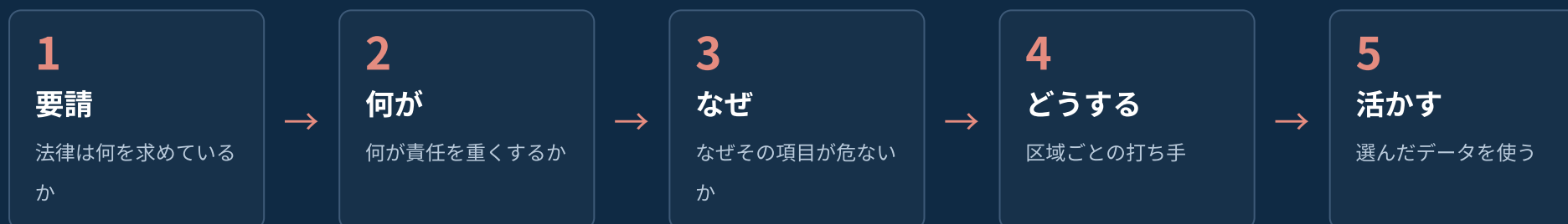


量より、何を持つか

漏れたときに負う責任を左右する、顧客データの持ち方



流出事故のたびに問われるのは「なぜ、それを持っていたのか」。漏れたときに負う責任の重さを決めるのは、件数ではなく、何が漏れたかです。本資料は、法律の要請から、危ない項目の見つけ方、区域ごとの打ち手、そして選んだデータの活かし方までを順に整理します。

合同会社オンエーカー（OnAK）

データクレンジング・名寄せ・データ突合

1 要請

2 何が

3 なぜ

4 どうする

5 活かす

1

STEP 1 | 要請

法律は「必要な分だけ、正しく持つ」を求めている

要らなくなったら消すよう努めること、本人から消去を求められること、漏れたら報告すること。国はまず「持っているものを見えるようにする」ことを勧めています。

LAW | 個人情報保護法

持つ・使う・消すについての決まり

第22条

要らなくなったら、遅滞なく消すよう努める

個人データは正確かつ最新の内容に保ち、利用する必要がなくなったときは、遅滞なく消去するよう努めなければならない。

「必要がなくなったとき」の例：利用目的を達成し、持ち続ける合理的な理由がなくなったとき／目的の前提となる事業が中止になったとき

第35条
第5項

本人から「消して」と求められる

2022年4月の改正法施行から、本人は次の場合にも、利用の停止や消去を求められるようになった。

① 利用する必要がなくなった場合 ② 漏えいなどが起きた場合 ③ 本人の正当な利益が害されるおそれがある場合

第26条

漏れたら、国に報告し本人に知らせる

一定の漏えいが起きたときは、個人情報保護委員会への報告と本人への通知が必要。持っている件数が多いほど、通知の対象も、問い合わせへの対応も増える

PPC | 個人情報保護委員会

まず、持っているものを見えるようにする

個人情報保護委員会は2022年10月、「データマッピング・ツールキット」を公表しました。会社全体で、どのデータを、どこで、どう扱っているかを整理して一覧にし、見えるようにするための手引きです。

1

一覧にする

項目・件数・置き場所・
担当

2

見えるようにする

どこに何があるか

3

判断する

持つ・預ける・消す

最初から全部をそろえる必要はなく、基本的な項目だけで「小さく始める」ことも示されています。

参考 | 海外での呼び方「ROT」

R

重複（Redundant） 同じ人が別の会員番号で登録されている

O

古い（Obsolete） 保存期間を過ぎた退会者の情報、届かない住所

T

価値が低い（Trivial） 確認が済んだ本人確認書類の画像、使わない項目

出典：個人情報の保護に関する法律 第22条・第26条・第35条第5項（条番号は2022年4月施行の改正後）。個人情報保護委員会「データマッピング・ツールキット」（2022年10月）。ROTの区分はデータ管理の分野で使われる呼び方で、顧客データの例は当社による当てはめ。本資料は法的な助言ではありません。

