

DXとナッジ

原 翔子

東京財団政策研究所 研究員



東京財団政策研究所
THE TOKYO FOUNDATION FOR POLICY RESEARCH

日本におけるDXの社会的インパクトに関する研究

- 今年1月にワークショップを実施
- 須藤先生と松崎先生のゼミの学生さんにご協力いただいた
- テーマ「個人情報およびパーソナルデータの活用と保護」



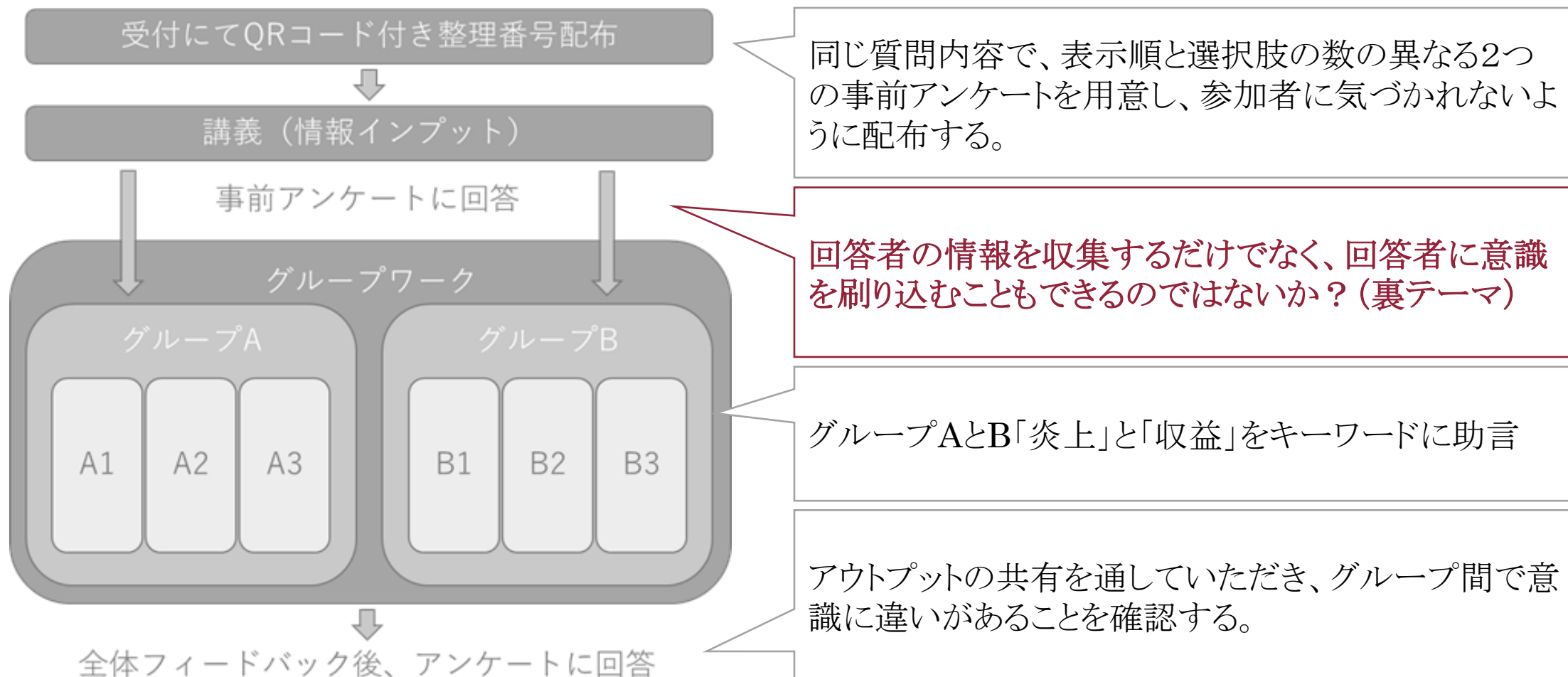
個人情報およびパーソナルデータの活用と保護

- 現在提供されている様々なサービスが、収集された個人情報およびパーソナルデータの分析の上に成り立っている。
- 個人は、自分に関する情報の取り扱いについてしっかり考えなければならない。
- いつ、どういうときに、どういうデータが必要とされるかを理解できているか？

あなたは顧客の情報を利用した事業を始めようとしています。

- ①事業内容を考え、
- ②個人情報およびパーソナルデータの利用同意書を作成し、
- ③実際に情報を収集してください。

「ナッジを実践するワークショップ」の概要



アンケートデザイン

【調査】

- 個人情報およびパーソナルデータの保護に関して、回答者はどのように考えているか？
- 個人情報およびパーソナルデータの活用に関して、回答者はどのように考えているか？

