

1/25 ESOMAR 新ガイドライン説明会

ESOMAR新ガイドラインのポイント

JMRA マーケティング・リサーチ規格認証協議会

委員 一ノ瀬 裕幸 (JMRA個人賛助会員)

※) 本日のAgenda

ESOMAR新ガイドラインのポイントご紹介

1. 国際的な規制強化への対応
2. 各ガイドラインの概要と特徴
3. 日本市場で想定される対応策（仮）

コロナ後の業務手順書・マニュアル類の補強について

JIS Y 2052解説動画シリーズのご紹介

Q & A

ESOMAR新ガイドラインのポイントご紹介

1. 国際的な規制強化への対応

はじめに：本日のポイント

- **日本市場において、直ちに対策を講じなければならないことは「ほぼない」**
 - **ただし、海外調査を手がける会社（特に、調査実施地域またはプロジェクト発注者の所在地がEU圏内に属する場合）は、ひと通りの対策検討が必要**
 - **一方で、これらのガイドラインの要求事項とその精神は、将来的に必ず日本にも波及してくる（まずは海外プロジェクトの発注仕様等に）**
 - **中長期的には対応体制構築が必須**
 - **やがて日本の個人情報保護法、プライバシーマーク制度にも影響**
 - **JIS Y (ISO) 20252の認証取得に取り組むことは、対策の1つになり得る**
- ※) 「二次データ利用」のドラフトについては意見募集中（～2月4日まで）
直接ESOMARに連絡するか、JMRA事務局まで

