

2020年10月20日から23日にかけて行われたCEATEC2020 ONLINEにて、以下の通りセッション「DX時代における企業のプライバシーガバナンスを考える ～消費者・ステークホルダーからの信頼獲得により企業価値向上につなげる試み～」を開催しました。「企業のプライバシーガバナンスモデル検討会」での検討※を踏まえ、ガイドブックの内容やポイントの解説を経済産業省からご講演いただいた後、検討における思いや企業目線でのポイントなど、検討会委員の有識者を交えて、パネルディスカッションを実施しました。

DX時代における企業のプライバシーガバナンスを考える ～消費者・ステークホルダーからの信頼獲得により企業価値向上につなげる試み～

開催概要

日時 : 2020年10月22日(木) 13:00~14:00
場所 : CEATEC2020 ONLINE
共催 : 経済産業省、総務省
参加者 : 情報通信、製造、コンサルティング等 (1,086名)

プログラム

①開会挨拶

経済産業省 大臣官房審議官(商務情報政策局担当) 三浦 章豪 氏
個人情報保護委員会事務局・参事官 片岡 秀実 氏

②講演「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Ver1.0」のご紹介

経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 デジタル取引環境整備室 室長補佐(総括) 村瀬 光 氏

③パネルディスカッション「DX時代における企業のプライバシーガバナンスを考える」

【登壇者】

佐藤 一郎 氏 (国立情報学研究所 情報社会相関研究系・教授、博士(工学))
落合 正人 氏 (SOMPOリスクマネジメント株式会社 サイバーセキュリティ事業本部・特命部長)
日置 巴美 氏 (三浦法律事務所 弁護士)
笠井 玲子 氏 (株式会社ローソン 新規ソリューション推進プロジェクト マネジャー)

④閉会挨拶

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部長 今川 拓郎 氏

◆ 開会挨拶



三浦 章豪 氏
経済産業省
大臣官房審議官
(商務情報政策局担当)



片岡 秀実 氏
個人情報保護委員会事務局
参事官

◆ 閉会挨拶



今川 拓郎 氏
総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部長

◆ 講演



村瀬 光 氏
経済産業省 商務情報政策局
情報経済課 デジタル取引環境整備室 室長補佐(総括)

◆ パネルディスカッション登壇者



佐藤 一郎 氏
国立情報学研究所
情報社会相関研究系
教授、博士(工学)



落合 正人 氏
SOMPOリスクマネジメント
株式会社 サイバーセキュリ
ティ事業本部 特命部長



日置 巴美 氏
三浦法律事務所 弁護士



笠井 玲子 氏
株式会社ローソン 新規ソリューション
推進プロジェクト マネジャー

※IoT推進コンソーシアム「データ流通促進ワーキンググループ」の下に設置した、「企業のプライバシーガバナンスモデル検討会」(座長:佐藤一郎国立情報学研究所教授)において、Society5.0の時代における企業の役割、プライバシーの考え方、企業のプライバシーガバナンスの重要性を前提に、「経営者が取り組むべき三要件」や「プライバシーガバナンスの重要事項」について議論を行い、「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ver1.0」として公開。

▶ 経済産業省プレスリリース <https://www.meti.go.jp/press/2020/08/20200828012/20200828012.html>

▶ 総務省プレスリリース https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban18_01000098.html

セッションレポート

DX時代における企業のプライバシーガバナンスを考える

セッションでは、「DX時代における企業のプライバシーガバナンスを考える」と題し、「企業のプライバシーガバナンスモデル検討会」の座長を務められた、国立情報学研究所 情報社会相関研究系・教授、博士（工学）佐藤一郎氏の進行で、有識者と事業者を交えたパネルディスカッションが行われた。

一律に対応できないプライバシー問題へのヒントが書かれている

ディスカッションではまず、「企業のプライバシーガバナンスガイドブックver1.0」（以下、ガイドブック）検討時、経済産業省の立場で携わられた笠井氏から、「企業のプライバシーガバナンスモデル検討会」（以下、検討会）の立ち上げ時の思いをお話頂いた。「昨今のデジタル技術の進展に伴い、パーソナルデータの利活用が進むと、より良い世界になっていくだろうと思っていた。しかし、データの利活用と比例して、プライバシーの対応への懸念が出てきた。プライバシーは個人の問題のため社会的にも関心が高く、問題が1つ生じてしまっただけでも経済活動へ影響してしまう。他方、プライバシーは、時代と個人の受け止め方によって変わるため、一律の対応では対処できない点が難しい。そのため組織としてどのようにプライバシーに対応していくのかを中心に、企業のプライバシーへの対応をアシストするための検討会を立ち上げた」と説明頂いた。