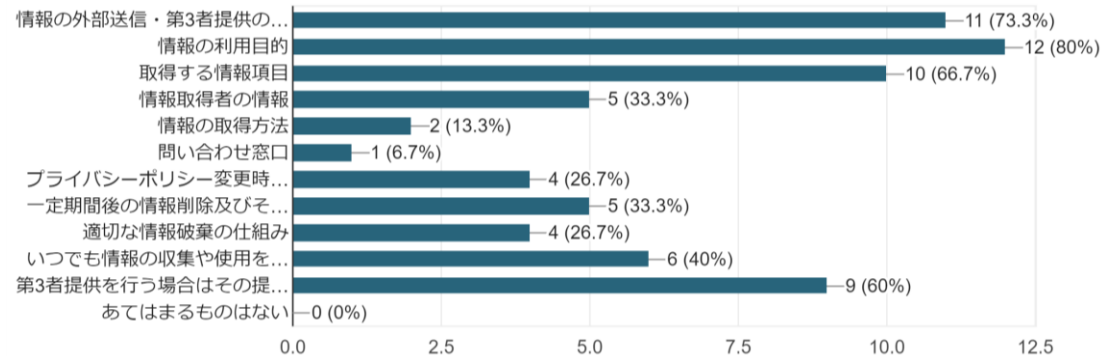
【操作】

- 個人情報およびパーソナルデータの保護と活用それぞれについて、アンケートデザインの差は成果物の中でどのように反映されるのだろうか？

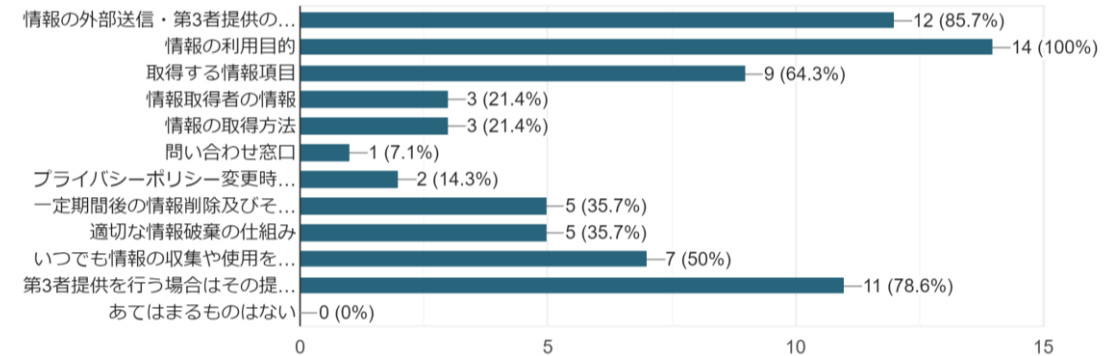
質問内容例1

- あなたに関連する情報の利用について、事業者から「同意」が求められたときに、あなたはどのような点を重視しますか？
- あてはまるものすべてにチェックを入れてください。

・グループA(保護)



・グループB(活用)



質問内容例3

- ナッジが身近に浸透していると思われる例を1つお答えください。
 - スーパーマーケットでの商品の配置
 - 並び列の足跡マーク
 - コロナ禍のアルコール消毒の設置位置
 - オンラインモールなどのあなたへのオススメ
 - コンビニのホットスナックがレジ前に陳列されていること。
 - 男性小便器のシール
 - お手洗いに「いつも綺麗にご利用いただきありがとうございます。」と書いて、マナーを守らせる例
 -

アウトプットA1

2022年1月12日

スマイル☺️フィット24

個人情報の取り扱いについて

当社では、お預かりした個人情報について、以下のとおり適正かつ安全に管理・運用することに努めます。

1. 利用目的
当社は、収集した個人情報について、以下の目的のために使用します。

① 顧客ひとりひとりに最適なサービスを提供するため
② 個人の証明のため

2. 収集する情報
入会時には、氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、メールアドレス、病歴、口座番号を使用します。
入会後は、身体的特徴を使用します。

3. データ内容の正確性および安全管理措置
本サービスで得たいかなる情報は、外部から特定されないよう加工し、漏洩対策をした上で扱います。また、第三者への提供を一切行わず、退会后3ヶ月で消去いたします。

※(1).
・より良いサービス提供のため。
・セキュリティ対策のため。

4. 開示・訂正・利用停止請求等について
当利用者の個人情報の開示・訂正・利用停止等の請求は、店頭および問い合わせフォームにて受け付けます。

5. 問合せ先
東京都新宿区市谷田町1-18

6. 同意署名欄

アウトプットA2

~個人情報取り扱いについて~

Tomi HOUSE

あなたがよろこぶ洋服をプロデュース

こんな服が欲しかった!!