1-1. 国際ルール制定のため、各国の協会がESOMARに結集・協力

◆ 国際的な個人情報保護規制強化に対応するESOMARの専門委員会 (ESOMAR Professional Standards Committee) が活動中

- EU委員会の専門部会との正規交渉団体（インサイト産業を代表）
- ESOMAR Code（行動規範／倫理綱領）、70年以上にわたる自主規制の実績

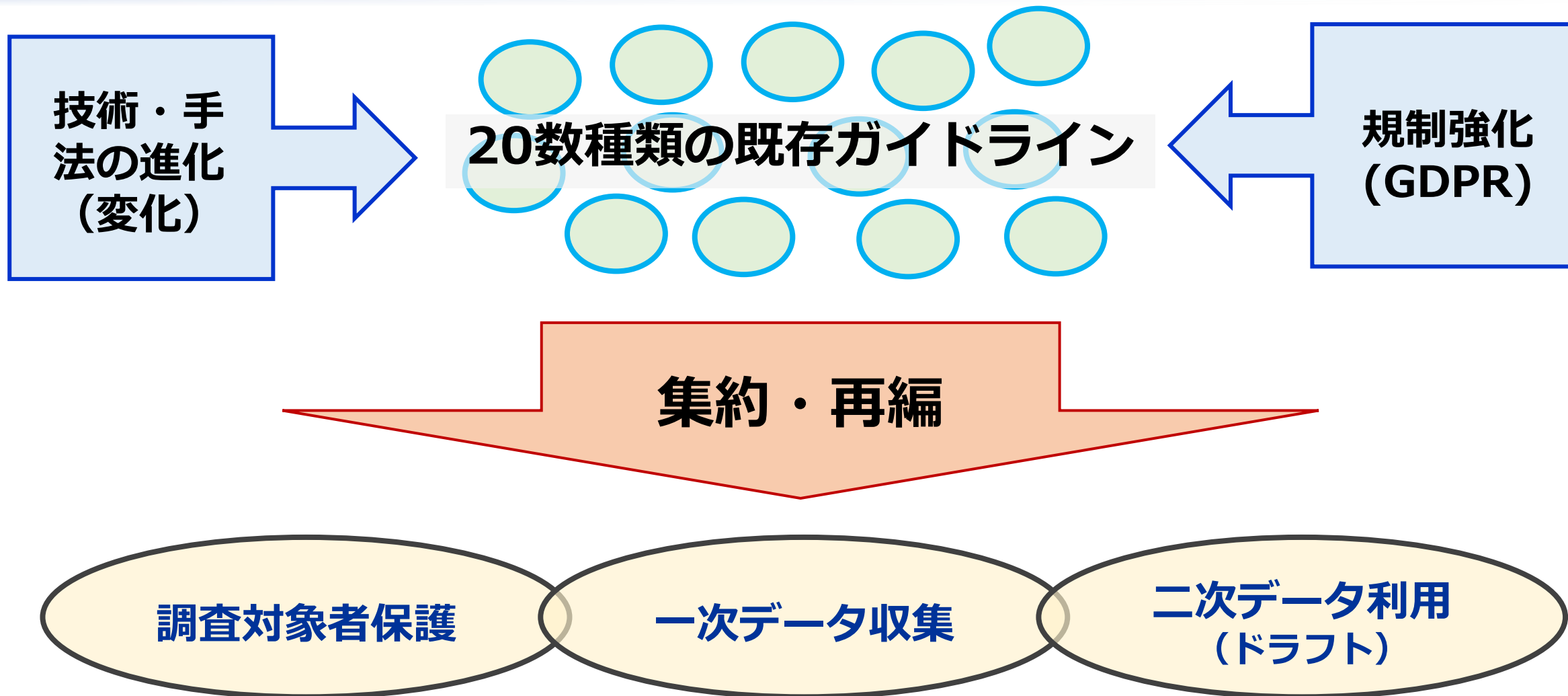
◆ 究極の目標は「ESOMAR会員＝GDPR規制クリア」のお墨付き

- 2021年7月、ESOMAR Codeに沿ったAudience Measurementは「GDPR適合」に

◆ GDPRが個人情報保護の実質的な世界標準、日本にも影響必至

- EUと日本の「相互十分性認定」により、直ちに大きな影響はないと見られるが…
- ESOMARとJMRAは相互協力契約を締結済み、今後も重要情報は逐次広報

1-2. GDPR対応のため、従来のガイドラインを集約・再編



1-3. 最終的には「3つのガイドライン+チェックリスト」に

調査設計・実施指針	組織の義務・説明責任
<p>◎ 一次データ収集</p> <p>対面式、電話、オンライン、モバイル、受動的データ収集 …等</p>	<p>◎ 調査対象者保護</p> <p>データ主体（対象者）の保護、プライバシー影響度評価 …等</p>
<p>○ 二次データ利用（ドラフト）</p> <p>ソーシャルメディア、IoT、Web、トランザクションデータ、シンジケートデータ …等</p>	<p>△ データ保護チェックリスト（未）</p> <p>データセキュリティ・転送・保存、プライバシーポリシー、従業員へのトレーニング …等</p>

※) **コロナ禍の影響で大幅に作業が遅延したが、2022年中には進展させる予定**

1-4. 普遍的な3つの基本原則（各ガイドライン共通：第4節）

「二次データ利用」には追加あり

① データ収集に関する透明性の確保

- 調査の目的のためにデータ主体から個人データを収集する場合、リサーチャーは、収集する予定の情報、それが収集される目的、それが誰と共有される可能性があるか、どのような形式であるかについて透明性を確保しなければならない

② 個人データの保護

- リサーチャーは、調査で収集され、使用される個人データが不正なアクセスまたは使用から保護され、データ主体の同意なしには開示されないことを確実にしなければならない

③ 倫理的行動、法規制遵守

- リサーチャーは、常に倫理的に行動し、適用されるすべての法律及び規制を遵守し、データ主体に危害を及ぼしたり、調査の評判を傷つけたりするようなことをしてはならない

1-5. 国際的にインサイト産業に求められているもの

◆ 自主規制が実現してきたもの

- 信頼
 - 調査参加者・クライアント・社会との契約
 - 透明性
 - プライバシー中心のアプローチ
 - 説明責任と管理体系
 - 最高級のスタッフ
- ：

◆ これが守られない場合には・・・

- 調査参加者・クライアント・社会からの信頼失墜
 - 自己調節能力の喪失
 - 行動規範を決定する能力を失う
 - 業界の評判が大きく損なわれる
 - 品質管理コストが高く、複雑な官僚組織に左右される
- ：

