

カメラ画像利活用ガイドブックの改訂について (案)

2017年12月19日

カメラ画像利活用SWG 事務局

カメラ

目的

定義

活用例

備考

防犯

監視・記録

- その場の状況を、映像をリアルタイムで監視、もしくは記録（録画）

- 犯罪を未然に防いだり、犯罪が起きた時の証拠として活用 など

- 顔を判別できる精度のカメラが必要

その他（商用、防災・公共など）

観測

- その場の状況の推移や変化を観察・測定

- 通行量カウントや動線分析による売り場の改善（レイアウト変更や、人員配置の見直し）など

- 顔を判別できる精度は必要なし
- 昨年度の本WGの検討スコープ

識別

- 複数の対象から特定の対象を一意的に区別したもの（本人を特定しない範囲で精緻に観測するもの）

- 精緻な観測（同一人物の来訪カウント等）による売り場改善など

- 顔を判別できる精度のカメラが必要

今年度の検討範囲

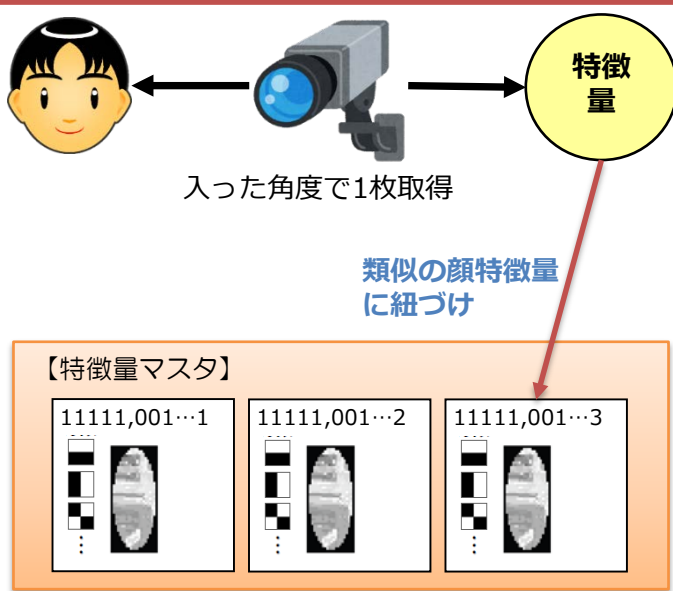
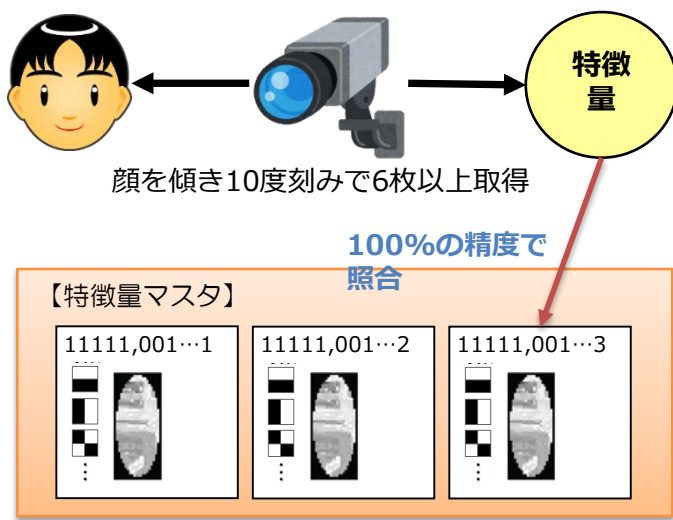
認証

