

「個人情報保護法施行に伴う販売事業者の顧客情報管理実態調査」 調査結果概要

1. 実施者

株式会社ジャパンエナジー

2. 調査概要

(1) 目的

平成17年4月より施行された「個人情報保護法」に対するLPガス事業者の対応状況、個人情報の管理、及びその取扱いの実態、さらには、経営者・幹部社員の意識等を調査し、課題を明確にする。

また、お客様との信頼関係を高め、安心して商品・サービスをご利用いただくために、販売事業者に対して、守らなければならない個人情報と需要開拓推進のポイントをまとめた販売対応マニュアルを作成し、販売事業者の販売・管理体制強化とお客様の満足度向上を図る。

(2) 実施方法

LPガス販売事業者の個人情報の取扱い実態を明らかにするとともに、お客様の個人情報保護に対する意識の高まりについても確認を行なった。

LPガス事業者への個人情報に関する管理実態調査(LPガス事業者への郵送法によるアンケート調査)

全国の個人情報保護法の適用対象事業者、及び適用外事業者も含め、個人情報の管理・取扱いの実態をアンケート調査により明らかにした。

LPガス利用者への個人情報に関する意識調査(LPガスを利用しているお客様へのインターネットアンケート調査)

LPガスを利用しているお客様に対して、個人情報の保護意識についての考え、事業者にも望む対応などをアンケート調査により確認した。

個人情報取扱事業者に該当するLPガス事業者へのヒアリング調査

個人情報保護法の適用対象事業者に対して、経営者・幹部社員の法律及び個人情報保護に対する意識をヒアリング調査により確認した。

3. 調査結果概要

LPガス事業者への個人情報に関する管理実態調査より

大半の事業者で個人情報保護法への対応が進んでおらず、さらに対応への意識の希薄さが読み取れる結果となった。

LPガス利用者への個人情報に関する意識調査より

LPガス利用者への調査結果からは、自己の個人情報保護への意識が高まり、それに対応していないLPガス事業者への不安感も浮き彫りされた。

この状況は、昨今市場でのシェアを伸ばしてきている電力等の競合エネルギーに対して付け入る隙を与えることにもなり、早急な改善が必要となる。

個人情報取扱事業者に該当するLPガス事業者へのヒアリング調査より

ヒアリングを行なった5事業者はそれぞれ個人情報保護法が求める対策を概ね実施している。

また、各社とも情報系のシステムが整備され、インフラ面では情報活用ができる状況にある。しかし、そのような事業者でも顧客情報の収集・活用に苦勞していることが判明した。機器提案活動に際しての顧客情報の活用も進んでおらず、今回の個人情報保護法の施行により、その活用にますますブレーキが踏まれるといった可能性もある。

4. 調査結果から得られた効果

個人情報の取扱いに関する留意点を再度明確にした上で、LPガス及び機器販売・販促等における個人情報の活用方法をまとめた「販売・販促のためのマニュアル(弁護士による監修)」を作成した。

このマニュアルは、実際の販売活動に即した形で、個人情報保護法への対応、取扱い及び内部管理体制のあり方についてわかりやすく解説した。

5. 調査結果の今後の活用、調査結果を踏まえた今後の取り組み

作成した「販売・販促のためのマニュアル」を販売事業者に無償で配布。18年度以降当社特約店会をはじめ、各方面でマニュアルをもとに研修会を実施。販売事業者の法遵守への意識を高めていくと同時に、お客様への対応、社内管理体制の徹底を求めていき、お客様との信頼関係が高まるよう、販売事業者に対して支援を行なう。

6. 補助金確定額

27,474,477 円

以上