

EUと日本のデータ保護規制の合意

EUと日本のデータ保護規制の合意により、個人データの円滑な相互移転が確立し、日本においてもEU一般データ保護規則（GDPR）に対応したデータ保護のための体制整備が求められています。この合意によりEUから日本への個人データの移転が容易になりますが、他方EUで製品やサービスを提供している日本企業は、その地域内に法人化された拠点のあるなしにかかわらず、厳しい要件を満たす必要があります。

EUは一般データ保護規則（GDPR）の本拠地であり、この規則はデータ保護規制の中でも最も厳しいものであって、EU市民およびEU内の社員に関する個人データの処理および移転をする企業に、厳格なデータガバナンスの実践と手順を義務付けています。GDPRに違反した組織には、その企業の年間売上高の4%または2千万ユーロのいずれか高い金額の罰金が科される可能性があります。

ヨーロッパの基準を満たすためには、日本企業は機微なデータの保護を強化する必要があり、それに違反すれば責任を負うこととなります。

また、日本の独立したデータ保護機関は、データへのアクセスに関するヨーロッパ市民からのクレームを日本の公的機関が調査し解決するクレーム処理メカニズムを構築することになっています。

GDPRへの対応準備はできていますか？

GDPRでは下記のように主要原則を定めて、データガバナンスを強化するための要件を定義しています。



個人情報データの広範な定義

GDPRでは、名前、身体的特徴および電子メールアドレスその他の決定要因は個人データであると規定しています。日本企業がそのデータの全体像を把握するには、かなりの時間を要することとなります。



プライバシーバイデザイン（計画的なプライバシー保護）

個人データを扱う全ての新しいサービスや事業プロセスは、自らその安全性を考慮する必要があります。実際に、各企業は、自社で十分な手続きを定めて遵守していることを定期的に監視し、それを証明できなくてはなりません。しかし、“プライバシーバイデザイン”を実現するには、それだけでなく先を見越した対応を取り入れたシステムとポリシーが施行されている必要があります。すなわち、違反を検出することができ、かつ、厳格なプライバシー設定が初期設定として適用されていなければなりません。さらに“プライバシーバイデザイン”の実現には個人データの暗号化または仮名の使用あるいはその双方による厳格なセキュリティ設定の適用が必要となります。



忘れられる権利

“忘れられる権利”（またはデータ削除権）により、お客様は個人データの削除を求め、さらなる伝播を止める権利を持つこととなります。GDPRが定義する個人データとは同一性が確認されたまたは確認可能な自然人に関する情報を網羅したもの（個人の名前、識別番号、所在地データ、オンライン識別情報またはその人の身体的、生理的、遺伝的、精神的、経済的、文化的もしくは社会的な特徴に関する一つもしくは複数の要素を含みます）であることに留意することが重要です。定期的に膨大なデータを処理している企業からすれば、干し草の中から針を探すようなものです。そのような細かい情報を企業が適切な時間内に確認し、収集し、削除するためには全ての対話対応とデータのタグ付けを行い、“忘れられる権利”と下記の“アクセス権”を保護できるようにしなくてはなりません。



アクセス権

お客様は、自らに関する個人情報が処理されているかどうか、その場所、および、目的（品質向上、事業プロセスまたはコンプライアンス目的であっても）に関する情報を要求して取得する権利があります。さらに、企業はその個人情報の複製を無償かつ電子形式で提供できなくてはなりません。このため、ある時点で当該データに対して何が行われたのかを理解して伝達するために、完全なデータ履歴が追跡されていなければなりません。すなわち、そのデータ処理実務を理解して伝達できることが最も重要になります。



オプトインデータ処理に対するの同意

データ処理に対する同意は自由で、特定のものに対して与えることができ、撤回可能であるべきです。すなわち、お客様は想定できる個人データの処理の種類について説明を受けるべきであり、いつでも同意を撤回し、自分のデータを削除するよう請求することが可能でなければなりません。



個人情報の漏洩通知

個人情報漏洩した場合、情報漏洩発覚時から72時間以内に通知を送信しなければなりません。企業は監査当局及び情報が漏洩したと思われる対象のお客様にその旨を伝える必要があります。GDPRでは、送信された個人データの偶発的または違法な破壊、紛失、変更、開示またはアクセスも、情報漏洩に含まれます。

