



# TRUSTe Japan レポート

2003-03-03 原稿Version2.0

連絡先: 増田 真樹  
maskin@metamix.com

## □取材概要：

日時：2003年2月26日

場所：日本技術者連盟 事務局

特定非営利活動法人 日本技術者連盟

TRUSTe 認証機構

〒105-0003

東京都港区西新橋 2 - 4 - 2

西新橋安田ユニオンビル 2 F

担当 桜井 利樹 氏

## ■TRUSTe認証機構

TRUSTeは、インターネット利用者と事業者の間に信頼関係を築くこと、またそれを通じたインターネット産業界の成長を組織目的として掲げる独立した非営利組織である。プライバシー保護に関する第三者による監督の証として「TRUSTeシール」を制定し、オンラインサービスにおけるユーザープライバシーへの不安を軽減し、同時にシールを取得したウェブサイトでのプライバシー保護に関するビジネスニーズに対応している。

TRUSTeは1996年3月、米国ランド研究所の主席社会学者であるフランシス・フクヤマ氏が、ハイテク業界における影響力を持つ会議「PCフォーラム」で、オンラインビジネスの成長と発展には”相互信頼”が重要だというスピーチを行ったことが発端となり発展したNPOである。

日本向けの組織は、技術者の雇用開発や社会貢献の為の土台を育成する特定非営利活動法人（NPO）日本技術者連盟が運営している。日本技術者連盟は、TRUSTeが規制により締め付けではなく、自己管理を原則とする相互信頼環境の構築を狙ったプログラムだということを受け、インターネット産業の育成に一役を担うものとして米TRUSTeと提携して事業を進めるものである。

TRUSTe Japanの正式名称は“TRUSTe認証機構”で、日本技術者連盟内の一事業として運営されている。TRUSTe認証機構委員会は、委員長 星野 克美氏（多摩大学経営情報学部・大学院経営情報学研究科 教授）を筆頭に、台湾行政院（内閣）顧問の鄭 紹良氏（文佳科技公司 董事長 工学博士）、井戸田 勲氏（NPO法人 日本技術者連盟 理事・事務局長）などで構成されているが、プライバシーシールプログラムの認証等に当たるスタッフは3～4名程度である。

## ■日本におけるTRUSTeの活動と

### ライセンスの傾向

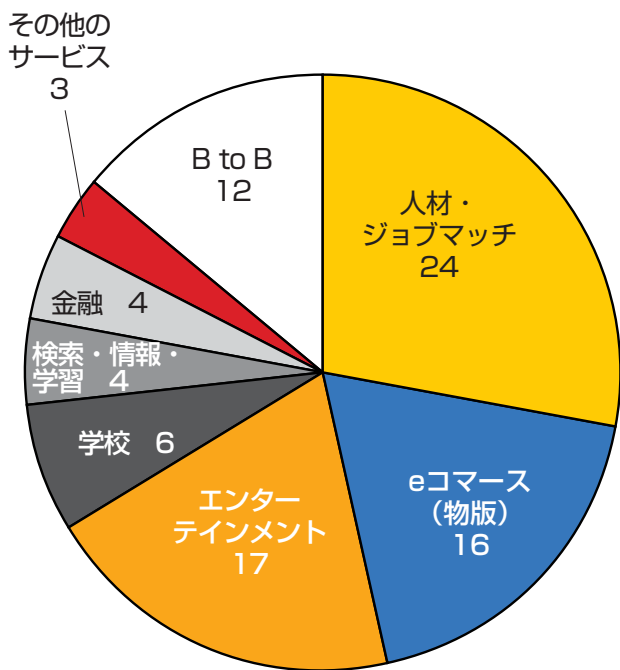
日本技術者連盟は2000年11月、米TRUSTeとの契約に従いTRUSTe認証機構を組織した。2001年4月には数名からなるスタッフ全員で米TRUSTeでの研修に参加。日本国内事情への適用などで様々な試行錯誤を経て、同年7月に日本初のTRUSTeライセンス

