

ポイントサービスの個人情報保護方針に見る 企業の危機管理に関する一考察

A Study on Corporate Liability in Regard to Management of Privacy Policies of Point Reward Systems

福島 綾一[※]

Ryoichi Fukushima[※]

1. はじめに

インターネット上のいわゆるソーシャルメディアの発達に伴い、企業の不祥事に関する情報や感情が急速に伝播して批判が集中する、いわゆるネット炎上と呼ばれる事象が2011年以降頻発するようになった⁽¹⁾。(伊地知, 2009)では、ネット炎上が経営上のリスクとなり得ることを指摘しており、炎上件数が当時に比べて10倍以上となっている現在においてはますますそのリスクが増大している。

個人情報保護法が2005年4月に全面施行されたことを契機として国民の個人情報保護への意識は高まり⁽²⁾、大規模な個人情報漏洩事件は世間の耳目を集めるところとなっている。

本稿では利用者の個人情報保護意識の高まりから炎上してしまったカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社(以下CCC)のTポイントサービスならびに武雄市図書館運営のトピックスを時系列で整理し、企業の危機管理の観点から問題の所在を明らかにする。

2. Tポイントサービスと武雄市図書館

2.1. Tポイントサービス

TポイントはCCCが提供している国内最大の共通ポイントサービスである⁽³⁾。2016年7月31日現在の会員数は5,953万人、提携企業は155社、563,008店に上る他、「Yahoo! ショッピング」や「Yahoo! オークション」、「出前館」といったネットサービスとも提携している⁽⁴⁾⁽⁵⁾。また、2014年4月からCCCによる佐賀県の武雄市図書館の運営が始まり、公共サービスに対するポイントサービス、ポイントカードの利用も開始された。

2.2. 武雄市図書館

武雄市図書館は佐賀県武雄市にある公立図書館である。1916年に開館、1930年に公立図書館となった。市議会の承認を得ずにCCCを指定管理者にすると2012年5月4日に発表し(武雄市, 2012)、2013年4月1日よりCCCの運営となっている。

[※]日本経済大学経営学部経営学科

3. Tポイントサービスおよび武雄市図書館に関するトピックスの整理

表1は、Tポイントサービス関連の個人情報に関するトピックスおよび武雄市図書館の問題に関するトピックスを時系列に整理したものである。

表1 Tポイントサービスおよび武雄市図書館に関するトピックス

2012年	05月04日	佐賀県の武雄市図書館の運営に関して基本合意（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2012b）、記者会見で樋渡啓祐市長が個人的には貸し出し履歴を個人情報と捉えることに疑問を持っていると語る（武雄市, 2012）
	06月12日	武雄市議会で貸し出し情報はCCCに提供しないと樋渡市長が回答（佐賀新聞, 2012）
	06月19日	Yahoo! JAPANとCCCが戦略的資本・業務提携、IDとポイントの統合を進めると発表（ヤフー株式会社, 2012）
	07月17日	CCCが提携先企業から購入医薬品データを取得していたことが報道される（朝日新聞, 2012）(1)
	08月01日	インターネット・エクスプローラーに組み込み、検索することでTポイントが貯まる「Tポイントツールバー」をリリース(2)
	08月10日	Tポイントツールバーを導入すると、全てのウェブ閲覧履歴が暗号化されずに外部に送信されることが指摘される（徳丸, 2012）
	08月15日	Tポイントツールバーの公開を中止（ITmedia ニュース, 2012）
2013年	09月13日	CCCの個人データの利用方式の「共同利用」が個人情報保護法上違法ではないかとの指摘がなされる（津田, 2012）
	04月01日	CCCの運営の下、武雄市図書館が開館する
2014年	06月04日	Yahoo! JAPANとCCCが、7月1日にYahoo!ポイントをTポイントに、TポイントのオンラインサイトのID（T-ID）をYahoo! JAPAN IDに統合すると発表（ヤフー株式会社, 2013）
	02月07日	CCCのプライバシーマークの有効期限が切れる
	04月25日	武雄市図書館が開館前にDVDおよび郷土資料を除籍していたことが報道される（ハフィントンポスト, 2014）
	05月22日	Yahoo! JAPANが6月2日付でプライバシーポリシーを改訂し、TポイントユーザのWeb閲覧履歴をCCCに提供すると発表（ヤフー株式会社, 2014）
	08月14日	CCCが11月1日にT会員規約改定と個人情報取り扱いに関する規定の変更を行い、個人データの利用方式を「共同利用」から「第三者提供」に変更すると予告（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2014b）
	09月30日	Tポイントツールバーサービス終了（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2014a）
	10月28日	CCCが「個人情報の第三者提供について」のページを公開、合わせてオプトアウトの受け付けを開始する（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2014c）
2015年	11月26日	CCCのプライバシーマークは「更新審査の途上」であることがツイートされる（書肆ふろすてい, 古本屋/JN4IFD, 2014）
	08月05日	武雄市図書館の初期蔵書入れ替え費で購入された資料が公表されTSUTAYAの在庫処分ではないかとの指摘がなされる（rana_kualuと川原, 2015）
	08月31日	CCCがオプトアウトの方法を変更していたことが指摘される（aka イケダ/着底先が沼だった, 2015）
	09月17日	CCCのプライバシーマークが平成28年2月7日まで有効となっていることが指摘される（hylom, 2015）
	11月17日	T会員規約を12月1日付で改定すると公表（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2015）
	11月18日	CCCのプライバシーマーク返納が確認される（ktgohan@USB 充電本再販1月下旬, 2015）

