

# ISO20252 基礎研修

(eラーニング版 ②)

あなたの中に未来がある。  
一般社団法人 日本マーケティングリサーチ協会

## 2. 環境変化とISO認証取得の意義 (2018年版～)

## 2-1. 公的統計業務の民間開放拡大

### ◆ 民間開放拡大は確実 ⇒ ISO認証取得社に追い風

- 中央省庁の統計予算額は横ばいだが、担当職員数は減少の一途
- 民間（JMRA会員社など）に代替してもらわないと回らない
- 仕様書にISO認証が推奨要件として入ってくる
- 中央省庁から、都道府県や市区町村にも波及へ

### ◆ 仕様書への「プロセス保証」要求事項の普及も確実

- 文書記録による保証の裏付けのためにも、ISO認証が有効に

### ◆ ISO20252がJIS規格になる（2019年中の予定）と…

- 中央省庁のみならず、都道府県や市町村にも（すそ野が）拡大
- ISOの著作権管理規制から解放され、広報をしやすくなる

## 2-2. GDPRの衝撃

### ◆ EU域内だけでなく、実質的に世界を縛る新個人情報保護法

- 2018年5月25日施行済み
- 日本の個人情報保護法よりも厳しい ⇔ 「十分性認定」取得（2018年内）
- MR業界がねらい打ちされる可能性は低いが、一定の対策は必要

### ◆ 今後、世界の個人情報保護規制がGDPRに近づく

- 米国カリフォルニア州でGDPRに近似した州法成立（2020年施行予定）
- 日本でも規制強化をにらみ、対応策を準備していく必要あり

### ◆ 市場調査業界ではESOMARを中心に対策を準備中

- 基本は「自主規制の遵守を通じた、過度な法規制・介入の回避」
  - ⇒ ESOMAR版『GDPR行動規範』 + 「新3種のガイドライン」の策定・遵守へ
- ESOMAR版『行動規範』は2018年内にドラフト公表予定
  - ⇒ EU各国の規制当局と交渉の上、2019年内の正式発行を目指す

## <参考2> 現在の台風の日(!?)、GDPRの基礎知識

### ◆ GDPR理解のための「10のポイント」

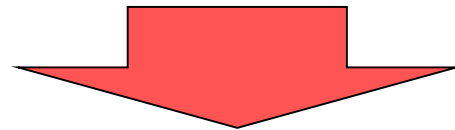
EU一般データ保護規則 (=すべてのEU加盟国を拘束する法規制)

1. **単一ルール**  
(EU全域の共通ルール)
2. **高額な課徴金 (制裁金)**  
(最大€2,000万or売上の4%)
3. **境界がない**  
(対象は実質的に全世界)
4. **個人データの定義が拡大**  
(cookieや広告IDも含まれる)
5. **データ事業者責任の拡大**  
(特にデータ処理者の責任)
6. **データ侵害の通知義務**  
(発生・認識後72時間以内に)
7. **説明責任の拡大**  
(プライバシー影響評価)  
(設計とデフォルトによる保護)
8. **個人の権利の強化**  
(「忘れられる権利」など)
9. **国境を越えたデータ移転の制限**  
(第三国へのデータ移転規制)
10. **DPO(データ保護責任者)の設置**

## <参考3> ISO20252/19731の活用方法

### ◆ 残念ながら、現行のISO20252認証が直ちにGDPRの要求事項を満たすわけではないが … ?

- 2018年中にESOMAR版『GDPR行動規範』のドラフト公表予定
- 改定版ISO20252は、2018年12月発行目標（19731も組込み）
  - ⇒ 『GDPR行動規範』と改定版ISOの内容はリンクするが、残念ながらそれがGDPR規制をクリアすることには直結しない
- しかし、**GDPRの文書記録管理に信頼性を持たせる意義**あり
  - ⇒ 現在、おそらく2018年末時点でも、ISO以上の認証制度はない
  - ⇒ 定期的なチェック、想定外の事故予防のためにも有効