として個人向け証券サービスの「カブドットコム証券」を認定したのである。

その後、ライセンサーの数は着実に増加し、ソフトウェア販売の「ベクター」や人材派遣の「インテリジェンス」、「アサツーク」、「オルビス」、「日立ソフト」、「インフォプラント」、「エルゴ・ブレインズ」、「ソースネクスト」、「大和投資信託」などが認定された。また、2002年4月にメジャーサイト「Yahoo!JAPAN」がライセンサーとなったことでTRUSTeが大きく注目され、その後2003年3月までに約100件のライセンサーが登録される見込みである。

プログラム開始直後の半年程度は、プライバシー保護に積極的な大手の動きが中心で、市場全体にプライバシーに関するトレンドが生まれたわけではない。しかし現在では、サイトの信頼性を証明するためのシールとしてのTRUSTeの認知が広がり、例えばオンライン広告への出稿では、プライバシーステートメントを掲載していない企業とは取引を行わないとする媒体も現れ、それに伴いTRUSTeライセンサーの数が飛躍的に伸びた経緯がある。このことはプライバシー保護に関する意識が市場に根付き始めたことを示すものであり、TRUSTeの知名度が確実に向上したことが証明されたのである。

ライセンサーの傾向（図-1：ライセンサー・サイトの傾向、data.xls）を見てみると、2002年1月の時点で、86社中24社が人材関連企業であるというデータが得られている。これは個人情報保護を商材とする人材派遣会社が、個人情報保護の対応を証明するライセンスとしてTRUSTeを選択した結果である。



2002年1月ライセンサー86社時点

## ■ 認証シールプログラムの付与について

TRUSTeでは、技術的なソフトやメカニズムを用いてプライバシーを保護するのではなく、プライバシーポリシーや個人情報の取り扱い、管理体制などを的確に“提示”し、遵守していることを評価しシールを発行する。つまり、認証プロセスにおいて最も重要なのは、実際に企業がサイトで行っていることと、ステートメントなどで書かれていることが正しいかどうかを判断することである。

TRUSTeシールプログラムの内容は、基本的に米国TRUSTeのものに準拠しており、認証プロセスで使われる「自己査定書」や「ステートメント」といった文書のフォーマットはおおむね米国TRUSTeの日本語訳になっているが、この点で、より日本国内で有効な自己査定を形成するために、日本に特化した運営方法として、社内教育やチェック方法についての項目を用意するなど、文化や慣習の違いを踏まえた内容の変更を行っている。将来、日本国内で個人情報に関する法律が制定された際も、TRUSTeはそれにあわせてポリシーを変更していく考えである。

例えば「ウォークスルー」というインタビューによる認証プロセスでは、比較的全国を行き来しやすい日本の地理を活かし、全てのライセンサー企業に対して、実際にサイトが運営される現地まで足を運び、担当者と実際に顔を合わせながら、立ち会いで確認作業を行うことを必須としている。対面商売ではないネットビジネスに潜むリスクを最大限回避し、信頼性の向上に努める方法として大きな効果を上げているのである。

しかし、このような入念な調査・認証プロセスは、多大なコストがかかるものである。実際TRUSTeのライセンサーとして認知されるまでに最短で2ヶ月という事例もあるが、通常は3ヶ月から6ヶ月という非常に長い時間が掛かるのが問題となっているのである。

また、認定後以降も、3ヶ月に一度のサイトレビューなどをおこなうなどの作業負荷が掛かってくるにも関わらず、この認定作業を進めている現場スタッフの数は3～4名程度であり、ライセンサーの更新作業などを含めると、すでにマンパワー不足の状態にある。しかしながら、日本のNPOでは米国のように寄付を受けることもできず、ライセンサーを増やしつつ、事業の採算性を確保しながら、徐々に事業を拡大するしか選択肢が無いのが現状である。