表中の(1)は、一般的な事業者と同様に医薬品販売業者についても購買データを取得していたものである。この取得は、Tカードの利用規約においてカードホルダーの購買データを提携企業と共同利用すると明記していることに依拠している(朝日新聞, 2012)。

しかし医薬品販売業者が第三者に購入情報を渡すことは刑法134条で禁じられていることから違法性が指摘された。また個人情報保護法の観点からも取得情報の内容が明確化されていない、共同利用の趣旨から逸脱しているといった批判がなされた(津田, 2012)。

また(2)では利用規約(カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2012a)に以下の記載があったことに加え、閲覧履歴が暗号化されずにサーバーに送られていたことが指摘され、リリースから2週間で公開中止となった(ITmedia ニュース, 2012)。

全ての WEB 閲覧履歴(本ツールバーの検索窓を用いた検索履歴に限らず、利用者が閲覧したすべてのページ URL、検索キーワード、アクセス日時、およびユーザー管理識別子の履歴情報をいい、以下「WEB 閲覧履歴」といいます)が当社によって取得され、(中略)サーバーに保護措置を講じた上で保管・管理されることをあらかじめ承諾するものとします。

その後、既にインストールしたユーザーに対して閲覧履歴を暗号化して送信するように修正したプログラムが配布されたものの、再公開のアナウンスがないまま2014年9月30日にサービスを終了した(カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2014a)。

一方の武雄市図書館の問題では、貸し出し履歴がCCCに提供されていないと明言されていることから個人情報保護とは直接的な関係はない。しかしこれまで蒐集、展示してきた郷土資料を廃棄し、その空きスペースにTSUTAYAの有料レンタルコーナーを設置したことや、レンタルコーナーと競合しそうなDVDを除籍したこと(ハフントンポスト, 2014)、初期の蔵書として系列の新古本販売会社から陳腐化した技術書や古い参考書、他県の飲食店ガイドなどが多数納入されていたことから批判が相次ぎ、訴訟にまで発展している(dot., 2015; rana_kualu と川原, 2015)。

またCCCは2014年2月7日にプライバシーマークの有効期限が切れ、更新されずに放置されていたように見られたことから、個人情報保護の取り組みについても疑念を抱かれていた。これに対し前述の個人データの共同利用が、プライバシーマーク更新の障害になっているのではないかといった憶測も生まれた。

こうした不信感が醸成されていく中で、同年10月28日にCCCが公開した「個人情報の第三者提供について(カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2014c)」が曲解され、翌29日には匿名電子掲示板の2ちゃんねるに「Tカード「11月1日から個人情報バラ撒くよ。イヤなら個人情報提供停止の手続きしてね」というタイトルのスレッド(掲示板の一単位)が作られた(2ちゃんねる, 2014)。そしてこのスレッド内の議論をまとめたものが複数のサイトに転載され、SNSを通じてパニックを引き起こした。