- 対象の正当性の確認するもの（本人を特定するもの）

- 入退室管理、PCログイン管理など

- 顔を判別できる精度のカメラが必要

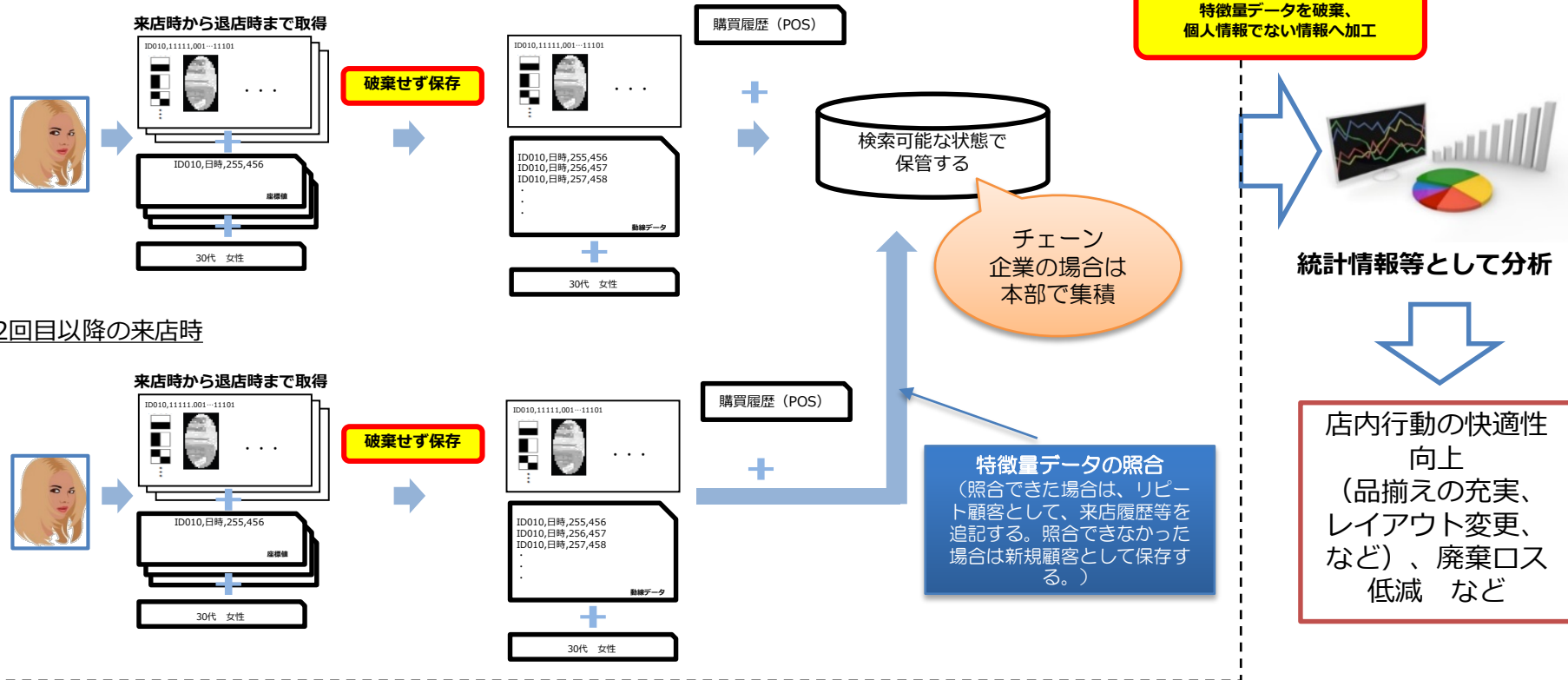
(補足) 識別と認証の違い

目的	用途	イメージ	ポイント
識別	リピート分析 など	 入った角度で1枚取得 類似の顔特徴量に紐づけ 【特徴量マスタ】 11111,001...1 11111,001...2 11111,001...3	カメラで撮影することについて - 個人情報の取得に該当する ✓ 撮影後の画像はすぐに捨てられる（保有個人データには該当しない） 生成された特徴量について - 入った角度等により、精度にばらつきがある（10%程度の誤差を許容したうえで特徴量マスタとマッチングする） ✓ 個人識別符号として扱うこととする
認証	入退室管理、 PCログイン管理など	 顔を傾き10度刻みで6枚以上取得 100%の精度で照合 【特徴量マスタ】 11111,001...1 11111,001...2 11111,001...3	カメラで撮影することについて - 個人情報の取得に該当する ✓ 撮影後の画像は残す場合が多い（6か月を超えて保存する場合は保有個人データに該当） 生成された特徴量について - 精度が高い（認証ミスが起きない） ✓ 個人識別符号に該当

ユースケース：リピート分析

リピート分析とは、特定空間（店舗等）に設置されたカメラで、目的に応じて定めた期間、特微量データを保持して同一判定のキーとし、単一店舗もしくは同一の事業主体が運営する複数店舗において、来店客の来店履歴、来店時の店舗内動線、購買履歴、推定される属性（性別・年代等）等を一定期間取得すること。