続いて、検討会に委員として参加されたSOMPOリスクマネジメント株式会社 落合正人氏よりお話し頂いた。落合氏は、「最近ではニューノーマルというキーワードで語られることも多いが、デジタル技術の利活用による社会の成長を、国や企業は強く推進している。一方で、デジタル技術の利活用により、本人の生活の安心安全、もしくは健康を脅かすような新しい事故やトラブルなどが増え、それが企業にとっての新しいリスクになるのではないかと感じていたところに、検討会への参加を打診いただいた。今回のガイドブックには、プライバシー問題に関わる新たな問題の切り口や、プライバシー問題の例が示されている。こういったものに対してどのようにガバナンスを効かせ、リスクマネジメントができるか、ヒントを示すことができた。一事業者の立場としても、ありがたいと感じている。ぜひ技術開発や新規事業企画の部署に携わる方にも見ていただき、新しいリスクについて認識いただきたい。損害保険会社の目線からお話しすると、トラブルや事故はゼロにはできない。その際の被害者への救済という意味でのセーフティネットなど、今後損害保険としての新たな役割があるのではないかと考えている。今後、継続的にガイドブックの内容の発信と改訂をしていくとのことなので、活動に期待している。事業者の方々にも広くガイドブックを参考にして頂きたい」とコメント頂いた。

座長の佐藤氏からも「このセッションをご覧になっている方々は、家電メーカーや電子系の方が多いのではないと思う。メーカーの方々は、プライバシーは自分には関係ないと感じている方もいるかもしれない。しかし、家庭用のエアコンでもネットワークに繋がると、エアコンから取得されるデータからそこにいる人の行動が見えてしまう時代である。IoTやSociety5.0の世界は、今まで思いもなかったところから、人のプライバシーが見えてしまう。ぜひ他人事と思わずに、自分たちにも関わることだということを念頭において、プライバシーの問題を考えてほしい」とコメント頂いた。

企業がプライバシーと向き合っていく上で、マインドセットがカギとなる

続いて、どのように企業がプライバシー問題に対応していくべきなのか、今の企業に特に足りない点について、三浦法律事務所 日置巴美氏からご意見を頂いた。

日置氏は、「プライバシーガバナンスの実施は企業ごとに差が出ており、全く機能していないと言わざるを得ないケースもある。プラットフォーム事業者等は、世間の厳しい指摘や行政とのやりとりを続け、何年もかけて実効性のあるガバナンスモデルを作っている。プライバシーガバナンスは、一朝一夕に対処できる問題ではなく、継続的な取り組みが不可欠である。他方で、機能不全に陥った企業であっても、法令遵守や、炎上リスクを踏まえずに対応しようとしている担当者は、実はいない。ISO規格やJIS規格などの対応を含め、フルパッケージで対応していこうという体制を作っている。しかし、なぜかプライバシーガバナンスが機能しているように見えない。この理由を少し考えてみると、マインドセットの問題を挙げざるを得ないと思う」と語った。具体的には「デジタル技術の活用によって、ビジネスモデルを変革する新たな付加価値を生むことを“DX”と呼ぶと考えるが、あまりプライバシーガバナンスが機能していない時というのは、課題設定やミッションが曖昧で、単なるデジタル化と付加価値の追求を足し算するところで留まってしまっているケースが多い。そして、DXの計画実行のみが先行してしまい、しばしば、個別の社員の方がプライバシーの観点で問題意識を抱いていても、なかなか解決のきっかけが作りにくく、組織として、プライバシーの対応を検討することが後手に回ってしまう場合があると感じる。先ほど落合氏からもあったようなデータ運動型の保険商品を新しい開発をしたり、スマートシティやMaaSを実装したりする企業は、ビジョンも明確で、プライバシーリスクやパーソナルデータの関連法制以外への対応も含めて、幅広い視野でのガバナンスが実施されているという感触を持っている。上層部、会社全体でどのようなマインドセットを持つかがかギだと思う」と語った。

プライバシーリスクへの対応はコストではなく、商品の品質を高め、同時に企業の信頼価値を高めることにつながる

笠井氏は「このガイドブックで好きな一文がある。座長の言葉だが、“今まではプライバシーリスクを単なるコストとして捉えていたが、これからは、プライバシーリスクへの対応を考えることが、商品の品質を高め、同時に企業の信頼価値を高める”という一文である。消費者とのコミュニケーションをしっかりとることで、企業の価値が上がると、ポジティブに書かれているガイドブックだと思う。今後、デジタル技術の活用が進むと、企業側は、お客様ではなくデータのみを見てサービスを提供することも多くなると思う。しかし、村瀬氏の講演にもあった通り、データの先にはお客様がいるということを忘れていただきたい」と語った。