NICEのコンプライアンスセンターを活用してGDPR対応を容易に！

NICEのコンプライアンスセンターはコンタクトセンターに向けたコンプライアンスソリューションです。コンプライアンスセンターは、対話対応とポリシーを効率的に管理するため、データを視覚化し、ポリシーに従ったアクションを起こし、連携がとれていない複数のデータシステム間の橋渡しをします。コンプライアンスセンターを活用することにより、ユーザは、GDPRに関連する活動に関する実行可能な対応方法を知ることができ、規制の原則に従って業務を遂行できるように、事前の対応や修正のための行動を直接とることができます。

コンプライアンスセンターは、複数のダッシュボードを一度に表示する革新的な“コンプライアンスアシュアランス”アプリケーションをお客様に提供します。これにより、企業がデータの収集と保存のために最善のデータ管理を行っているかを管理することができます。コンプライアンスセンターは、扱っているデータが適切に暗号化されているかを確認したい、異常な活動を検知して情報漏洩を防止したい、同意が記録され検出できることを確認したい、保存されたデータの質と数を管理したいなどといった企業のニーズに応じてカスタマイズしたソリューションを提供することが可能です。

集合データにしきい値を設けることにより、ユーザは個人情報扱うポリシーやキャンペーンに集中でき、脆弱性が無いかを確認し、データ主体からの個人データの削除や写しの提出依頼に対応することができるように、これらの活動を効果的に監視できます。情報保管に関する全てのポリシーを集中管理し、保管されたデータを管理するためにミッションクリティカルメカニズムを備えた“ポリシーマネージャー”アプリケーションを活用することにより、権限を持つユーザが直接対応することが可能になるため、情報漏洩を発見したり、特定の対話を削除または抽出したりする時間を圧倒的に削減することができます。

“忘れられる権利”に対応するにあたり、コンプライアンスセンターは最新のデータタグ付け機能を活用してお客様のIDと関連するデータを収集することができます。データの削除または抽出作業といった状況に応じた専用のワークフローを用意しているため、第三者や専門家に頼ることなく権限を持つユーザ自身によって対応することが可能です。これらの作業は、用意されたワークフローに従い、企業の業務ポリシーの実行手続に厳しく準拠して、迅速に実施可能です。

市場をリードするエンゲージプラットフォームに基づき、コンプライアンスセンターはエンドtoエンドの暗号化アプローチを用いることによって、収集、使用、送信、および保存といった情報のライフサイクルの全ての段階で情報を保護することができます。是正処置として、古い対話データなどの暗号化も可能です。

つまり、コンプライアンスセンターは、それだけでGDPR規制に対応することができるソリューションであり、IT部門、対応スタッフ、コンプライアンス部門を含めたコールセンターに関係する全ての人たちのニーズに対し豊富な機能とアプリケーションを提供し、追加費用なしに、“コンプライアンスバイデザイン”を実現することができます。



日本におけるGDPR対応支援についてのより詳細な情報、および、コンプライアンスセンターのデモ体験の予約に関しましてはNICE Japan(NICEJAPAN@nice.com)へご連絡ください。また、[こちらのリンク](#)もご覧ください。

NICE Ltdについて

NICE (NASDAQ: NICE) は、通話、モバイルアプリ、Eメール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオ通話を含めた多様なソースから大量の構造化データおよび非構造化データをリアルタイムで収集・分析することにより戦略的知見を提供し、ソフトウェア・ソリューションの分野で世界をリードしています。NICEのソリューションは、顧客体験と業績を向上させ、コンプライアンスを徹底し、金融犯罪に対抗し、人と資産を守るため、企業がとるべきネクスト・ベスト・アクションを実現していきます。現在、150以上の国々で 25,000社を越えるお客様企業が NICEのソリューションを利用しており、その中にはフォーチュン100社の80社以上が含まれています。

お問い合わせは、NICEJAPAN@nice.com までご連絡ください。

ナイスジャパン(株) <https://jp.nice.com/>