ◆ **ISO20252第3版には、アクセスパネル管理とISO19731（デジタル分析／Web解析）も統合される**
 - 総合的な信頼性向上により有用

4. 認証スキーム改定の主旨・変更点

4-1. 基本的には、版改定に伴う「拡張」

◆ アクセスパネル（R）とデータ分析（E）の認証区分を追加

- 旧ISO 26362（アクセスパネル）に対応できなかった件の改善
- ISO 19731の要求事項をカバー
 - ⇒ データ分析系企業への展開も可能に

◆ JIS版が発行された場合には「読み替える」

◆ “適用宣言書”の適切な設定が重要に

- 調査機関の実業務に即した設定が可能（「実」のある運用へ）
- 一方で、恣意的な「いいとこ取り」は規格の基本精神に反する
 - ⇒ 宣言した領域については、原則として「全部適用」が望まれる
 - ⇒ 業務開始前の「準拠宣言」と、終了後の「準拠表明」の徹底

4-2. 新しい認証区分の内容と手法（付表1・2）

区分	調査種類	認証区分名称	対応認証区分の内容と調査手法
E	定量 ・定性	デジタル データ分析	・ 受動的手法を使用し、デジタルにデータ収集を行う調査及びそれに基づく分析。 ・ 例えば、以下のようなデジタル分析/Web解析のテーマがある。 1) オーディエンス・メジャメント 2) オンライン計測パネル 3) タグ埋込型ソリューション 4) ソーシャルメディア分析
R	定量 ・定性	アクセス パネル管理	・ アクセスパネルの構築・管理・使用(提供)

◆ E は ISO 19731、R は旧 ISO 26362 に対応

- E (ISO 19731) は発展途上にあり、今後の追加・再編があり得る
- R (旧 ISO 26362) は国際的にみても「こなれて」きていると言える
⇒ アクセスパネルの提供に特化した調査機関も認証対象になり得る

4-3. 新認証区分と附属書の要求項番との関係（付表5・6）

区分	調査種類	認証区分名称	附属書	対応する附属書の要求条項
E	定量 ・定性	デジタル データ分析	A	A.1 一般事項 A.2 サンプルング A.3 確率標本 A.4 非確率標本
			D	デジタル的観察(D.1 ~ D.3)
			F	F.1 一般事項 F.7 データ解析 F.8 データファイルの管理
R	定量 ・定性	アクセス パネル管理	A	アクセスパネルを含むサンプリング(A.1 ~ A.5) (特にA.5 アクセスパネル)
			F	F.1 一般事項 F.8 データファイルの管理

◆ 従来の認証区分の範囲には、実質的に大きな変更はない

- 原則として、要求条項の項番「2桁目まで」を“適用宣言書”に記載
- 特徴的、例外的な「3桁目以下」の項番についても記載は可能
⇒ 逆に、実施しない条項については「非該当」を宣言

<参考 4> 今後の認証取得社の拡大に向けて

◆ JIS化は大きなチャンス！ 普及促進に努める

- 中小規模のクライアント、地方自治体へもPR
- 公的統計の品質向上を旗印に（大きな声では言いにくいだが…）
⇒ 公的統計への「アクセスパネル導入検討（中）」も追い風に

◆ 認証審査のための『規格解釈のガイドライン』再編

- MR認証協議会・準備会で検討中
- ISO 20252 第3版及びJIS版の確定を待つて再編集
⇒ JSA様のルールに従う必要あり
⇒ 引用部分の割合、ページ数が頒布料金に影響するため、体裁は要検討



あなたの中に未来がある。

一般社団法人 **日本マーケティングリサーチ協会**