

CPO Japan Summit 2010

ヒューレット・パッカードにおける 個人情報保護

2010年4月6日

日本ヒューレット・パッカード株式会社
個人情報保護対策室
佐藤 慶浩

©2010



発表者紹介

佐藤 慶浩(さとう よしひろ)

日本ヒューレット・パッカード 個人情報保護対策室 室長
(併任)内閣官房 情報セキュリティ指導専門官

個人情報保護に関する社外活動

JIPDEC プライバシーマーク運営要領改正委員会 委員

(社)コンピュータソフトウェア協会 プライバシーマーク審査判定委員会 委員

JIPDEC ISMS適合性評価制度技術専門部会 委員

杉並区 住基ネット運用監視委員会 委員

経済産業省 個人情報保護ガイドラインQ&A集検討会 元委員

その他

<http://yoshihiro.com/profile/>



発表内容

弊社のマーケティング担当者向けトレーニング



トレーニング目的

以下の手順について、適切な手順を理解すること。

- お客様からお名前や連絡先(以下、お客様情報)を入力や記入していただき入手する際の手順
- 入手したお客様情報の保管と顧客データベースへの登録等の手順
- 顧客データベース等で管理しているお客様情報の利用手順
- お客様情報の入手に日本HP以外が関係(セミナーやイベントを他社と共催など)する場合の手順
- お客様情報をプロモーションで利用する際の手順



目次

プロモーション内容の適切な表現

- 景品表示法等の注意事項

お客様情報の取り扱い

- HPの基本的な考え方
- お客様情報の入手
- お客様情報の登録
- お客様情報の利用
- お客様情報の保管
- お客様情報の廃棄・消去
- お客様情報の提供(←共用・共同利用)
- お客様情報を使ったプロモーション



プロモーション内容の適切な表現



景品表示法等の注意事項

(本日、割愛)



HPの基本的な考え方



HPの基本的な考え方

個人情報保護 = プライバシー保護

個人情報の適切な取り扱い



プライバシー保護とは、何？

プライバシー保護対策 Privacy protection measures

- 個人情報についてプライベートなことを詮索しない。
- 個人情報を利用目的の範囲内でだけ使う。
- 個人情報の漏洩を防ぐ。
- 個人情報を本人が好まないことに使わない。



ホテルで、PRIVACY PLEASE をドアノブに吊るしたときの期待は？



- 私についてプライベートなことを詮索しないでください。
- 私の名前を内緒にしてください。
- 私が宿泊の支払いに使うクレジットカード番号を内緒にしてください。
- 私の邪魔をしないでください。

11

日本ヒューマンリソースシステム株式会社 ©2019



プライバシーとは・・・



プライバシーとは、本人が選んだ係わり合いだけで、それ以外の干渉を受けない権利

privacy is the right to be left alone and associate with whom you choose

プライバシー対策は、個人データの適正かつ丁寧な使用

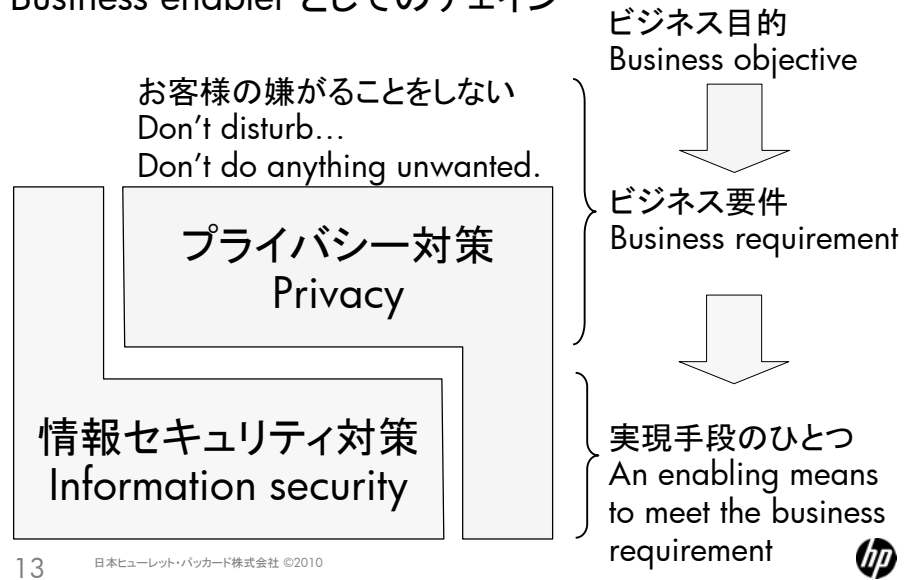
privacy is the fair and respectful use of personal data

