

CPP品質管理ポリシー
「調査事故防止・対応」

はじめに

弊社は、マーケティング・リサーチ&コンサルティングを事業ドメインにクライアントさまの正しい意思決定をサポートする“プロフェッショナルなマーケティング・リサーチファーム”です。

「高いディレクション力」と「真のマーケティング力」を有し、30年の歴史を刻んできたプロのリサーチファームとして、日々、調査サービスの品質向上に取り組んでいます。

CPPでは、あらゆるリサーチ手法をご提供しております。その中でも、特にニーズの高い「インターネットリサーチ」「定性調査」「集合調査(CLT)」「ホームユーステスト(HUT)」に関する品質向上の取り組みを“品質管理ポリシー”として作成しました。

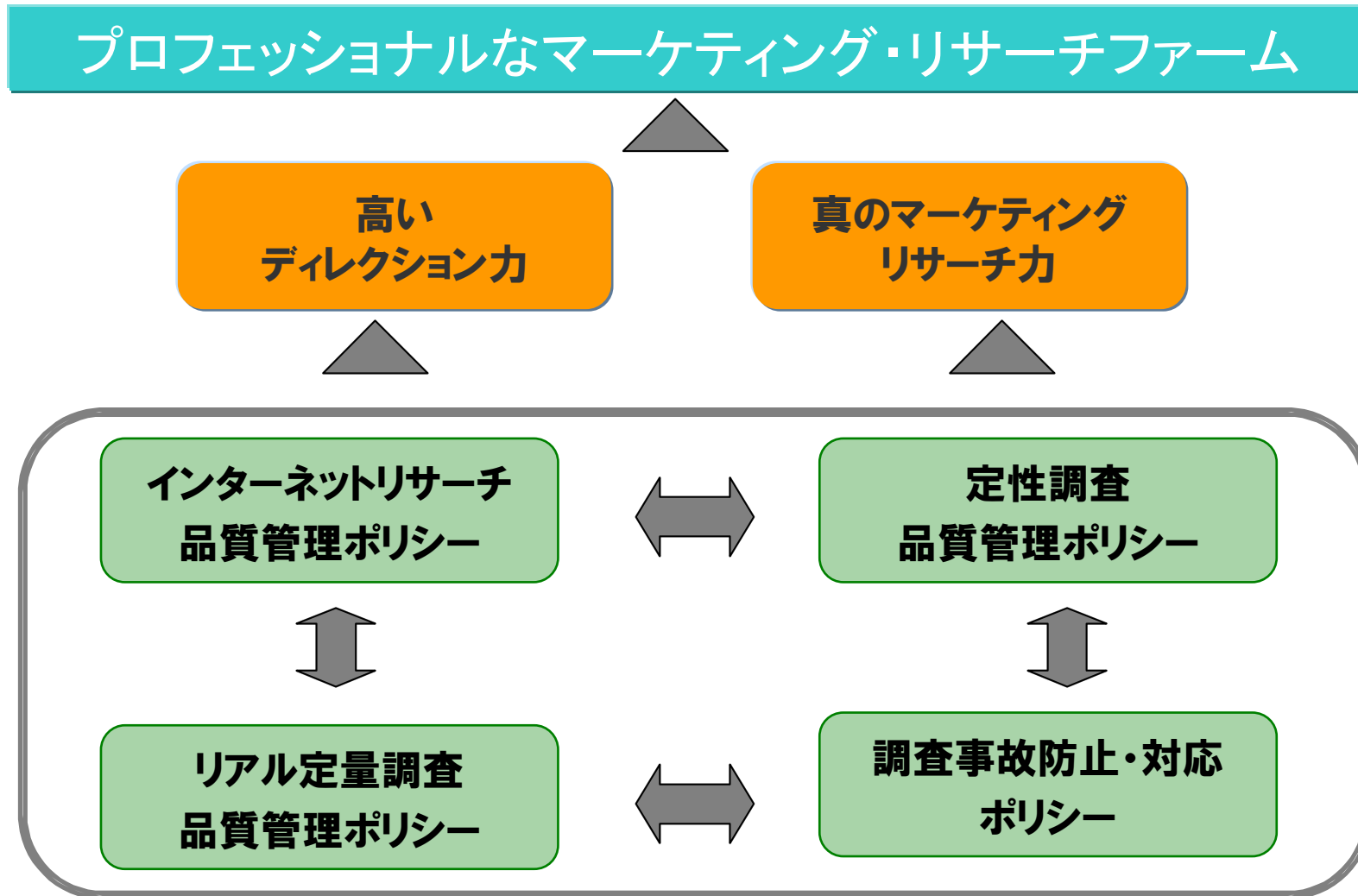
また、全ての調査の共通する事故防止やその対応として「調査事故防止・対応ポリシー」もまとめました。