株式会社 TOMI HOUSE の「あなたをプロデュース!!」(以下、本サービス)では、お客様の嗜好に合わせた商品を提案するために、個人対策として情報を収集を行います。本サービスでは、お客様に関する情報をサービス提供に必要な範囲で収集します。その情報の中には、日本の個人情報の保護に関する法令における個人情報に該当するものも含まれます。本サービスは、日本の個人情報保護法に基づき個人情報を適切に取り扱います。

1. どのような目的で使用されますか?
 私たちは、利用者の特徴を分類、分析しサービスの向上に活かすため、本項に挙げる情報を収集します。利用にあたって記録された内容と購入した商品の情報を結びつけ分析します。個人が特定される情報については既述と同様の理由で使用し、分析にあたっては使用致しません。また、アカウント削除時以降には、個人を特定できる情報も全て削除します。利用中個人が特定される情報を収集することはありません。
2. どのような情報を収集しますか?
 氏名・住所・性別・年齢・電話番号・メールアドレス・未婚情報・購入履歴、アンケート回答から得られる情報
3. どのようにして個人を特定できるようにするのですか?
 分析にあたっては、住所は郵便番号・氏名はメールアドレス・電話番号未婚情報は一切利用しません。また、年齢は20代・30代とこのように10歳ごとに表記するのみの処理を最低限度で購入した商品の分析を行う事で、分析された情報を逆の方向に個人が特定されることはありません。

4. データはどのように管理されますか?
 私たちは、収集した情報が改ざんされたり、毀損・漏洩されたりしないよう、厳重に管理することに努めます。また、弊社の従業員に対して個人情報保護の責の教育を定期的に行います。
5. 第三者提供はされますか?
 弊社のサイトの出品事業者は、加工済みの取得情報を提供します。それに加えて下記の場合を除き、利用目的に必要な範囲でネット取り扱いです。
 ・お客様の同意がある場合
 ・法令に基づきの場合
6. 開示・訂正・利用停止請求権について
 個人情報の開示・訂正・利用停止等の請求は、FILLの問い合わせ窓口にて受け付けます。
7. お問い合わせ先
 お客様相談窓口
 TEL: 090-0000-XXXX
 Mail: 0000@tomi-house.co.jp

アウトプットA3

(同意書) (共通テスト 自己採点) ^{会員登録の仕組み}
 目的
 進学、進路選択
 学校生活に関する
 情報の提供
 万が一の急病時
 届
 高校
 卒業年
 メール
 電話

目的
 ・会員登録の仕組み
 ・個人情報の提供
 ・万が一の急病時
 ・進学の進路選択
 ・学校生活に関する情報の提供
 ・会員登録の際に必要な情報(名前、高校)

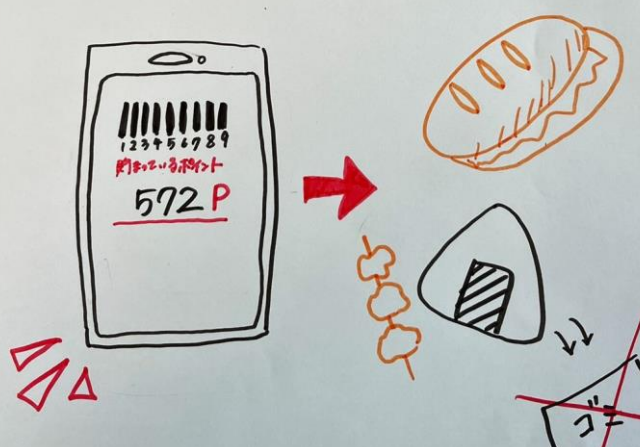
事業内容 → 合格判定システム
 サービス名: put your hands up システム
 共通テストの自己採点得点を、教科ごとに入力、
 大学(名称・条件)、学部系統などを入力すると
 志望校の合格可能性判定ができるサービス
 ホームページ
 カマイページ
 00高校 アウト ハンド
 本誌情報 → 合格判定 put ur hand up

個人情報の取り扱いに関する同意書
 当システムは、個人情報を下記のとおり取扱います。
 記
 個人情報利用目的
 当システムは、個人情報以下目的のために利用します。
 進学、進路選定、学校生活に役立つ情報の提供のための
 各種案内
 取得する個人情報
 会員登録の際に必要な
 情報(名前、高校)

アウトプットB1

ポイントカード(アプリ)の利用情報に
基づく フードロス削減.