1 要請

2 何が

3 なぜ

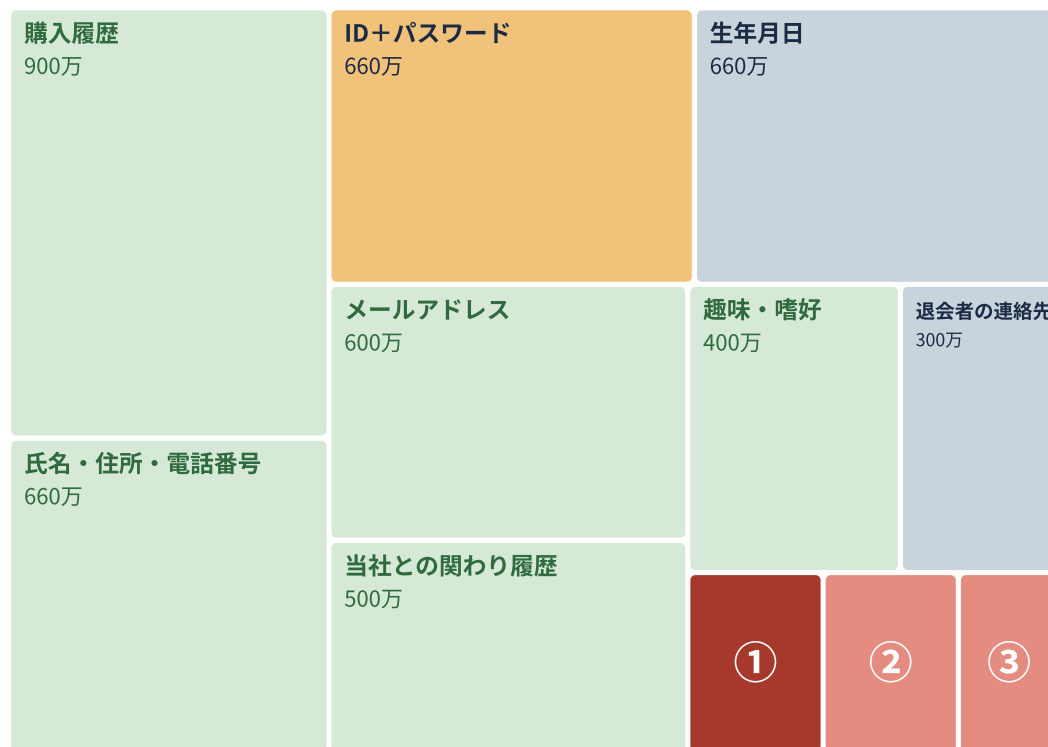
4 どうする

5 活かす

STEP 2 | 何が 漏れたときに負う責任の重さは、件数ではなく「何が漏れたか」で決まる

会見や原因の調査は、件数が減ってもほぼ変わりません。再発行・補償・訴訟を呼び込むのは、面積でわずかに9%の赤い部分です。

持っているデータの内訳（面積＝件数）



赤い部分（合計440万） ① 本人確認書類の画像 160万 ② 免許証の番号 160万 ③ 顔写真等のセット 120万

クレジットカード番号

決済代行会社に預ける（自社は持たない）

使ったら消す

すぐ減らす

厳重に守る

整理する

通常どおり持つ

※ 件数、区分、費用の分け方は説明のための架空の例・一般的な整理。実際の費用構成は事案によって異なる。

流出したときにかかるもの

件数に関係なくかかる

- ・ 記者会見・報道対応
- ・ 原因の調査（専門機関）
- ・ システムの改修・再発防止

→ 名寄せで件数を減らしても、ほぼ変わらない

件数に比例してかかる

- ・ 本人への通知（郵送・メール）
- ・ 問い合わせ窓口

→ 件数を減らせば、そのぶん減る

漏れた項目の種類で決まる

- ・ 免許証などの再発行の支援
- ・ お詫び・補償
- ・ 集団訴訟
- ・ 信用の低下・解約

→ 赤い部分を持たなければ、起きない

減らす順番は、量より種類。まず赤い部分を持たないことから。

STEP 3 | なぜ

3 赤い項目は、どの物差しで見ても危ない

漏れたときの害を3つの物差しで測り、業務での使い道と並べると、「よく使わないのに危ない」項目が浮かび上がります。

	金銭的な被害 漏れたとき	精神的な苦痛 漏れたとき	なりすまし 漏れたとき	業務で使う 日々の使い道	保有件数（万）	対応
本人確認書類の画像	中	中	高	低	160	使ったら消す
クレジットカード番号	高	低	中	中	80	社外に預ける
顔写真・氏名・住所・生年月日のセット	中	中	高	低	120	すぐ減らす
免許証の番号	中	低	中	低	160	すぐ減らす
ID＋パスワード	高	中	高	高	660	厳重に守る
退会者の連絡先	低	低	中	低	300	整理する
生年月日	低	低	中	中	660	整理する
氏名・住所・電話番号	低	低	中	高	660	通常どおり持つ
メールアドレス	低	低	低	高	600	通常どおり持つ
趣味・嗜好	低	中	低	中	400	通常どおり持つ
購入履歴	低	中	低	高	900	通常どおり持つ
当社との関わり履歴	低	低	低	高	500	通常どおり持つ

赤の列＝濃いほど危ない（金銭的被害・精神的苦痛はJNSA「簡易EP図」の考え方を参考に、なりすましの物差しを当社が加えた）。緑の列＝濃いほどよく使う。※ 評価と件数は説明のための架空の例。

STEP 4 | どうする

4 区域ごとに打つ手を決める ―― まず、赤を持たない