ぜひ、本資料を一読いただき、CPPのプロフェッショナルなマーケティング・リサーチファームとしての姿勢をご理解いただければ幸いです。

Creative Planning & Promotion Inc.(CPP)

坂元英樹

CPPの品質管理フレームワーク



個人情報保護方針

当社は、マーケティング・リサーチ(市場調査)を通じて消費者の商品やサービスに関する意識や実態を調査・収集(取得)し、その情報を統計的に処理し、企業や団体等に提供することによって、社会に貢献しております。

日々多くの消費者の個人情報を含む情報を収集(取得)し利用する事業者として、個人情報を適正に収集(取得)・利用し、安全に管理することは当然の責務であると考えております。

このことを明確にするために、ここに“個人情報保護方針”を定め、これを実践することを当社内外に宣言いたします。

1 個人情報の収集(取得)、利用、提供について

- ▶個人情報の収集(取得)は、利用目的を明確に定め、適正かつ公正な手段によって行います。
- ▶個人情報の利用は、ご本人に同意を得た利用目的の範囲内で行います。又、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて利用する場合は、あらかじめご本人の同意を得て行います。
 - ▶個人情報の第三者への提供は、原則として行わないこととしていますが、提供する場合は、あらかじめご本人の同意を得て行います。
 - ▶個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲内で、正確かつ最新の状態で管理いたします。

2 個人情報保護に関する法令およびその他の規範の遵守について

個人情報の取り扱いにあたっては、個人情報の取扱いに関する法令や国が定める指針、及び、当社が加盟している社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会が定める「マーケティング・リサーチ綱領」、「マーケティング・リサーチ産業 個人情報保護ガイドライン」その他の規範を遵守いたします。

3 個人情報の安全管理について

個人情報の漏洩、滅失又はき損を防止し、是正するために組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理措置を講じます。

4 苦情及び相談への対応について

当社の個人情報の取扱いに関するお問い合わせ、苦情については、詳細5(お問合せ・苦情受付窓口)に記載の電話等にご連絡下さい。

なお、開示対象個人情報のご本人又はその代理人からの利用目的の通知、開示、是正等(内容の是正、追加または削除)、利用停止等(利用の停止、消去および第三者への提供の停止)の求めに遅滞なく対応させていただきます。