ESOMAR新ガイドラインのポイントご紹介

2. 各ガイドラインの概要と特徴

注) 各ガイドラインの翻訳に使用した用語は、
GDPRの日本語訳を提供しているJETROの用法、
及び JIS Y (ISO) 20252 の用法に準じている

2-1. 『注意義務：調査対象者保護のために』（1）



2. 目的と対象範囲

- データ主体（対象者）のプライバシーと福祉の保護
- 国内法に優先するものではない
⇒ リサーチャーが責任を負う最低限の要求事項

5. 調査活動と非調査活動（の峻別）

- （対象者の同意を得ることなく）調査目的のために収集・処理されたデータを、調査目的以外には使用しない、させない透明性
- （リサーチャーが非調査活動に従事する場合には）対象者の事前同意を取得し、その活動を調査とは呼ばない

2-1. 『注意義務：調査対象者保護のために』（2）

6. プライバシー影響度評価（PIA）

- 組織内部の処理プロセスにPIAを組み込み、プロジェクトごとに実施が望まれる
（日本のPマークでも同様のリスク評価）
- 最近の具体的な懸念事項として、
 - ① 受動的データ収集、
 - ② 二次データの利用
 - ③ 機械学習とAIアプリケーション
 - ④ セグメンテーションとプロファイリング
 - ⑤ 自動化された意思決定システム
- リスク軽減のための施策を、組織のプロセスと計画に統合することが求められる

7. 特定種類の調査に関するリスク

- 特定の調査手法ごとのリスク対応
 - ① 世論調査
 - ② 調査DBの充実とデータ統合
 - ③ 視聴率調査
 - ④ ミステリーショッピング
 - ⑤ ソーシャルメディア調査
 - ⑥ オンラインコミュニティ
 - ⑦ カスタマー・エクスペリエンス調査

2-1. 『注意義務：調査対象者保護のために』（3）

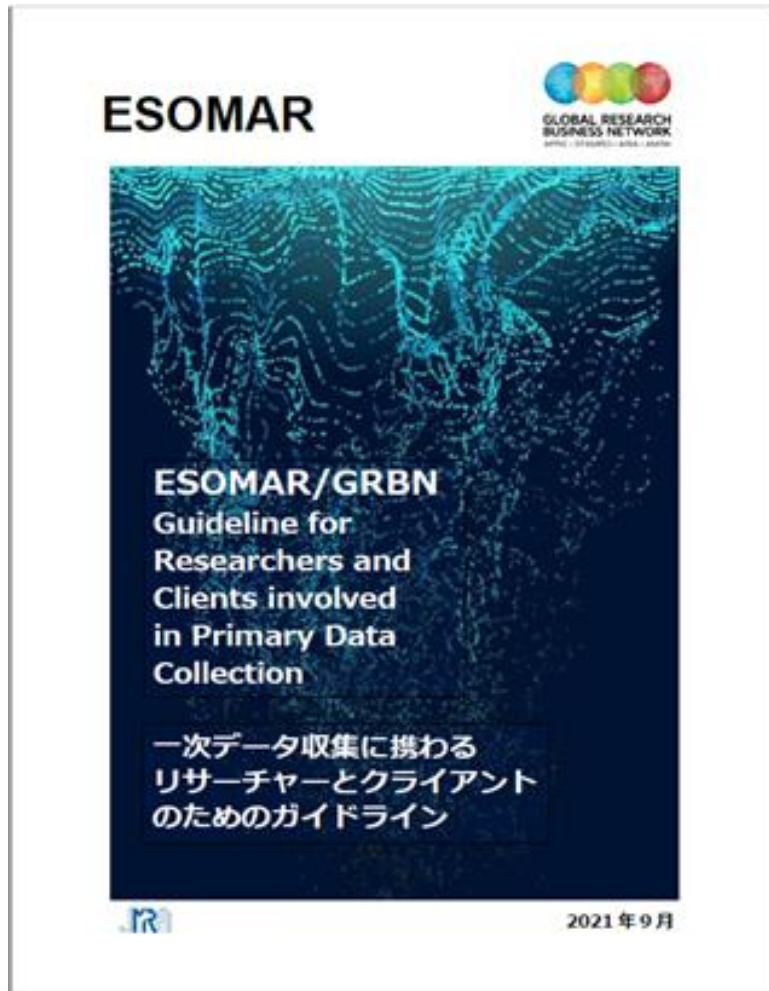
8. 情報酌量（が考慮される状況）

- 例外的に、調査以外の目的で個人データを共有することが許される場合について述べている（＝対象者保護策として許容されるケース）
 - ① 対象者の健康と安全の保護（のため）
 - ② やむを得ぬ公共の利益（に資する場合）
 - ③ 医薬品調査における有害事象報告
（ESOMARとしては初表明）