対策として、部分的・段階的に認定作業を分散できるパートナー企業を集めているが、いずれにせよ最終的なクオリティチェックをTRUSTeとする義務があり、依然として試験的な活動にとどまっている。また、パートナー企業を導入した場合、認証料金以

表-1, 審査に必要な書類と料金

必要書類	ライセンス料金	
	年間総売上高	年間ライセンス料
・ TRUSTeライセンス契約書	0～1億円	¥36,000
・ 自己査定書	1億円超～5億円	¥48,000
・ TRUSTeシール（認証・更新）申請書	5億円超～10億円	¥60,000
・ プライバシーステートメント	10億円超～25億円	¥180,000
・ 登記簿謄本（または抄本）あるいは 申請者の実在を証し，組織の定款 規程類，役員名を明らかにする公的書類	25億円超～50億円	¥300,000
	50億円超～75億円	¥420,000
	75億円超～100億円	¥600,000
	100億円超～1000億円	¥840,000
	1000億円超～2000億円	¥1,200,000
	2000億円超～	¥1,800,000

外にもパートナー企業へのコンサルティング費用が生じライセンス側の負担が多くなってくるといった問題もある。

#### ■プライバシー保護意識の低さに対する今後の課題

シールプログラム普及に置いて最も問題なのは、日本における個人情報保護の意識の低さである。

TRUSTeプログラムでは、プライバシー保護違反をユーザーがTRUSTe認証機構に通告できる「WatchDog」というシステムを提供する。ところがWatchDogレポートの約80～90%がプライバシー保護問題以外の問い合わせというのが現状である。ほとんどのユーザーは個人情報が乱用されていたり、ステートメントの内容に矛盾した行為が行われているなどの事実を認知していないばかりか、プライバシー保護の意味すら理解し切れていない可能性があるのである。

また、多くのサイトで、プライバシー保護に関する記述がないだけでなく、他のサイトのプライバシー・ポリシーをコピーして掲載するなど意識が低いサイトが多い現実がある。実際、こうしたライセンス以外のサイトに対する苦情が、TRUSTeに対して多く届いているのが現状で、事務局はジレンマを感じつつ消費者に直接アドバイスを与えるなどの対応策を検討しているところである。

ライセンス認証費用で事業を成立させようとするTRUSTeにとって、この問題は重大である。なぜならTRUSTeは、シールプログラムの普及による市場原理（一般大衆からの監視の目）をライセンスの効力として考えているからである。プライバシー保護の必然性を理解していないサイトおよびユーザーが趨勢を締める限り、サイト事業者はライセンスに対価を求めず、このプログラムの有効性は成立しにくいのである。

このような現状に対しTRUSTe認証機構事務局の桜井氏は「昨今の不正アクセスやハッキングなどの

個人情報の漏洩は全体から見れば20%程度のものであり、ほとんどがモラルの問題である。極めて基本的な部分、例えば社内のプライバシー保護体制をどうするかといった意識の部分で向上が必要だ。当面は、試行錯誤をしながらライセンサーを増やし、広報など教育的効果のある活動を実行していくしかない。」と話した。

また、運営母体である日本技術者連盟は、すでにプライバシーに関する企業内監査用のプログラムや認定資格、自治体向けのプログラムといった様々な試みを進めるべく準備を進めている。また国民消費生活センターのインターネットトラブル審議会などでの情報交換にも余念が無く、消費者がプライバシー保護の必要性を認識し、実際に問題意識をもってサイトのステートメントを見られるような情報を提供するなどの活動をしていきたいという意向を示している。

## ■まとめ

TRUSTe認証機構が、短期間で国内のメジャーサイトの多くをライセンサーに認定したことは評価できる。しかしながら、日本国内に個人情報保護に関する法律がない現状では、プライバシー保護に関する意識の低さを払拭することは困難であり、TRUSTeの有効性も崩れかねない。今後、モラル向上のための広報活動をしながら認証活動を行わなければならないとなれば、実質的なリソース不足に陥るのは必至である。