12

日本ヒューマンリソースシステム株式会社 ©2019



HPにおけるプライバシーとセキュリティ対策 Business enabler としてのチェーン



個人情報のライフサイクル

お客様情報(=個人情報)の項目 お客様への連絡に用いる項目

氏名

役職名

部署名

会社名

住所 = 郵送による連絡で用いる項目

電話番号 = 電話による連絡で用いる項目

eMailアドレス = eMail送信による連絡で用いる項目

FAX番号 = FAX送信による連絡で用いる項目



お客様情報の入手 入手の形態:一次的と二次的

一次的入手

日本HPがご本人から入手し、かつ、
ご本人は日本HPに提供したと認識している入手方法。
入手作業について業務委託先を経由してもよい。※

二次的入手

一次的入手以外の入手方法。
例) イベント・セミナー等の共催会社から入手
例) 名簿業者から入手

※業務委託契約に付帯契約(個人データ保護契約)の追加締結が必要。→機密保持対象が異なるため、業務委託契約の機密保持条項だけでは不十分。

文字がイタリック体(斜体)になっている箇所は、日本HP独自の呼称や制約です。(以下、この資料において同じ。)



お客様情報の入手 一次的入手

利用目的の通知

セールス用途であれば「全社共通標準文言」を、それ以外であれば「業務連絡文言」を記載すること。

同一書面(同一ページ)に記載すること。

利用目的の同意(オプトイン)取得

電子メールアドレスとFAX番号を入手する場合には、明示的な同意確認を得ること。

住所と電話番号については、必ずしも同意確認を得なくて構わない。



お客様情報の入手 二次的入手

二次的入手の同意取得

一次的入手者からHPにお客様情報を提供することについて、一次的入手者が、ご本人から同意を事前に得る必要がある。

その際に、

一次的入手と同じ「利用目的通知」「利用目的同意取得」をご本人に通知・確認する必要がある。

HPは、一次的入手者が上記を実施することについて「事前に」約束してもらう必要がある。



お客様情報の入手 入手する項目

セールス用途であれば、以下の項目を入手する。

氏名、役職名、部署名、会社名

住所、電子メールアドレス、電話番号、FAX番号

その他、お客様情報DB登録に必要な項目

それ以外の用途(=業務連絡※)であれば、その用途に必要最小限の項目だけを入手する。

業務連絡に用いない項目を入手してはならない。

例) FAX送信しないなら、FAX番号を入手しない。

※業務連絡: 法第18条4号4項「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」に該当するが、社内ガイドラインの定義を必ず参照のこと。