<事業内容>
ポイントカード(アプリ)を利用したお客様の
購買履歴等の個人情報を活用し、フードロス削減、
在庫の最適化を図る。



The diagram illustrates the process of using a loyalty card (app) to reduce food waste. It shows a smartphone displaying a card with the number 592 P. An arrow points from the card to several food items: a bun, a skewer, and a rice ball. A trash can icon labeled 'ゴミ' (trash) is crossed out with a red 'X', indicating the goal of reducing food waste.

利用同意書

同意する。

◦利用目的
データを収集し、フードロスの削減と
在庫の最適化を行う。

◦収集する情報

1. 氏名、性別、メールアドレス、住所、年齢、
電話番号、生年月日、
2. 購買履歴
(商品、時間、位置情報)

※収集する情報は、個人情報管理会社と
共同利用する可能性があります。

アウトプットB2

シェアリングサービス

「必要な時に自車を自由に利用できます」

位置情報を取得し、観光業などに提供することで、車をレンタルしつつ社会貢献をさせていただきます。

メリット

- ・スマートフォンをいことでも車をレンタルできます。
- ・自社のサービス向上

個人情報取扱同意書

1. 利用目的


本サービスを利用するにあたり、得られる位置情報などの個人情報は「匿名化」をした上で、社会福祉及び第三者企業への提供を行います。

2. 収集する情報

<ul style="list-style-type: none">◦ メールアドレス◦ 年齢 (性別)◦ 氏名◦ 電話番号◦ 決済方法	<ul style="list-style-type: none">・ 位置情報・ 利用時間帯・ 利用頻度◦ 免許証 (持の場合)・ 利用額
--	--

3. 第三者提供の目的

- ・ 公共分野への提供
- ・ 地方活性化



アウトプット B3

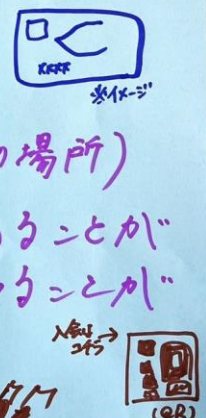
ポイント

- ・コンビニ全店舗共通!!
- ・還元率、驚異の15%。
- ・新規入会 10000pt 7%オフ (先着10万人!!) *利用期限3ヶ月。

@コンビニ側のメリット

- ・在庫管理
- ・マーケティング (新店舗の場所)
- ・他会社の購買履歴を見ることができ、自社の弱みと知ることもできる!

入会、お待ちしております



Cポイント個人情報利用について

1. 利用目的
Cポイントはコンビニ利用をより快適にユーザーにお届けするため、次項に挙げる情報を直接的もしくは間接的に収集します。
2. 収集する情報
氏名、生年月日、住所、性別、電話番号、メールアドレス、購買情報 (位置時間)、職業
3. 第三者提供
各コンビニチェーン (A社、B社)

* 収集した情報は個人が特定されない方法で利用されます。

事後アンケートの回答(一部抜粋)

- うまくいった点について、要因は何だと思えますか？
 - 「不都合なことを目立たないようにする」よりも、「最も届けたい内容を目立たせる」方が印象がいいことに気づけたこと
 - 個人を特定する情報は必要最低限のみで、分析には利用しないことを強調しつつ、章を詳しく分けて、それぞれ細かく書くことで、「きちんとしている感」を演出することができ、安心させられたと思う。
 - 事前アンケートにて「収集情報についてあなたはプライバシー性をどれくらい感じるか？」という問いがあった。ここで個人情報には大切なものだという再確認があったためか、作成した作品がより丁寧なものになり上手くいったのではないか。
 - 同意する点を目につくように表示し、同意しない選択肢をサイトを閉じることにした事で同意を誘導できた
 - 消費者側の方が安心できるようにデータ利用方法を詳細に書いた点
 - 自分たちが相手に期待する行動に直結する部分の文章を目立つようにした点
 - 先着順、利用期限をつけることでいち早く登録して利用したいというユーザーの気持ちを煽ることができた

事後アンケートの回答(一部抜粋)

- 改善に向けて、どんなことができると思いますか？
 - 重要なポイントを強調するなど直接的な手法となったため、もう少し間接的な表現をした方が良いと感じた。個人情報利用規約を明確にする。データ消去をどうするかなど
 - 個人情報を分析する点について明記が足りなかった。
 - 個人情報保護規定をより詰めて記述出来ればよかった。
 - ナッジの活用と、個人情報保護の信頼性のバランスが必要
 - 視覚的な強調やわかりやすさが不足していると感じた。
 - より多くの人に同意をもらうためには、住所や決済情報といった重要性の高い情報の利用方法を詳しく書くべきであると考えた
 - 利用する情報に関して相手の気持ちを考えられていなかったため、自分が事業を利用するときどのようなことが気になるかについて考える。

終



東京財団政策研究所
THE TOKYO FOUNDATION FOR POLICY RESEARCH