- **トレーサビリティ確保のニーズを先取りし、積極的営業アピールのチャンスに転化させる**

## 2-3. 市場調査業界にも環境変化の荒波

### ◆ 従来のサーベイによらないデータ分析業務の伸長

- 伝統的な量的調査が漸減し、「その他」が増えつつある  
⇒ すべてがビッグデータ関連ではないとしても、国際的な傾向

### ◆ ESOMAR国際綱領の改訂（2017年～）

- 対応事業領域の拡張  
⇒ 市場・世論・社会調査「及びデータ分析」

### ◆ GDPRへの対応必至（前項の通り）

### ◆ ISO19731の開発・発行も、上記と連動

- ビッグデータ市場参入への「通行証」として

### ◆ 総じて、伝統的な調査の枠組みを超える新時代へ(!?)

## 2-4. ISO認証取得に期待されるメリット

◆ **信用・信頼性の向上**

◆ **業務の標準化促進**

◆ **2つの大きな市場機会に対応**

- **公的統計の民間開放拡大（ISO20252が入札に有利）**
- **ビッグデータ分析市場の拡大（ISO19731が「通行証」に）**





## 2-5. 営業面での競合優位の確保（「攻め」の要素）

### ◆ 公的統計業務の入札に有利

- ただし、最初の実績を作るまではかなり大変

### ◆ 外資大手顧客の業務受託に有利

- 積極的に攻めるかどうかは全体的な営業戦略によるが…
- 特にEU系大手顧客への食い込みを図るのであれば武器に
- GDPRの影響波及に伴い、チャンス拡大の可能性

### ◆ 業界内での評判の確立・補強

- 企業ブランド維持・向上の一要素であることは疑いない  
= 「ISO認証を取得されるとは、さすがですね…」
- 信頼の「ダメ押し」に使用  
(ただし、実際に宣言するかどうかは顧客の反応や要望次第)
- **企業ブランド強化の目標を持つことが重要に**

## 2-6. リスク管理と信頼性の確保（「守り」の要素）

- ◆ **業務標準化・体系化（&改善）、教育研修体系整備、ミスの未然防止、トレーサビリティ確保、ミス発生時の対処策、再発防止策の立案と徹底…等**
  - いずれも、リスク（危機）管理体制の強化につながる
- ◆ **国際標準に沿った第三者認証という対外的・客観的信頼性**
  - 現在の日本では、ISOの信頼性を超える認証制度は存在しない
  - 経営的視点からも、**「外圧」的な要素を含めたチェック**の意義
- ◆ **クライアントや二次契約業者の協力を得る**
  - 品質確保のためには、顧客（+外注先）の理解・納得性も重要に
  - 契約書等（文書）での責任範囲、役割分担の明確化  
= トラブルの未然防止、（万一の）紛争時の早期解決
  - **もちろん、最終的な責任は元請の調査機関にある**

## 2-7. 文書記録システムの重要性向上（世界の趨勢）

### ◆ リスク管理は、事業・情報・社員を守るためのもの

- 法規制の強化に伴い、「備え」の重要性も増大
- 意外に理解されていない「社員を守る」という視点
- そのために必要なのが… ↓

### ◆ エビデンス：適切な管理が行われているという証拠

- 日々の業務記録の蓄積が、いざという時の適切性の証明に
- 今やエビデンスを提示できない言説は、誰にも信用されない

### ◆ トレーサビリティの確保（+それを支えるシステム）

- いざという時に「なぜそれが？ どの段階で？」を追跡できること
- エビデンスを即座に提供するための仕組み

# (ここから先は、カスタム対応になります)

## ◆ 会員社さんの状況により、進むべきステップが異なります

- どの認証区分 (≡ 調査手法) で認証を取得するか？
- 「適用宣言書 (2018年版～)」の宣言範囲をどうするか？
- 既存の社内体制はどうなっているか？

… 等により、カスタムメイドのステップ構築が必要になります

## ◆ 詳細はISO認証支援センターにお問い合わせください

- 「すぐにISO認証までは…？」ということでも構いません
- 「何もわからないので、基礎の基礎から…」も歓迎です

お問い合わせは ↓

[office@jmra-net.or.jp](mailto:office@jmra-net.or.jp)

# JMRA ISO認証支援センター

<https://www.jmra-iso.biz>

 あなたのの中に未来がある。  
一般社団法人 **日本マーケティングリサーチ協会**