

Q & A あなたの疑問に答えます

平成17年4月から個人情報保護法が施行されます。それに対しどんな対策が必要なのか、悩んでいる事業者も多いことでしょう。出のニュースにはこと欠きません。

信用失墜が最大の問題

確かに個人情報の扱いを誤ると、大きな信用問題になります。法的な責任よりも信用失墜の影響の方が企業にとっては大きいでしょう。しかし一旦個人情報流出したらそれで万事休すというわけではなく、対応の早さ・上手さでも大きな差が出ます。

会社と情報化

あなたの疑問に答えます

Q1 個人情報の扱いを誤ると信用問題になりそうです。注意点を教えてください。

A 企業は被害者のように見えますが、情報を漏洩された当事者からみると加害者です。それだけに個人の立場に立った対応が要求されるのです。社内の管理対策として頭に浮かぶのは外部に対してのガードかもしれませんが、実は内部犯行（または事故）が8割を占めています。したがって、内部の個人情報に関する意識を高めることが対策の第一です。水は一番弱いところから漏れますので、トップがリーダーシップを取って社員全体の意識を変え、ルールを作つて運用したいものです。

情報漏洩の経路は大きく分けると、①悪意はないが甘い管理、②内部者の意識的犯行、③外部からの攻撃・侵入の三つがあり、①③の順に防ぎにくくなります。しかし件数的には①が圧倒的なので、管理体制と教育の徹底で防ぐことができます。②は犯罪行為で、それを許した会社側の責任も問われます。③は物理的・技術的なガードが有効なので、ある程度プロの知恵を借りる必要があるでしょう。

個人情報保護法とは

目的は個人の権利と利益を保護すること。事業者が個人情報を扱う場合、利用目的を決め、情報取得に際してもその目的を通知または公表しなければならない。また得た情報の安全管理、第三者への提供の制限なども義務づけられている。違反すると行政処分、罰則が科せられる。



さらに、個人情報は目的外利用が禁じられていることに注意しておきましょう。個人情報を集めるときに

個人情報保護は目的外利用を防いだり流さないようセキュリティを確保する必要があります。

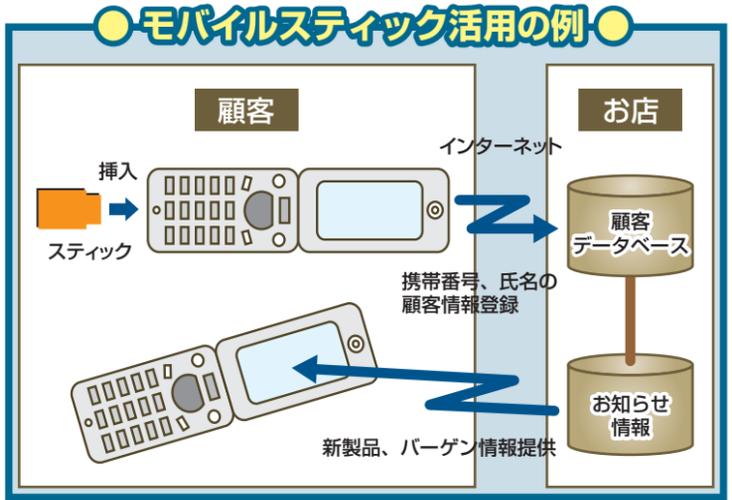
流失の経路で最も多いのは社内からの漏洩。したがってトップダウンで意識改革に取り組みることが必要である。

（回答：ITコーディネータ
J.U.A.S.I.S.C./ITCの会
<http://www.juas.or.jp/isc/fig/fig.html>
福山秀雄）

Q2 若年層への販促には携帯電話の利用が有効だと聞きますが、パソコンとの違いはありますか。

A 不慣れた駅を降り、タクシーを探すのに苦労した経験をお持ちの方も多いでしょう。このようなときに携帯電話で使える便利な道具があるのをご存知でしょうか。平成15年度IT&Tビジネスプランで発表された話題になっている「HEY! taxi」です。モバイルスティックを携帯電話に挿し込んで会員登録することで、近くのタクシー会社が表示されたり、目的地までのタクシー料金予測ができるのです。

企業が販売促進などで顧客情報を集めるときは、登録用紙への記入などが必要で手間が掛かり、一般顧客に敬遠されることもありました。ところがこのモバイルスティックは携帯電話に挿し込むだけで、顧客データベースに顧客情報を自動的に登録できるようになっていきます。顧客側の利便性は向上し、企業は情報登録の手間が省けることとなります。



このような新しいツールの登場で携帯電話は顧客との接点を開く役割を果たすようになりました。

すぐ届くことが携帯電話の良さ

携帯電話インターネット契約数（携帯電話を使ったインターネット接続）が第一のメリットです。企業側が上手に利用した例を紹介しましょう。ある時、CDレンタル会社が携帯電話インターネットでアンケート調査を行ったところ、昼の時間なのに数分以内に回答が続々届いたそうです。携帯電話だから、すぐに回答できたのです。パソコンのアンケート調査ではこのように短時間では回収できないでしょう。パソコンは鉄道輸送で、携帯は軽快なバイク便です。

このように日常的な携帯の使用頻度と時間は、パソコンよりも圧倒的に多いと思われます。メールによる販売促進をするなら、仕事で使っているパソコンに送信するよりも、私用で使っている携帯電話に送信するほうが効果的です。

顧客の「迷惑」にならないよう注意を

携帯電話の利用は、これからも拡大すると予測されますので、活用を考えてみると良いでしょう。しかし、顧客側からすると迷惑メールの元になることが懸念されます。信頼できる企業であること、顧客が満足する情報を発信することで顧客に信頼されます。すなわち戦略が重要なのです。

（回答：ITコーディネータ
ITC埼玉 <http://icfc2web.com/>
杉中恒彦）

常時電源を入れて持ち歩いている携帯電話はパソコンに比べ、いつでもすぐ利用できるというメリットがある。便利なツールも増えており、利用もますます加速すると予想されることから、戦略を立てて販促に組み込んで行くことが望まれる。