

# アクセスパネル管理者と 利用者の留意点

JMRA マーケティング・リサーチ規格認証協議会  
委員 黒川 眞（株式会社インテージ）

## ※) 本日のAgenda

はじめに JIS Y 20252とアクセスパネル管理

1. アクセスパネル管理 要求事項について

2-①. 一般要求事項

2-②. リクルートに関する要求事項

終わりに できることから始めてみよう

# こんな問い合わせに困ったこと、ありませんか？

御社のホームページを拝見しました。  
大規模なインターネット調査をパネル全員に依頼したら、  
〇百万人から回答を得らるんですよね？

多くの方にご登録いただいておりますが、実際  
にはいろいろございまして・・・（汗）



## ◆ アクセスパネル管理が品質規格として追加される

### ➤ JIS Y 20252 (ISO20252\_2019) から区分Rとして追加

- 2009年に“ISO 26362 市場・世論・社会調査におけるアクセスパネル”発行
- JIS Y 20252ではアクセスパネル管理部分を附属書Aに包含（ISO 26362は廃止）
- 国際ルールに準拠した業界標準
- アクセスパネル保有社が認証を受ける場合は「区分R」で受審

## ◆ JIS Y 20252におけるアクセスパネル管理の特徴

- 公表するパネル数は直近1年間に回答またはコンタクト（属性確認等）あり
  - 日本国内の市場調査会社のパネル数は、長い間「登録人数」で公表
  - 国際ルールでは直近1年間に回答またはコンタクト（属性確認等）ありが標準
  - JIS Y 20252が国内の品質基準になったことを機に、国際ルールに合わせたパネル数を国内の業界標準にしていく方向へ
  
- 業務提携先のアクセスパネルも認証可能
  - 提携先のアクセスパネルについても、規格の要求を満たす、自社と同等の運用ができていれば審査で認証を受けることができる

# JIS Y 20252におけるパネル公開基準

登録人数でのパネル数の公表は

日本の業界慣習

1年以内の調査協力または

コンタクトあり

**JIS Y 20252に準拠した  
アクセスパネル管理**

認証は自社パネル+提携パネル

提携先の運用状況確認

# 1. アクセスパネル管理 要求事項について

## ◆JIS Y 20252のアクセスパネル管理該当項目

### 「4 市場・世論・社会調査の中核的要求事項」

#### ➤ 共通事項としての要求事項

- 調査のサービス提供プロセスに関わる全般的な要求事項の総論
- 「データ収集サービスのみ」準拠の場合は「4.5.2 クライアントとの関係性管理」を除く

### 「付属書A」 「付属書F」

#### ➤ 調査のプロセスごとの要求事項の各論

- 付属書A アクセスパネルを含むサンプリング  
(特にA.5 アクセスパネル)
- 付属書 F データ管理及び処理のうち  
F.1 一般事項 F.8 データファイル管理

## 2-①. 一般要求事項

### ◆ アクセスパネルの一般要求事項

項目	要求事項等
パネルメンバーが満たすべき基準	文書化した情報ソースからリクルート 最初の身元確認時に適切な情報を提供済み リクルート時にプロフィールデータを提供済み パネルの会員規約に従って調査に参加することに明白な同意
アクティブなメンバーの基準	パネルメンバーが過去 12 か月以内（要請された場合）に少なくとも 1 回の調査プロジェクトを完了している （適格な完了, 不適格による終了, 又は割当枠が満杯になった場合の終了を含む。） パネルメンバーが過去 12 か月以内にプロフィールデータを更新している。



## 2-②. リクルートに関する要求事項

### ◆ リクルートに関する要求事項

項目	要求事項等
アクセスパネルの秘密保持及び透明性	アクセスパネルの目的や特徴等についてパネルメンバーに伝達し、透明性を確保すること パネルメンバー用のプライバシーに関する声明書を文書化し、パネルメンバーが容易に利用できるようにすること 会員規約及び将来の調査プロジェクトへの参加に合意した人々だけを、パネルメンバーに追加すること 子供又は保護を要する人々をパネルに追加するにあたっては、親又は法的な保護者に対して、実施される調査の種類を説明すること