9. プライバシーとは無関係な有害性

- 対象者保護対策として対処すべきもの
 - ① 人身事故のリスク（回避）
 - ② 健康と福祉（の確保）
 - ③ 感情的な苦痛（の回避）
 - ④ 法的な危険性（の回避）
 - ⑤ 対象者保有の電子機器の損傷（の回避）
 - ⑥ 財務的な損失（の回避）

2-2. 『一次データ収集』(1)



2. 目的と対象範囲

- 受動的データ収集を含む、一次データ収集に従事する者の責任の明確化

データ主体（対象者）に対する責任

5. 調査の設計

- 「プライバシー・バイ・デザイン」の採用（= GDPRの重要な要求事項）
- プライバシー影響度評価（PIA）の実施 [⇒ 注意義務]
- 情報セキュリティの実践 [⇒ データ保護チェックリスト]

2-2. 『一次データ収集』(2)

5. サンプルング

- サンプルングソースの出所の明確化、アクセスパネルを含むDBの信頼性保証など
- 個人データが組織間を移動する際の保護

7. 調査への勧誘

- 伝統的な調査への協力依頼での、近年付加された要求事項
- 対象者のプライバシー選択権の尊重、アクセスパネルメンバーへの直接的コンタクトの制限

8. データの収集・処理の法的根拠の確立 (日本では強調されていない)

- 明確で説得力のある法的根拠を持つこと
歴史的には「対象者の同意」だが、それ以外の根拠を持つておくことも必要

① 通知・同意・透明性および調査の自発性

② 正当な利益

③ 契約 (の締結)

④ 公共の職務と利益 (への貢献)

- 海外調査 (特にEU圏内) を実施する場合には検討しておきたい

2-2. 『一次データ収集』(3)

9. 追加的な考慮事項

- ① 機微なデータ
- ② 危害からの保護
- ③ 定性調査 (の付加要求事項)
- ④ 子供・若者・保護を要する人々への対応
- ⑤ 受動的データ収集
- ⑥ ミステリーショッピング
- ⑦ オンライントラッキング
- ⑧ インセンティブ (謝礼に関する注意)
- ⑨ 懸賞と抽選式謝礼

10. 事後処理

- 実査終了後の処理工程におけるプライバシー保護の徹底
- 再現性やトレーサビリティ確保のために、文書化が重要

クライアント・データ使用者に対する責任

11. 透明性

- ① プロジェクト設計 (の透明性)
- ② 二次契約 (の、クライアントへの通知)
- ③ 分析・レポート作成・報告
(に関わる適切な情報提供)

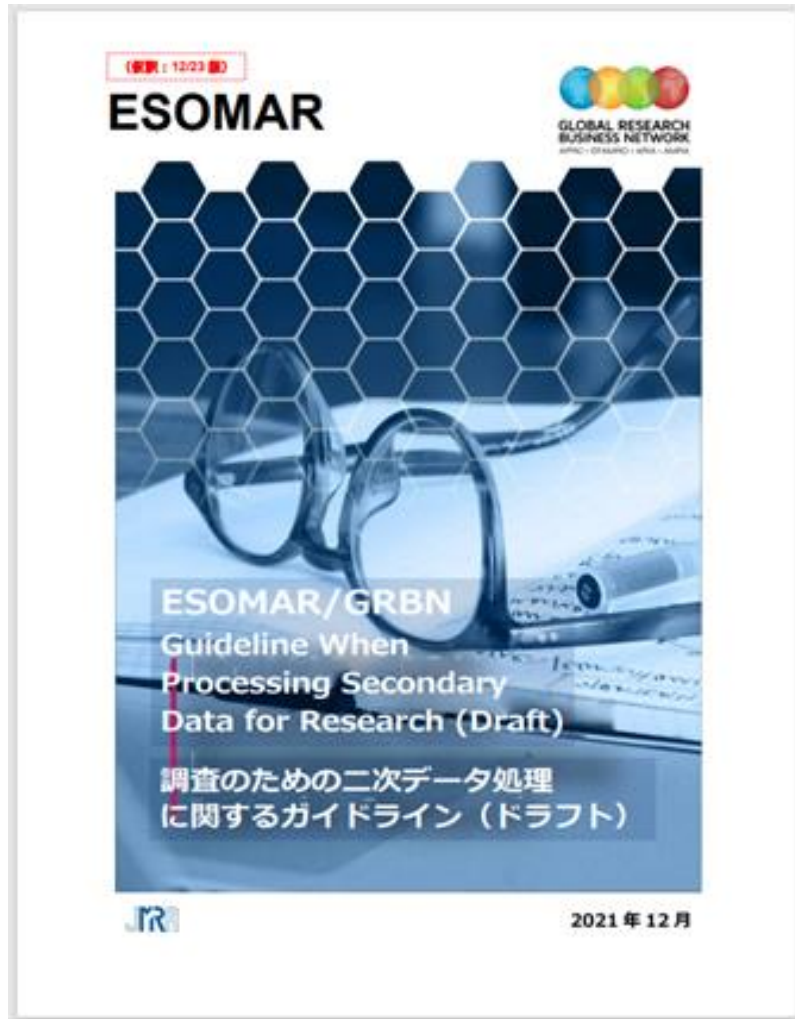
2-2. 『一次データ収集』(4)