佐藤氏からも「今の点は大変重要である。プライバシーへの対応を、商品サービスの品質をあげるための投資などのポジティブなものとして考えてもらいたい。そこのマインドチェンジをしていただきたい」とコメントがあった。

落合氏は、「デジタル技術の進展は早く、既存の法律が、なかなかすべてのリスクをケアできない状況がある中で、このようなガイドブックの重要性は上がっていると思っている。企業においても、本人の声を大事にしながらか安心安全を実現し、お客様目線でニューノーマルを確立することが重要である」と述べた。

セッションレポート (続き)

不確実性の中で、ガイドブックは企業、消費者・ステークホルダー、社会の目線合わせのツールになる

落合氏は「検討会では、委員の先生のみならず様々な事業者の方から多角的な意見をいただいた。その中で、プライバシーをどのように守るのか、という話に入る前に、そもそもプライバシーはどう捉えるべきかという点で揺らぎがあり、対象が特定できないと、良かれと思って違う解釈で動いてしまうことあると感じられた。今回のガイドブックはある意味、企業間、さらに社会も含めた目線合わせのツールだと感じている。デジタルとなると、1つのサービスに複数の企業がスクラムを組んで対処することが多い。その際に、企業のガバナンスの担当者が『プライバシーの考え方を同じくする企業と協業しよう』という形で活用されるかもしれない。また、サービス利用者が『経営者がきちんとプライバシーに係る組織の方針を発信している企業のサービスを選ぼう』という形で参照するかもしれない。変化が速く、不確実性のある社会において、ガイドブックが拠り所として活用されていくと、企業間の信頼獲得のツールとして育つのではないかと思う。」と語った。

日置氏は「落合氏の示唆に関連するが、複数の方が協働されることにより、データ連携や分散データの管理が多くなる。ビジネスモデルも変容し、関係主体は非常に多くなり複雑化する。その中で、社内の意思決定がぶれていると連携対応できない。まず、今回のガイドブックを使って社内の体制を整えていただきたい。そして、技術で対応できるところは対応するという意識も必要だ。プライバシーに対する自社の軸をもって取引先とともに対応していただきたい」と語った。

プライバシー対策は、経営者だけではなく、セッションをご覧いただいている皆様にとっても自らの課題と認識していただきたい

日置氏は「仕組みとして対処することが合理的であると同時に、直観的にどのように感じるかという素朴な感覚も忘れないでいただいたほうが良いと思う。プライバシーに係る相談を受ける際も、『法令上実現不可能ではないが、人々が気持ち悪いと感じないでしょうか?』と言うと、相談されている当の担当者も、『そうですよ、気持ち悪いですよ』となることがある。素朴な感覚や直感も大事にしていきたい」と述べた。

笠井氏からも「結局、自分が同じことをされたら良い思いをするのか、気持ち悪い思いをするのか、だと思う。昨今、若い世代は『これは大丈夫』と感じても、その他の世代は「気持ち悪い」と感じるものもある。世代等によって感じ方が変わることも、プライバシーの難しさだと思う。



プライバシーリスクを確認する方法として、ガイドブックの“第5章”に、“プライバシーリスクの考え方”という節があり、プライバシー問題やプライバシーリスク特定のツールの例が書いてあるので、現場の方々の参考になると思う。」とコメントした。

また「このガイドブックは、体制を作りましょう、経営者にコミットしましょう、という内容だが、経営に携わる立場でない方へも、ヒントが散りばめられている。『経済産業省がこういう内容を公表していますよ』と、経営層に気づいてもらうツールとしてうまく利用していただきたい。プライバシー問題と向き合うということは、新しいことにチャレンジしている企業だと思うので、ぜひそのチャレンジをまずは守り、そして伸ばすということにこのガイドブックが役立てば、大変ありがたい」と語った。

最後に、コーディネータを務めた佐藤氏から「このガイドブックでは、顧客だけではなく、企業の従業員やパートナー企業の方々のプライバシーを守っていくことも重要だと記載している。世の中のステークホルダーは非常に多いので、従業員も取引先も重要なステークホルダーとして強調したい。また、今回のガイドブックでは、どちらかというガバナンス、企業の体制について記載したが、現場ではもっと考えなければならないことある。プライバシーの対応は後付けでは難しいため、どのようなプライバシーリスクがあるのかを、技術開発の一番初期段階から考えていくことが望まれる。また、プライバシー対策というのは、経営者だけではなく、従業員一人一人が考えるべきことであり、皆様にとっての自らの課題と認識していただければ幸いです」と述べ、CEATEC 2020でのディスカッションを締めくくった。



SOMPO リスクマネジメント
株式会社 落合 正人 氏

三浦法律事務所
日置 巴美 氏

株式会社 ローソン
笠井 玲子 氏