減らす順番は、量より種類。赤い項目を持たない・預けることから始め、件数を減らすのはその次です。

区域ごとの対応

区域	対応	IPAのリスク対応
すぐ減らす 使ったら消す	使い終わったら消す。残すのは「誰が・いつ・何を確かめたか」の記録だけ	回避 持たない
社外に預ける	決済代行会社などに預け、自社は置き換えた番号（トークン）だけ持つ	移転 専門の事業者に移す
厳重に守る	置き場所を分け、見られる人を絞り、見た記録を残す	低減 対策を強める
整理する	棚卸しして、保存期間を過ぎたものは消す	回避
通常どおり持つ	目的と期間を決めて、規約に書いて持つ	保有 受け入れて持つ

IPAのリスク対応：IPA「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン」のリスク対応の4分類（低減・保有・回避・移転）

減らす順番

1

赤を持たない

本人確認書類の画像は、確認したら消す。カード番号は決済代行会社に預ける

→ 再発行・補償・訴訟の芽を摘む

2

期限で消す

保存期間を過ぎた退会者の情報、届かない住所を整理する

→ 持つ理由を説明できない部分をなくす

3

同じ人をまとめる

名寄せで重複をなくす

→ 通知や問い合わせなど、件数に比例する費用を減らす

1 要請

2 何が

3 なぜ

4 どうする

5 活かす

5 STEP 5 | 活かす

選ぶから、使える ― 選ぶ・整える・活かす

持つものを選ぶのは、守るためだけではありません。選んだデータを正しく整えれば、残したお客様に手を打てる顧客データになります。

選ぶ

何を持つかを決める

- 危ない項目を持たない・預ける
- 保存期間を過ぎたものを消す
- 項目ごとに目的と期間を決める

OnAKの役割

項目と件数の棚卸し、物差しごとの評価

資料

本資料（STEP 1～4）



整える

残すものを正しくする

- 同じ人をまとめる（名寄せ）
- 表記ゆれを直す（齋藤／斉藤、番地）
- 届かない住所を見つける

OnAKの役割

名寄せ・データクレンジング・突合

資料

ホワイトペーパー第1弾『データクレンジング入門』



活かす

残したお客様に手を打つ

- 最近・回数・金額を2つずつ組み合わせて層に分ける
- 手応えのある層に手間と費用を集める
- 同意を得たお客様に、続けて案内する

OnAKの役割

ポイント・CRMの設計と運用の伴走

資料

ホワイトペーパー第4弾『顧客データは、なぜ施策にならないのか』（公開予定）

持つものを選び、正しく整え、残したお客様に手を打つ。

それが、OnAKの考える「**データに信頼を**」の中身です。

入口は、会員データ実数調査から

御社の実際の項目と件数で、赤い部分の大きさ、同じ人をまとめた本当の人数、手を打てるお客様の層を示します。氏名や電話番号を記号に置き換えたデータでも行えます。

合同会社オンエーカー（OnAK）
<https://onak.co.jp/contact.php>