

投稿 【消費者からの信頼を獲得し、企業価値向上につなげる「プライバシーガバナンス」】

経済産業省 商務情報政策局

情報経済課 課長補佐 小松原 康弘

課長補佐 野村 至

1. 加速するデジタル化とプライバシーへの配慮、プライバシーの企業価値への影響の高まり

社会全体のデジタルトランスフォーメーション（DX）が進む中、イノベーションの創出による社会課題の解決とともに、プライバシー保護への要請も高まっています。デジタル技術で業務やビジネスを変革するDXが加速する中、センサーやカメラをはじめとする情報取得技術や、人工知能の活用など情報処理技術の発展に伴い、データを利活用する製品やサービスを開発・提供する企業が増えています。

「個人にとって不利益や不安な情報まで収集されるのではないか」「自分のデータが企業の裏側でどう使われているのか分からない」といった消費者の懸念を解消できなければ、どんなに利便性の高い製品・サービスであっても社会に受け入れられることはないのではないかと感じております。イノベーションの担い手である企業が、能動的にプライバシーへの取組を進めることで、消費者からの信頼を得て、企業価値を向上にもつながっていくと考えています。

プライバシーへの取組を企業価値ととらえる傾向は、日本よりも海外でより強いものがあります。

例えば、プライバシーテックと呼ばれるベンチャー企業への投資や、プライバシーをめぐる巨大企業が対立するニュースが流れるなど、社会全体のプライバシーに対する関心が高まっており、金融市場、投資家が企業のプライバシーへの取組みを評価する時代になっています。プライバシーへの対応は、単なるコンプライアンス対応ではなく、経営戦略の一つとして認識されています。

法制度の面から見ても、EUではGDPRにより基本的人権の観点から、また、米国においてはFTC法第5条によって消費者保護の観点から、すでに企業に対して多額の罰金や制裁金の執行がなされています。日本国内においても、セキュリティやプライバシーの確保を通して、企業が信頼を獲得しようとする動きがみられるようになり、近時の個人情報保護法の改正においても、本人の権利利益の強化が見られます。

2. DX時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブック

そうした背景の中、経済産業省・総務省は、2020年8月に「DX時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブック ver.1.0」（以下、本ガイドブック）を発表し、2021年7月に事例の充実を図った ver.1.1 を策定しました。

本ガイドブックは、データ利活用やデータ保護のガバナンスに携わる企業の経営者または経営者への提案できるポジションにいるお立場の方々などを主な読者として、消費者から信頼を得て、パーソナル・データ利活用のメリットを最大化するため、個人情報保護法の遵守は前提としつつ、プライバシー配慮の観点から、そうした製品・サービスを提供する企業や、そのような企業と取引するベンダー企業等に求められる対応をまとめたもので、個々の企業の状況に応じて、柔軟に利用いただきたいと考えています。

ガイドブックでは、具体的な事例も交えながら、企業がプライバシー問題に向き合うため、取り組むべき「3つの要件」と、「5つの重要項目」を提言しております。3つの要件とは、

- ①プライバシーガバナンスにかかる姿勢を明文化
- ②プライバシー保護責任者を指名
- ③プライバシーの取組みに対するリソースを投入

です。5つの重要項目とは、

- ①体制の構築
- ②運用ルールの策定と周知
- ③企業内のプライバシーに関わる文化の醸成
- ④消費者とのコミュニケーション
- ⑤そのほかのステークホルダーとのコミュニケーション

です。この中で特徴的なのが、消費者とのコミュニケーションです。プライバシーガバナンスの実施においては、消費者との継続的なコミュニケーションが重要になってきます。企業としてのプライバシー問題への考え方、リスク管理の在り方、パーソナルデータがどのように取り扱われているのか、そのようなことを対外的に公表し、消費者に対して積極的にわかりやすく説明を行い、消費者の声を聞くことは、信頼確保につながり、企業価値の向上につながりものと考えております。

3. 今後に向けて

パーソナル・データの利活用による新たなビジネスモデルを模索する企業を中心に、「プライバシーガバナンス」の構築を通じて、社会からの信頼を獲得し、企業価値の向上をつなげていただくためにも、本ガイドブックを広く普及・啓発していきたいと考えています。

今年度は、本ガイドブックをより多くの人に知って頂き、その取組をより前に進められるよう、「企業のプライバシーガバナンスセミナー」を実施しました。第1回・第2回・CEATECと開催された企業のプライバシーガバナンスセミナーは、参加者数延べ5,000名を越え、大変好評を頂く結果となっております。そして、今年度の締め括りとして、第3回を開催いたしました（講演資料・イベントレポートは各セミナーページに公開しております）。そちらの情報も、合わせて是非チェックいただきたいと思います。

参考 URL :

（「プライバシーガバナンス 経済産業省」で検索いただくと各種関連ページがヒットします）
プライバシーガバナンス政策ページ

https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/privacy.html

第1回プライバシーガバナンスセミナーページ

https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/privacy_seminar.html

第2回プライバシーガバナンスセミナーページ

https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/privacy_seminar_2.html

CEATEC セミナーページ

https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/privacy_seminar_CEATEC2021.html

第3回プライバシーガバナンスセミナーページ

https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/privacy_seminar_3.html

<目次>