特に第三者提供を望まない会員に対してCCCが用意したオプトアウトの手段は、Yahoo! Japan IDとTカードの紐付けが必須となっており、第三者提供を拒むためには、Yahoo! Japan という第三者にTカード番号が伝わる仕組みとなっていた。さらに手続きが完了しても第三者提供が停止されるまでに3日かかる上、提供先が増えるたびに都度オプトアウト処理をしなければならなかった。これは、

会員が仮に10月28日に手続きをしても11月1日には間に合わないことになるだけでなく、自らの情報が完全に提供されないようにするには提供先の追加を絶えず監視し続ける必要があることを意味する。そのため CCC は悪意を持ってこのような方法を採用したのではないかと疑われる結果となった（高木, 2014）。

また2014年2月に期限が切れていたプライバシーマークは11月26日に更新審査の途上であることがツイートされ（書肆ふろすてい（古本屋/JN4IFD），2014）、さらに10か月後の2015年9月17日に更新されたことが確認された（hylom, 2015）。この直前の8月31日にオプトアウトの方法が変更されていたとの指摘（aka イケダ/着底先が沼だった, 2015）があったことから、前述のオプトアウト手段が個人情報保護マネジメントシステムの要求事項（JIS Q 15001）に適合していなかったのではないかとこの憶測を招いた。

そして12月1日付で改定すると11月17日に公表した T 会員規約では、従来

漏洩、滅失、毀損等のリスクに対して、経済産業省が告示した「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」はもとより、「プライバシーマーク」の要求事項や「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）」の基準を取り入れ、技術面および組織面において合理的かつ厳正な安全対策を講じます。

とあったものが

漏洩、滅失、毀損等のリスクに対して、技術面および組織面において合理的かつ厳正な安全対策を講じます。

と公的なガイドラインや基準に従うとした文言を削除した内容になっていた（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社, 2015）。そして翌日の11月18日に CCC がプライバシーマークを返納したことが、個人のツイートより明らかとなった（ktgohan@USB 充電本再販1月下旬, 2015）。

4. 考 察

表1より消費者から見た CCC ならびに T ポイントサービスでの個人情報保護に対する不信感の源泉は、以下の4点にあると言える。

- i. 購入医薬品データ取得
- ii. T ポイントツールバーによる情報取得
- iii. 武雄市図書館問題
- iv. CCC のプライバシーポリシーの変遷とプライバシーマークの返納

（田中と山口, 2016）によれば、炎上の原因となるパターンの一つに反社会行為や規則に反した行為があるといい、企業による食品偽装等の規則違反行為もその対象となるという。

CCC は株式会社ベネッセコーポレーションのように外部に個人情報を漏洩させたわけではない。しかし上述の問題や騒動の結果、「CCC は何か企んでいるのではないか」というイメージを多くの消費者に植え付けてしまい、事あるごとに「やっぱり」「またか」という反応を呼び込んでしまったのではないだろうか。

ivのプライバシーマークの返納についてCCCは日経コンピュータの取材に対し、個人情報保護法改正の過渡期にあるため改正後の状況を見極め、各種セキュリティ標準を参考にしたより強固な自社基準を策定し運用するためと答えている（日経コンピュータ、2015a、2015b）。その言葉が事実だとしても、大量の個人情報を扱っている企業が、プライバシーマークを返納することに対する会員の反応を甘く見ていたと言わざるを得ない。

情報セキュリティは直接見えない分、多くの人にとって常に漠然とした恐怖感が付きまとう。これはTポイントに限らず、年金情報の漏洩やマイナンバー制度の施行に当たっての国民の反応を見れば明らかである。

2014年11月以降、Tポイントサービスを受けられる小売店舗では図1のように支払い時に個人情報取り扱いに関する告知文が掲示されている。会員規模が大きくなればなるほど、こうしたアピールは不可欠であろう。