一般市民に対する責任

1 2. 結果の公表

- クライアントが調査結果を公表しようとする場合に、それが誤解を招くことがないように対処する責任
(要請された場合には) 知見の妥当性を評価するために必要な情報の提供

2-3. 『二次データ利用（ドラフト）』（1）



2. 目的と対象範囲

- デジタル化による二次データ（既に存在するデータ）の利用拡大に伴う、個人データ保護の観点からの責任
(リサーチャーの所属組織の種類によらない)

4. 主要な原則（追加の記述）

- 二次データ利用が以下のような留意点を持つことに注意
 - リサーチャーが収集条件をコントロールできない
 - 使用される同意メカニズムが強固ではない (or 存在しない)
 - 個人データが法的根拠なしに開示されないことの保証が必要
 - 個人への危害や悪影響をもたらさないことの保証が必要

2-3. 『二次データ利用（ドラフト）』（2）

データ主体（対象者）に対する責任

5. 調査の設計

- データ主体に対する倫理的責任を負い、設計段階から自主規制の義務を果たす
 - 調査実施国・地域の法規制を遵守
- ① **プライバシー・バイ・デザイン**
 - データの最小化
 - ② **プライバシー影響評価（PIA）**
 - プロジェクト全体を通じたリスク評価
 - ③ **追加ガイダンス**
 - ⇒ [注意義務]、[データ保護チェックリスト]

6. 個人データ処理の法的根拠の確立

- 処理対象データの所有者特定、許可取得
- ① **データの出所の確認**
 - データソースごとに収集方法をレビュー
 - ② **特定の根拠の選択**
 1. 通知と同意（⇒ 利用規約等から判断）
 2. 正当な利益（目的、必要性、バランス）
 3. 互換性のある目的
（= 新しい目的が当初の同意と類似）
 4. 契約（例：アクセスパネル参加者との）
 5. 公共の職務と利益

2-3. 『二次データ利用（ドラフト）』（3）

7. データセキュリティ

- データ主体のプライバシーの完全保護、
処理エラーの発生防止

① プライバシー保護、再識別防止

⇒ [データ保護チェックリスト]

② 文書化

- 処理手順、データ変更過程などの明示

クライアント・データ使用者に対する責任

8. 透明性

① プロジェクト設計

② 二次契約

③ 文書化

- ISO 20252の要求事項適用を推奨

④ 機械学習（マシンラーニング）

- 追加的な報告要求事項あり

一般市民に対する責任

9. 結果の公表

- クライアントが調査結果を公表しようとする場合に、それが誤解を招くことがないように対処する責任 **[強く推奨]**
(要請された場合には) 知見の妥当性を評価するために必要な情報の提供