## 2-②. リクルートに関する要求事項

### ◆ リクルートに関する要求事項

項目	要求事項等
リクルート時に伝えるべきこと	プライバシー及び秘密保持 インセンティブ及び報奨に関する方針 オペレーションの様式（例えば、ホームユーステスト、オンラインコミュニティ） リクルート期間中又はパネル調査プロジェクトを通じて、パネルメンバーからどのようにデータが収集されるかの一般的な特徴 データがどのように伝達されるか。 パネルへの協力の任意性についての説明 パネルメンバー自身の要請でいつでも退会できること

## 2-②. リクルートに関する要求事項

### ◆ リクルートに関する要求事項

項目	要求事項等
リクルート方法	クライアントの要請に応じて、リクルート方法（オープン型かクローズド型か）を開示する
リクルートソース（要請があればクライアントに開示）	アクセスパネルのリクルートに使用したソースの種類 リクルートは目標母集団を代表するサンプルから行ったかどうか。 ソースの数及び性質
登録解除	退会を希望する場合の簡単な方法を提示しておく パネルメンバーからの除外要請には、できるだけ早く対応・完了すること（遅くとも 30 日以内、又は規制によって要求される時間内に） 一度除外したパネルメンバーは、参加を再開する承諾が得られない限り、いかなる調査案件のためにも抽出・招待しないこと

終わりに できることから始めてみよう

**まずは**

- ① **JIS Y 20252要求事項の確認**
- ② **データベースで蓄積できている情報の確認**
- ③ **運用ルールと要求事項の照合**

**から始めてみましょう**

## Q&Aコーナー ①

◆ アクセスパネルの大きさはアクティブなメンバー（過去1年以内調査協力または属性更新）とのことでしたが、営業資料には登録モニター数を掲載しています。今後、どのように表記していけばいいのでしょうか？

JMRAの品質基準としては、JIS Y 20252に準じた表記とする方向です。

登録モニター数を営業資料に掲載していても、調査対象として回答を得られない人数という現実もあります。

各社の営業方針等もありますので、すぐにJMRAとしては強制するものではありませんが、将来的には要求事項に準拠していただく方向です。

◆ 自社パネル以外のパネルも併用している場合のJIS Y 20252のアクセスパネル管理〈区分R〉の認証はどうなりますか？

他社の提携パネルについても、JIS Y 20252の要求事項や必要な条件を満たし、自社と同等の運用ができていれば、審査で「保有パネル」として認証されます。

## Q&Aコーナー ③

◆ **アクセスパネル管理では参加頻度の把握など、記録類の要求事項が多いようですが、実務上はどのように運用していますか？**

アクセスパネルはデータベースで運用されているかと思います。

記録類はデータベースに蓄積して、必要に応じて利用できるようにしておけばよく、多くの部分を自動化できています。

データベースによっては、新たに蓄積すべき情報があるかもしれません。

# 資料編

(アクセスパネル管理で要求される文書・記録類)



## ◆ パネルメンバーの身元確認に関する要求事項

項目	要求事項等
文書化・記録	パネルメンバーの身元の妥当性を確認するプロセスを文書化 それらの結果, 及び取った措置の一切を記録 要請に応じて, プロセス, 匿名化した結果, 及び取った措置をクライアントが利用できるようにする
妥当性の確認	調査参加の都度, パネルメンバーの身元の妥当性を確認すること 不適格なパネルメンバーを特定し, 除外するためのプロセスの構築 及び実施と, 結果の文書記録を行うこと (クライアントや二次契約 業者と協力することも可) 妥当性確認時に使用する情報 (フルネーム、郵便物が届く住所、電 話番号、銀行詳細情報、公的身元確認番号 (ID 番号)、生年月日、 e メールアドレス、第三者の情報サービス提供機関による検証デー タ のいずれかひとつ以上)