図1 T会員向けの個人情報取り扱いに関する告知文が貼付された現金トレイ（筆者撮影）

5. おわりに

2015年10月19日に放映された「プロフェッショナル仕事の流儀」では、CCC最高経営責任者の増田宗昭氏が起業家として取り上げられた。この番組の中でTポイントとマイナンバーとの連携について会議で触れるシーンがあった（日本放送協会、2015）。また、2016年1月6日には高市早苗総務相が、総務省の仕事始め式で各種ポイントカードをマイナンバーカードに一本化できないか、検討するよう指示している（日テレNEWS24、2016）。

2017年には改正個人情報保護法が全面施行となるため、より一層ポイントサービスと個人情報保護について注視する必要がある。

今後はEUの個人情報保護基準と改正個人情報保護法の関係といった観点から、ポイントサービス企業の個人情報保護に対する取り組みについて考察していきたい。

注釈

- (1) 株式会社エステルのホームページ (<https://eltes.co.jp/>) によると、2009年より順に90件、102件、341件となっており、2015年は1,002件となっている。
- (2) 2003年と2006年に内閣府が行った個人情報保護に関する世論調査において、個人情報の保護の問題に関心があるとする者の割合は、それぞれ62.7%（「関心がある」24.0% + 「まあ関心がある」38.8%）、73.5%（「関心がある」32.9% + 「まあ関心がある」40.6%）となっている。
- (3) 会員数が多いポイントサービスは他にローソンを中心に展開している「Ponta」、楽天が展開している「楽天ポイント」がある。
 「Ponta」会員数 日本国内7,000万人、インドネシア300万人、台湾100万人を突破 (<http://www.loyalty.co.jp/news/2015/2015061501/>) によると、Pontaは2015年5月28日に会員数が7,000万人を突破している。しかし、「T-POINT 10周年 (<https://t-site.jp/tr/cpn/tnews/>)」によれば2012年1月現在での、直近1年間に利用実績のある利用者の名寄せ後の利用者数3,865万人に対し、カード発行枚数は13,255万枚であることから、アクティブな利用者はカード発行枚数の数分の1程度に留まると考えられる。
 楽天ポイントカードの発行枚数や会員数については公表されていないが、「1分で分かる楽天の強み (<http://adsales.rakuten.co.jp/business/rakuten/>)」によると2015年12月末時点での楽天会員数は10,589万人、うち実際にログインしたのは7,876万人となっている。
- (4) 5,952万人の会員基盤
http://www.ccc.co.jp/showcase/sc_004051.html
- (5) 563,008店舗のネットワーク
http://www.ccc.co.jp/showcase/sc_004052.html

参考文献

- 2ちゃんねる. (2014). Tカード「11月1日から個人情報バラ撒くよ。イヤなら個人情報提供停止の手続きしてね」.
 Retrieved from <http://hayabusa3.2ch.net/test/read.cgi/news/1414529287/>
- aka イケダ/着底先が沼だった, 星夜輝. (2015). (ツイート). Retrieved from <https://twitter.com/hoshiyo/status/638258274832220160>
- dot. (2015). 関連会社から“疑惑”の選書武雄市 TSUTAYA 図書館、委託巡り住民訴訟に発展. Retrieved from <http://dot.asahi.com/wa/2015090200084.html>
- hylom. (2015). CCCのPマークが再び有効に、オプトアウト実装のため?. Retrieved from <http://yro.srad.jp/story/15/09/17/0632245/>
- ITmedia ニュース. (2012). 「Tポイントツールバー」公開中止 Web 閲覧履歴を平文で収集. Retrieved from http://www.itmedia.co.jp/news/articles/1208/20/news_045.html
- ktgohan@USB 充電本再販1月下旬. (2015). (ツイート). Retrieved from <https://twitter.com/ktgohan/status/666932029208944640>
- rana_kualu, 川原敏昭. (2015). 武雄市図書館に TSUTAYA の在庫が押しつけられる?. Retrieved from <http://togetter.com/li/858068>
- カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社. (2012a). Tポイントツールバー利用規約. Retrieved from <https://t-site.jp/pc/r/kiyaku/toolbar/index.pl>
- カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社. (2012b). 武雄市とカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社の武雄市立図書館の企画・運営に関する提携基本合意について. Retrieved from http://www.ccc.co.jp/news/2012/20120504_003337.html
- カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社. (2014a). Tポイントツールバーサービス終了のお知らせ. Retrieved from http://t-site.jp/cp/index.pl?xpg=PCIC_0102&cp_id=7678
- カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社. (2014b). T会員規約改定と個人情報取り扱いに関する規定の変更. Retrieved from <http://www.ccc.co.jp/customer/kaisetsu.html>
- カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社. (2014c). 個人情報の第三者提供について. Retrieved from <http://www.ccc.co.jp/customer/index.html>
- カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社. (2015). T会員規約改訂について. Retrieved from http://www.ccc.co.jp/customer_management/report/report_004850.html
- ハフィントンポスト. (2014). 武雄市図書館が開館前にDVDを大量除籍「館内併設のTSUTAYAに配慮？」との疑問