5 個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善について

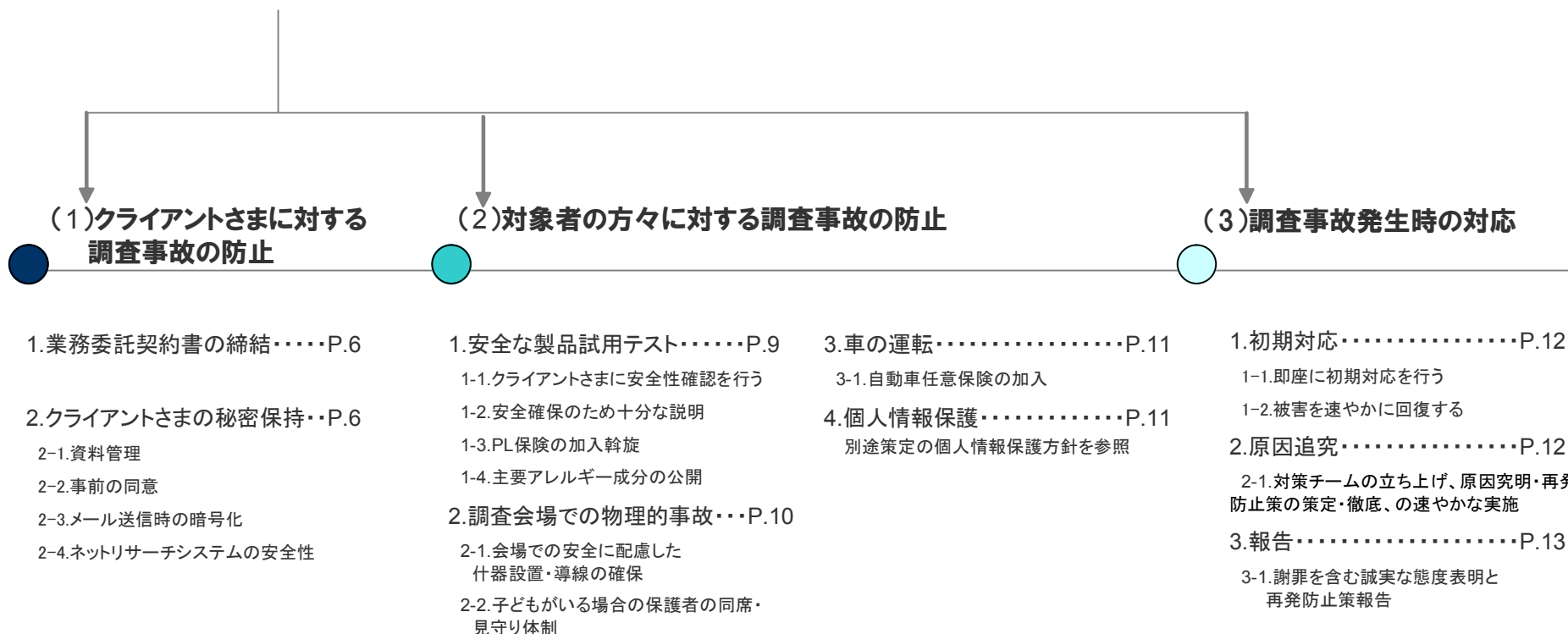
個人情報保護方針を実践するために、規定等を含む個人情報保護マネジメントシステムを策定し運用しておりますが、実効性を高めるために、すべての従業員に対する教育、運用状況の監査などを定期的に行い、個人情報保護マネジメントシステムの見直し及び改善を継続的に行います。

当社のすべての従業員は、この個人情報保護方針の趣旨及び個人情報の取扱手順を十分に理解した上で、細心の注意を払って日常業務にあたり、個人情報の保護に努めることをお約束いたします。

(株)クリエイティブ・プランニング・アンド・プロモーション
代表取締役 坂元 英樹



・はじめに	P.1
・CPPの品質管理フレームワーク	P.2
・個人情報保護方針	P.3
・ <u>調査事故防止・対応ポリシー</u>	下記



1.初期対応……P.12 <ul style="list-style-type: none"> 1-1.即座に初期対応を行う 1-2.被害を速やかに回復する
2.原因追究……P.12 <ul style="list-style-type: none"> 2-1.対策チームの立ち上げ、原因究明・再発防止策の策定・徹底、の速やかな実施
3.報告……P.13 <ul style="list-style-type: none"> 3-1.謝罪を含む誠実な態度表明と再発防止策報告

(1) クライアントさまに対する調査事故の防止

1 業務委託契約書の締結

- ◆すべての受託業務について、業務ごとに業務委託契約書を作成し、事故なく業務を遂行する契約を行います。
- ◆契約内容には、機密保持、納品期日や納品方法、検収、著作権、適切な責任者の配置と関連スタッフの管理、などが含まれます。

2 クライアントさまの秘密保持

2-1 資料管理

- ◆クライアントさまの秘密情報保持のため、資料に関して、保管、監視、複製・編集、返却・破棄、契約解約後も目的外使用を禁止し、他に決して漏洩しません。
- ◆受託業務ごとに調査事故防止のための管理責任者を置きます。