## ◆ アクセスパネルの構造・大きさに関する要求事項

項目	要求事項等
クライアントへの説明	<p>アクセスパネルの構造について、クライアントに説明する準備</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・アクセスパネルに含まれる、及び／又は含まれない母集団グループ [例えば、国内消費者、開業専門家（医師、弁護士など）、ビジネスグループ]</li><li>・特定のサンプル、又はサブサンプルを選択できる、アクセスパネル内のあらゆるサブグループ。そして、アクセスパネル全体の大きさに占めるそれら（サブグループ）の大きさ</li></ul> <p>アクセスパネルのリクルート目的が、特定の集団のプロフィールを反映することである場合、関連するデータの裏付けによってその適切さを実証することアクセスパネルの構造について、クライアントに説明する準備をしておくこと。</p>

## ◆ アクセスパネルの構造・大きさに関する要求事項

項目	要求事項等
クライアントへの説明	再コンタクトの成功率（基本的に 30 日以内の、一度協力したパネルメンバーの 2 回目の協力率）を提示できるよう用意する
アクセスパネルの大きさの定義で考慮すべきこと	アクティブなパネルメンバーだけを含めなければならない。 パネルメンバー以外の世帯構成員を含めてはならないが、全体の世帯人員数の推定値は提供してもよい。 典型的な参加率（及びその計算方法）は、過去 12 か月以内に実施したプロジェクトの値だけを含めなければならない。 パネルメンバーには継続的に脱退及び加入が生じているため、アクセスパネルの大きさには、特定の日付を付与しなければならない。

## ◆ パネルメンバーのプロフィールに関する要求事項

項目	要求事項等
プロフィールデータについて	<p>パネルベースのプロファイリング変数を適切に検証・維持常に収集・更新するパネルメンバーのプロフィールデータを定義し、クライアントに提供</p> <p>常時更新対象とするプロフィールデータを検討する際には、以下の3項目について考慮</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・連絡先の詳細（例えば、eメールアドレス、自宅住所、電話番号）</li><li>・デモグラフィック変数及び社会・経済変数（例えば、性別、年齢、婚姻状況、最終学歴、社会・経済グループなど）</li><li>・製品及びサービスの使用又は保有状況、並びにその他の行動データ</li></ul> <p>専門家パネルを構築している場合には、別に常時更新すべきプロフィールデータを定義</p>

## ◆ パネルメンバーへの対応に関する要求事項

項目	要求事項等
プロフィールデータの更新	パネルメンバーに対して少なくとも 12 か月に 1 回, プロフィールデータの更新を依頼すること パネルメンバー自らの要請があった場合, いつでもプロフィールデータの更新を許可すること プロフィールデータに変更がない場合は, パネルメンバーに変更がないこと (つまり情報更新の機会があったこと) を確認した旨を, その確認年月日とともに記録しておくこと

## ◆ パネルメンバーへの対応に関する要求事項

項目	要求事項等
メンバーのサポート	<p>パネルメンバーに対するサポート（技術サポート／ヘルプデスク）サービスを提供すること</p> <p>パネルメンバーからの問い合わせや要請に対して合理的な期間内に対処し、その通信記録を保管すること</p> <p>ヘルプデスクを設ける場合には、パネルメンバーの追加費用負担のない連絡手段を持つこと。以下のいずれか一つ以上の形式を含むこと</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ e メールによるサポート</li><li>・ 電話によるサポート</li><li>・ パネル提供者のWeb サイト又はその他のデジタルチャンネルを介したインタラクティブなチャット</li></ul>

## ◆ パネルメンバーへの対応に関する要求事項

項目	要求事項等
参加頻度の把握	<p>パネルメンバー全員の調査プロジェクト参加頻度をモニターし、参加プロジェクトの識別と平均参加回数を計算する</p> <p>要請に応じて、パネルメンバーごとの平均参加回数をクライアントに提供する</p> <p>調査参加のモニタリングに関しては、日付、調査の種類、製品カテゴリ、参加依頼に対する応答（不適合、完了、スクリーンアウト、途中放棄など）を記録し、保存する</p> <p>参加依頼に関連してパネルメンバーが受け取るリマインド回数についての方針（過度と認識されない数）を定める</p>

**JMRA** あなたのの中に未来がある。  
一般社団法人 **日本マーケティングリサーチ協会**