- の声に武雄市は否定. Retrieved from http://www.huffingtonpost.jp/2014/04/24/takeoshi_n_5203682.html
- ヤフー株式会社. (2012). Yahoo! JAPAN と CCC が戦略的資本・業務提携. Retrieved from <http://pr.yahoo.co.jp/release/2012/0619a.html>
- ヤフー株式会社. (2013). Yahoo! JAPAN と CCC、ポイントと ID を 7 月 1 日に統一ネットとリアルを横断した日本最大の共通ポイントサービスが誕生. Retrieved from http://blogs.yahoo.co.jp/yj_pr_blog/24479720.html
- ヤフー株式会社. (2014). プライバシーポリシー改定のお知らせ. Retrieved from <http://docs.yahoo.co.jp/info/notice/140519.html>
- 伊地知晋一. (2009). ネット炎上であたの会社が潰れる！－ウェブ上の攻撃から身を守る危機管理バイブル. WAVE 出版.
- 高木浩光. (2014). 高木浩光先生の T ポイントカード情報共有オプトアウト検証まとめ. Retrieved from <http://together.com/li/739877>
- 佐賀新聞. (2012). 貸し出し履歴提供せず武雄市図書館、ツタヤ委託. Retrieved from <http://www1.saga-s.co.jp/news/saga.0.2222748.article.html>
- 書肆ふろすてい(古本屋/JN4IFD). (2014). (ツイート). Retrieved from <https://twitter.com/Alicefst/status/537635785776717824>
- 朝日新聞. (2012). T ポイント、購入医薬品データを取得提携先企業から. Retrieved from <http://www.asahi.com/national/intro/NGY201207160031.html>
- 津田大介. (2012). T カードは個人情報保護法違反に該当するのか？ — 津田大介の「メディアの現場」vol.44 より. Retrieved from <http://ch.nicovideo.jp/tsuda/blomaga/ar6354>
- 田中辰雄, 山口真一. (2016). ネット炎上の研究. 勁草書房.
- 徳丸浩. (2012). T ポイントツールバーを導入すると SSL 通信の履歴までもが盗聴可能になる. Retrieved from http://blog.tokumaru.org/2012_08_01_archive.html
- 日テレ NEWS24. (2016). 総務省ポイントカード一本化を検討へ. Retrieved from <http://www.news24.jp/articles/2016/01/05/04319033.html>
- 日経コンピュータ. (2015a). なぜ CCC はプライバシーマークを返上し、T 会員規約を改訂したのか (後編). Retrieved from <http://itpro.nikkeibp.co.jp/atcl/column/14/346926/112600387/>
- 日経コンピュータ. (2015b). なぜ CCC はプライバシーマークを返上し、T 会員規約を改訂したのか (前編). Retrieved from <http://itpro.nikkeibp.co.jp/atcl/column/14/346926/112000384/>
- 日本放送協会. (2015). 「プロフェッショナル仕事の流儀」起業者・増田宗昭. Retrieved from <http://www.nhk.or.jp/professional/2015/1019/>
- 武雄市. (2012). 武雄市とカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社の武雄市立図書館の企画・運営に関する提携基本合意について. Retrieved from <http://www.ustream.tv/recorded/22339926>