2-2 事前の同意

- ◆調査協力者には、事前にクライアントさまの秘密情報を外部に漏洩しないことに同意された方にのみ、調査を依頼します。

【対象者同意書 例】

2-3 メール送信時の暗号化

◆秘密情報が含まれる書類をメール添付で送受信する際は、必ず**パスワード設定もしくは暗号化を行い**、限定されたスタッフしかファイルが開けないようにしています。

2-4 ネットリサーチシステムの安全性

システムの信頼性

◆CPPインターネットリサーチシステムCAPATは、大規模データセンター内で分散化による高い処理能力や多重性による信頼性を確保しています。

また、将来的な拡張を視野に柔軟なシステムに設計されています。

運用面では、24時間の常時監視を行い、トラブル発生時にも迅速な対応をとっています。

セキュリティの確保

ファイアウォールによる外部からの不正アクセスの防御、データ改ざん・破損壊の防止に努めています。アンケートに回答するモニターは、IDとパスワードによる認証プロセスでアクセスしますので、第三者が視認・視聴することはできません。

機密データの秘匿性

モニターのプライバシー情報はもちろん、クライアントさまの高い機密性を有するリサーチデータの秘匿性には最大限の注意を注いでいます。サーバーとクライアント間のアンケート画面におけるSSL通信の暗号化(ベイスン社)、動画ファイルにはURLを隠蔽することで不正ダウンロードの防止・該当者の特定などプログラム上での漏洩防止に努めています。

個人情報保護

- ◆回答データにアクセスできる権限設定は、システム管理者に限定されています。
- ◆アクセスログの監視ツールや担当責任者を中心とした人による常時監視を行い、個人情報保護には細心の注意を払っています。
- ◆個人情報が包含されるデータ納品については、CPPの個人情報保護ルールに基づき管理されています。

(2) 対象者の方々に対する調査事故の防止

1 安全な製品試用テスト(医薬部外品、化粧品、食品、日用品)

1-1 クライアントさまに安全性確認を行う

- ◆製造責任者であるクライアントから事前に製品の**安全性を確認し、契約書に保障事項を盛り込みます。**
- ◆また、クライアントから、製品の使用方法、保管方法等を書面化してもらい、**指示どおりに実行します。**

1-2 安全確保のため十分な説明

- ◆調査対象者には、試用前に、試用品の**取り扱いを口頭または書面で十分に説明します。**

1-3 PL保険の加入斡旋

- ◆医薬部外品、化粧品、食品、日用品の製品試用時には、製造責任者(クライアント)に対し、PL(Product Liability、製造者責任)保険の加入を斡旋します。

1-4 主要アレルギー成分の公開

- ◆**アレルギーを起こしやすい成分**が含まれているかの明示をお願いしてします。

2 調査会場における物理的事故

2-1 会場での安全に配慮した什器設置・導線の確保

◆対象者および全スタッフの物理的事故防止を第一優先で、**チェック項目をつくっています。**

展示棚の安全な設置

安全な導線の確保

子どもの手の届くところに危険なものをおかない

移動がある場合の交通安全

2-2 子どもがいる場合の保護者の同席・見守り体制

◆中学生以下の子どもを調査対象とする調査では、**保護者の同席を勧めたり、同席しないが会場への移動がある場合は保護者の送り迎えを勧め**ています。

3 車の運転

3-1 自動車任意保険の加入

調査業務で自動車を運転する場合は、必ず**自動車任意保険に加入**します。

4 個人情報保護

CPPではプライバシーマークを取得し、個人情報漏洩防止のために徹底した管理を行っており、調査にご協力くださる方々の個人情報は、CPP個人情報保護方針(P.3)のもと保護しています。

(3) 調査事故発生時の対応

1 初期対応

1-1 即座に初期対応を行う

◆事故が起こった場合、**迅速に**、責任者が上長へ報告し、**当事者であるクライアントさまや対象者に状況報告**を行います。

1-2 被害を速やかに回復する

◆**事故の被害を最小限にとどめる対策**を、速やかにとります。

2 原因追究

2-1 対策チームの立ち上げ、原因究明・再発防止策の策定・徹底、の速やかな実施

◆事故が起こった場合の**原因を徹底的に追及**し、根本原因を解明します。

◆また、再発防止のための**対策を、具体的行動で策定**します。

◆具体的な対策の浸透を徹底します。

根本原因の解明

具体的な再発防止策

具体策の徹底

3 報告

3-1 謝罪を含む誠実な態度表明と再発防止策報告

- ◆弊社過失が認められた場合、直接の被害者やその関係者に、**誠意ある謝罪と、経緯・原因・再発防止対策に関するご報告**を行います。
- ◆全ての情報を、関係者全員に開示します。