

企業間の パーソナルデータ活用の課題と 解決の方向性

2025年4月24日

エグゼクティブ・サマリー

【企業間パーソナルデータ活用の課題】 P3

企業におけるパーソナルデータ活用において、企業側は様々なリスクをはらみながら実施している状況

- ① ユーザーからの適切な同意取得や再同意拒否への不安、
- ② 個人情報・同意管理に関する企業間の運用方式の調整が難しい
- ③ 企業独自の個人情報運用方式が法的・社会的問題に発展するリスク

【課題解決にむけた取り組み】 P4～6

- 複数の企業様が同種の課題を抱えていることからNTTデータで勉強会を立ち上げガイドラインを検討
- 勉強会を通じて、利用者中心のUXデザインの視点を大事に
パーソナルデータを保有する企業が、事前に第三者提供同意を得るやり方から、
パーソナルデータを活用する企業がサービス提供時に、上記の第三者提供同意を含む、同意を得るやり方への変更を提案

【今後の社会実装に向けて】 p 7～8

- ガイドラインの運用に即した形にするためパーソナルデータの活用について協議会（案）の設立を検討
- 協議会では、パーソナルデータの流通のための共通基盤についても考えていきたい

他社とのパーソナルデータ連携の必要性および課題（ヒアリング結果）

- 具体的課題として、①自社データに関する第三者提供同意に関するユーザーからの適切な同意取得や再同意拒否への不安、②連携検討パートナー候補やグループ各社との個人情報・同意管理に関する運用方式ギャップの調整難、③自社の個人情報運用方式がグレーな取り扱いとして法的・社会的リスクが顕在化することへの恐怖 等が挙げられている

各業界ビジネス企画部門におけるヒアリング内容



個人情報の活用はぜひ行いたいですが、現時点ではお客様と明示的な同意ができていない。その同意の取り方もどのようにとれば、ユーザーに納得してもらえるのか悩んでいる



現在の顧客情報の利用に関する同意については、すべてを明示的に示すことができていない。そのようなグレーな状態でデータをフル活用していくことには不安がある。どうすればデータ活用ができるレベルの同意になるのか分からない、そこが解決しないと踏み出しにくい



グループ各社が各々で顧客情報を保有しており、どこでどのような同意を取れているのかを横串で把握できていないため、いざデータを活用しようにもどの情報を使ってよいのか分からない。同意を取り直すのがよいのかもしれないが、それで顧客が逃げ出さないか心配



ライフサイクルに合わせてデータを活用しているので、顧客が昔の同意を忘れていたり、クレームに近い問い合わせを受けることがある。過去に正当な形で同意を取った内容を顧客がしっかり把握してもらえるとありがたい