ESOMAR新ガイドラインのポイントご紹介

3. 日本市場で想定される対応策（仮）

3-1. 業界として、クライアントを含む関係者への広報強化

- ◆ **特に海外調査（In, Outともに）を手がけるリサーチャーへの広報**
 - EUとの「充分性認定」後、「しばらくは大丈夫」感が広がったが・・・？
 - ⇔ EU圏内では実際にGDPR摘発事例が出ている（市場調査関係で大きなものはないが）
- ◆ **「二次データ利用」に関する、日本市場に即した課題の収集・対応策検討**
 - 今はまだ、国際的に「ベストプラクティス」の収集段階
 - 対応に迷う事例など、JMRA事務局にお寄せください
- ◆ **日本の業界として対応すべき点が生じた場合の追加ガイドライン検討**
 - 「二次データ利用」に関して修正意見等があればESOMARに通知
 - 日本独自の課題があれば、JMRAの委員会で検討

3-2. 次期 JIS Y (ISO) 20252 改定に向けた準備

◆ ISOルールに基づき、2024~5年に次期改定を予定（=まだ少し先）

- 欧州諸国からは、今回のガイドラインに基づく追加要求事項が提案される見込み
- （過去のTC225総会で「自動化への対応」を盛り込むことは確認済み）

◆ JIS Y 20252への反映（ISO改定の翌年をメド）

- 改正個人情報保護法との整合性を考慮しつつ、日本での規範化（基本は「同等」）
- 官公庁の「公的統計調査プロセス診断(仮称)」をJIS化する流れとの整合確保
- JIS化委員会（経済産業省所管）で検討
（日本独自のテーマとして取り上げるべきものがあれば、さらに検討）

3-3. 個々の調査会社としてやるべきことは？

◆ 自社内の仕組みの再点検

- 新ガイドラインを確認いただき、必要に応じて社内規程などの改定・再整備
- 少なくとも、コロナ禍対応に伴う社内ルールの改定等については文書化が望まれる

◆ クライアントへの情報提供（+ 品質管理面のアピール）

- クライアント側でも課題が十分に認識されていない可能性が高い

◆ JIS Y 20252の認証取得検討（第三者機関によるチェック体制）

- 今回の新ガイドラインが含む要求事項の大部分は JIS Y 20252 に採用済み
- PDCAを確実に回していく「仕組み」の導入として

コロナ後の業務手順書・ マニュアル類の補強について（別資料）

JIS Y 20252解説動画シリーズのご紹介

JIS Y (ISO) 20252 についてご理解いただくために

◆ 基本は『規格解釈のガイドライン』が網羅的に解説

- 規格本文は独特の用語／表現様式のため（正直なところ）わかりにくい
- JMRAまたは（一財）日本規格協会で販売中（本体4,800円：送料・消費税別）
（JMRA正会員社には1冊ずつ贈呈済み）

◆ しかし、それでも「まだわかりにくい」との声をいただき・・・ ⇒ 品質管理実務者のための「解説動画シリーズ」を作成しました

- JMRAのHP上に、動画へのリンクと投影資料（pdf）を掲載しています
- 無料で何回でも、ご視聴いただけます（↓）

<https://www.jmra-net.or.jp/committee/iso20252/20220125r.html#series>

JIS Y 20252解説動画シリーズの趣旨

JIS Y (ISO) 20252:2019「市場・世論・社会調査及びインサイト・データ分析－用語及びサービス要求事項」は、**市場調査分野の国際的な品質管理基準**であり、**日本の国家規格**です。

また、2020年の1月からは**JMRAの公式なスタンダード**となっています。

とはいえ、こうした規格文書は独特の用語や言い回しが多く、一読しただけではその真意や、何をすればよいかを把握しにくいところがあります。

この動画シリーズでは、**JIS Y 20252が求めていること、調査会社からみた対応策**についてご紹介いたします。

JIS Y 20252解説動画シリーズ：各回のタイトルと所要時間

- 01_本動画シリーズの意図と期待 (14分49秒)
- 02_JIS Y 20252の要求事項の理解 (21分14秒)
- 03_文書体系の整備と記録 (9分03秒)
- 04_アクセスパネル管理者と利用者の留意点 (10分18秒)
- 05_マネジメントレビューと内部監査 (13分47秒)
- 06_内部監査と内部監査員研修 (22分02秒)
- 07_公的統計調査への対応 (7分33秒)
- 08_社内JIS担当者向け研修 (17分04秒)

<https://www.jmra-net.or.jp/committee/iso20252/20220125r.html#series>

※) さらに追加テーマ等のご要望がありましたら、JMRA事務局にお寄せください

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**