19

日本ヒューレット・パカード株式会社 ©2010



お客様情報の入手 同意(=オプトイン: Opt-in)取得の方法

明示的同意(Explicit Opt-in)確認

「同意していただけるなら、～～してください。」という確認方法。ご本人が能動的に「～～する」ことによるのみ、同意を確認する方法。

デフォルト・オフとも言われる。

暗黙的同意(Implicit Opt-in)確認

「同意しないなら、～～してください。」という確認方法。→「～～しないなら、同意したとみなします。」と暗黙に確認する方法。

デフォルト・オンとか、みなし確認とも言われる。

20

日本ヒューレット・パカード株式会社 ©2010



お客様情報の登録

お客様情報は、原則として お客様情報DB に登録しなければならない。

お客様情報DB の登録ガイドラインに従う。
利用目的の同意取得結果を正しく登録する。



お客様情報の保管

お客様情報の保管は一時的にだけ許される。
→恒常的(1ヶ月以上)保管は お客様情報DB に登録すること。

HP秘(HP Confidential)として保管する。



お客様情報の保管 HP秘(HP Confidential)としての対策

HP業務外秘(HP Restricted)としての対策は不十分である点に注意。

- ・アクセス制限が必須
- ・社外通信は暗号化(S/MIME)が必須
 - パスワード保護は条件によっては不十分

詳細については、個人情報保護ガイドラインを参照。



参考:パスワード復旧ツールのデモ

(時間があればご紹介します。)



お客様情報の廃棄・消去

廃棄

書面:シュレッダー又は社外秘ごみ箱

記録媒体:データ抹消又は破壊

消去

データ抹消(*eraser* を使用すること)

詳細については、個人情報保護ガイドラインを参照。



お客様情報の提供

HP以外(業務委託先を除く)に提供する場合には、例外なく、ご本人から事前に同意を得なければならない。→その際、明示的同意確認を得ること。

提供先の利用目的をご本人に通知すること。

利用目的の同意取得をするかは、提供先のポリシーによる。

★他社との間で、お客様情報について、共用・共同利用という考え方をしない点に注意。



個人情報を使ったプロモーション



お客様情報を使ったプロモーション データ抽出・照合

Privacy preference(=オプトアウト&オプトイン)の確認

オプトアウト(利用停止)の有無の確認

お客様の連絡先(住所、電話番号、電子メールアドレス、FAX番号)について、オプトアウトの申し出がないことを確認しなければならない。

オプトインの状態の確認

電子メールアドレスとFAX番号については、オプトインを得ていることを確認しなければならない。

プロモーションに使えないデータベース

Privacy preferenceの管理機能のないデータベースにあるお客様情報はプロモーションに使ってはならない。



お客様情報を使ったプロモーション データ抽出・照合

Privacy preference (=オプトアウト&オプトイン)の値(フラグ)と
状態

Y (Yes): 明示的オプトインを得た

N (No): オプトインを拒否された 又は
オプトアウトされた

U (Unknown): オプトインの確認をしていない

I (Isolated): データの削除要求をされた



お客様情報を使ったプロモーション コンタクト・ポリシーの管理

住所 (Y又はUにコンタクト可能)

DM (郵送によるダイレクトメール)

→ 担当者許可制 + 送付届出制

電話番号 (Y又はUにコンタクト可能)

テレセールス (テレマーケティング)

→ ガイドライン遵守

電子メールアドレス (Yのみにコンタクト可能) ※オプトイン必要

eDM (電子メールによるダイレクトメール)

→ 原則として発行を集約

FAX番号 (Yのみにコンタクト可能) ※オプトイン必要

FAX送信によるセールスや案内

→ (ガイドライン作成中)



お客様情報を使ったプロモーション データ更新

お客様からのフィードバックを適時かつ正確にデータ更新すること。
登録データの変更(住所変更など)
利用停止(=オプトアウト)状態の更新

お客様からの「～～してください。」という依頼については、「HPとして、～～させていただきます。」と受け止めること。
→「自分又は自部署が～～する」のでは不十分な点に注意すること。



お客様情報を使ったプロモーション データの廃棄・消去

プロモーション実施後は速やかに、適切な廃棄・消去を徹底すること。

お客様情報は、動的なもので利用期限付き情報だという認識が必要。



ガイドラインと問い合わせ先

ガイドライン

@hp

個人情報保護
ガイドライン

問い合わせ先

@hp

個人情報保護
お問い合わせ=FAQ→委員会委員



Q&A

本日のスライド:

<http://yoshihiro.com/go/2010-04-06-cpojapan>