各社とも明確な正解が分からない中、
手探りかつグレーな形でデータ活用を進めようとしている（リスクな状態）

解決の方向性

共通ガイドライン策定の手順

グループ間／異業種間におけるデータ連携に関する共通ガイドラインを策定し、各社同一ルールで推進

ステップ 1

データ連携に課題をもつ複数の企業により、各社の課題を共有

ステップ 2

抽出された共通の課題について、ガイドラインを策定

ステップ 3

共通ガイドラインベースで各社がデータ連携に関する準備、施策を実行

共通ガイドライン策定によるメリット

1

個社対応では判断しづらい観点に対して、各業界リーディングカンパニーとの共通ルールでリスク分散可能 **(説明責任担保)**

2

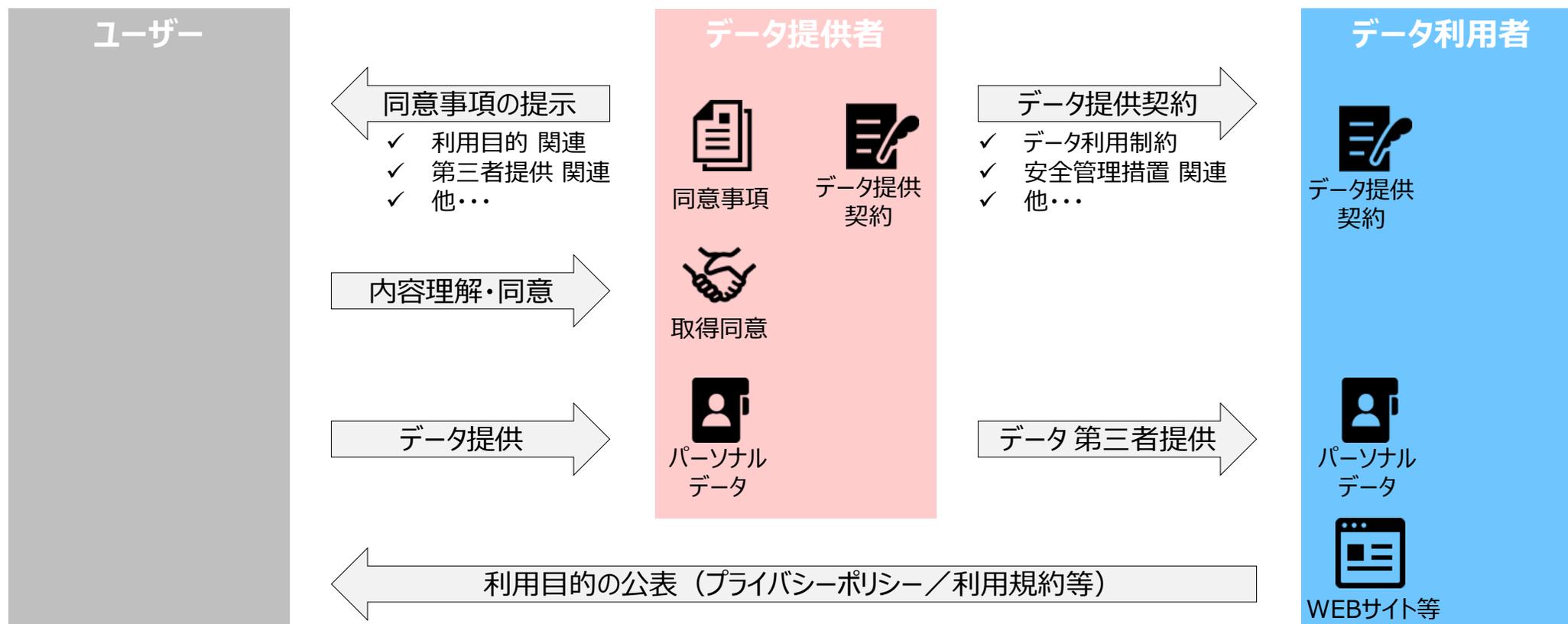
多数の大手企業が同じ手順や内容で実施されていることによるユーザーの安心感や馴染みやすさの醸成 **(顧客受容性向上)**

3

データ活用推進時にリスク回避方向に判断されがちな観点においても、明確な基準による社内外の合意形成可能 **(推進力)**

日本国内におけるパーソナルデータ流通の基本的な考え方（現行）

- 将来の第三者提供に対して、自社契約時に同意をとらなければならないため、企業にとってはリスクがある
- 提供先（データ利用者）におけるパーソナルデータの利用についても、責任を負うことになることも、リスクになる



ユーザーの適切な理解に必要な要素

- パーソナルデータを企業が活用する際に、「ユーザーの驚き」をできる限り回避する必要がある
- そのためには、これまでの単発のコミュニケーションから、継続したコミュニケーションに移行することが望ましい

【現状】発信主義／単発コミュニケーション

分からない → サービス利用規約が長文で、形式的に同意してしまう

見えない → 過去の自分の同意内容や、今、データがどこでどのように使われているのかを知ることができない

変えられない → サービスを利用しなくなった時などに同意の状況を変更できない

【あるべき姿】着信主義／継続コミュニケーション

分かる → 重要なポイントを簡単に理解でき、「嫌か／嫌じゃないか」を判断できる

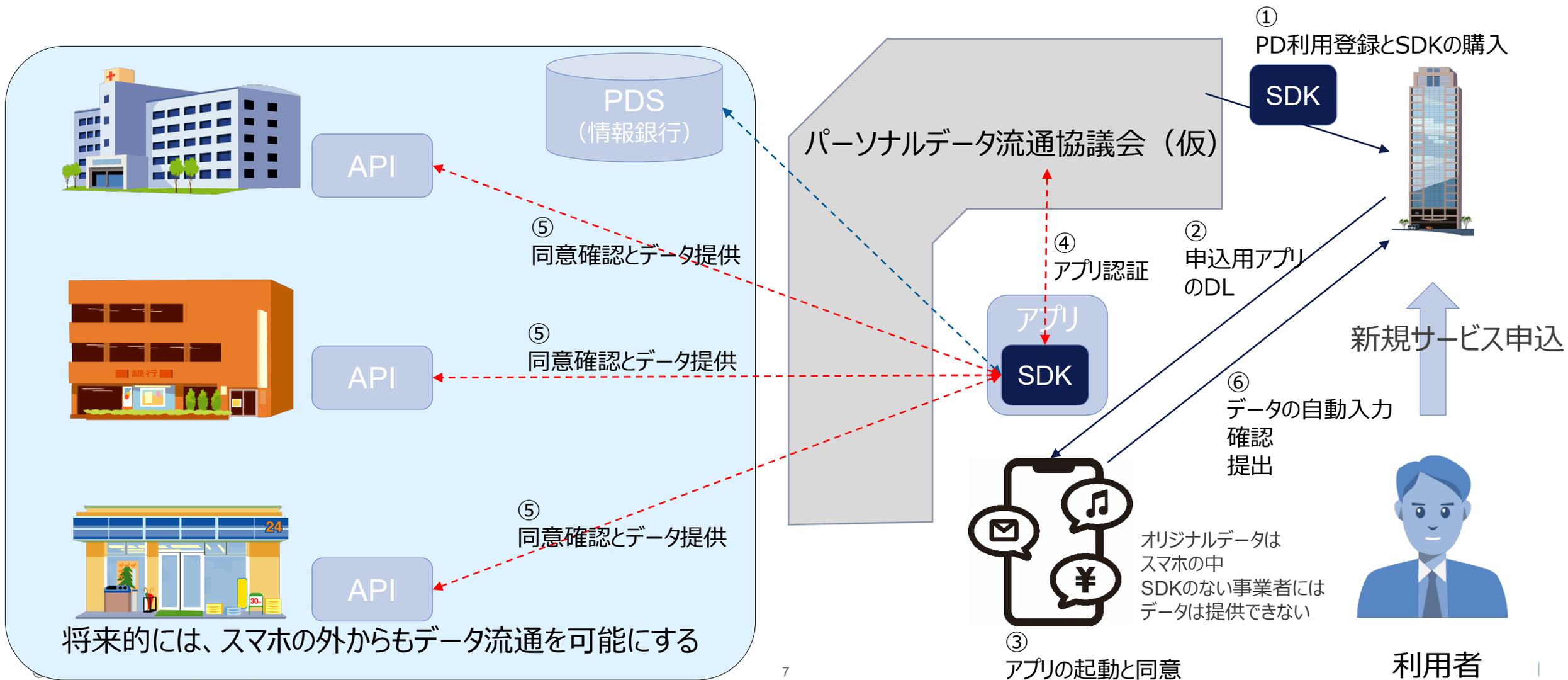
見える → 自分が何に同意をしているのか、データがどこでどのように使われているのかを一元的に見ることができる

変えられる → 不要だと感じたデータの活用をすぐに停止したり、必要なものをすぐに再開できる

ユーザーが「分からない」「見えない」「変えられない」と不安・不信を抱く状態から「分かる」「見える」「変えられる」という理解・信頼できる状態になることが重要

パーソナルデータ活用のためのアイデア

SDKを活用したデータ流通管理方式



スケジュール

設立合意・NR

- 協議会参加
意思表示
- ニュースリリース実施

仕様調整

- 仕様検討
WGにおける
仕様検討

開発・試験

- CopyMeボタ
ンSDKの開
発
- ユーザアプリの
開発

検証

- POCの内容
の検証
- 事業化につい
ての検証を実
施する

3月

6月

9月

10月

3月

6月

7月

体制構築

- 協議会の組
成
- 仕様検討
WGの組成

費用算出

- 開発見積の実施
- 協議会による負担
の合意

POC実施

- 2-3企業と消
費者による
POCの実施

NTT DATA