初回来店時



- カメラで撮影した画像から顔特微量データを抽出して目的に応じて定めた期間保存、顔特微量データ生成後に生画像は速やかに破棄
- 顔特微量データは同一人物の2回目以降の来店の判定キーとして活用（同一店舗もしくはチェーン店舗間のみ）
- 期間中、顔特微量データをキーとして、来訪履歴、店内動線、購買履歴、推定される属性（性別・年代）等を紐づけたリピートデータとして保存
- 保存期間経過後は、レコード自体を削除、もしくは個人情報ではない情報（特微量データを破棄したうえで統計化するなど）に変換
- 顔特微量データ、及びリピートデータは、**本人の同意なしに会員カード情報等とは紐づけないとともに、共同利用（法人をまたいだ活用）や第三者提供も行わない**

これまでの主なコメントと対応（案）（1/2）

#	カテゴリ	主なコメント	対応（案）
1	ユースケースの前提について	リピート分析データは法人をまたいだ活用も想定するのか（想定する場合は、第三者提供への同意や、共同利用の形をとる必要がある。）	本ユースケースでは、法人をまたいだ活用を行わないことを想定する。
2		リピート分析で得られたデータを、内部のみで活用（マーケティングによる売れ筋商品の提供、適切なレイアウト変更など）する場合と、生活者本人へのサービス（リピート客に店員がVIP対応を行うなど）は区別して議論が必要である。	本ユースケースでは、内部のみでの活用に限定する。
3		リピート分析で取扱う特徴量データは個人識別符号に該当し、6カ月を超えて保管すると保有個人データとなるため、適切な取扱いがされるような記載が必要である。	個人識別符号の扱い、及び保有個人データの取扱いについて記載する。
4	生活者との適切なコミュニケーション	生活者とのコミュニケーション等を通じて、リピート分析への理解の醸成に努めること。例えば、以下のような事項について、わかりやすく説明すること。 ✓ データの取り扱い ✓ どのようなサービス改善につなげているか ✓ 今後の超高齢化社会における労働人口減少により店舗のオペレーション人材が不足するなどの社会背景・課題の解決につながること など	配慮事項／基本原則へ、生活者とのコミュニケーションについて記載する。 【審議事項1】
5		地域によって、生活者が利用できる店舗が1店舗しかないなど、選択肢がない場合がある。	
6		可能であれば、生活者自身が情報提供を回避できる選択肢を用意できるとよい。	

これまでの主なコメントと対応（案）（2/2）

#	カテゴリ	主なコメント	対応（案）
7	事前告知 時・取得時 の配慮	事前告知の期間について十分に設定すべきである。（事業者によって十分な期間のとらえ方は異なるだろうが、原則1か月などを示したほうが、事業者の理解が進むだろう）	第5章の事前通知文面例に、カメラ画像撮影開始から、1か月前に事前告知を行うことを追記する。
8		店頭での告知・通知文面については、視認性を高めるために表形式等で表現するとともに、イラスト形式を合わせて用いるなど、リピート分析の内容についてわかりやすい説明が必要である。	第5章の事前告知・通知例に反映する。【審議事項2】
9	管理時の配慮	リピート分析における特徴量データの保有期間については、データの保有期間を一律に規定することは実務的に困難であるため、利用目的に応じ適切に定めることとしたらどうか。	配慮事項（管理時の配慮）に追記する。
10		特徴量データを6か月を超えて保存する場合は、開示請求に応える必要があるので、その際の配慮事項を記載すべきである。	配慮事項（管理時の配慮）に追記する。【審議事項3】

審議事項

1. 生活者とのコミュニケーションについて

- 運用実施主体においては、生活者との積極的なコミュニケーションが必要となる。その際の配慮事項として、「4. 1 基本原則」（ガイドブック本体のP.25）に以下の案を記載したが、内容についてご意見はあるか。

- d. 運用実施主体は、生活者に、事前告知や通知などで、空間におけるカメラ画像利活用に対し適切なコミュニケーションを図ること。例えば、利用目的等について、可能な限り生活者に分かりやすく伝えるとともに、カメラ画像利活用に係る生活者のメリット⁶を説明し、丁寧に理解を得る努力をすることが望まれる⁷。また必要に応じ、限られた空間から利活用を開始して、生活者の理解を醸成してから空間を拡大する⁸など、段階的に実施することも生活者の理解を得る手段として考えられる。更に、生活者がカメラ画像利活用のメリットを実感しているか、不満が無いかといった意見をくみ取り、利活用方法の改善を継続的に検討する等、生活者との対話の努力をすることが望ましい。

（以下、注釈で記載）

6. 当該空間の利用者のメリットだけでなく、社会的なメリットもある場合には、そちらも説明することが望ましい。
7. 実際にどのようなサービス改善につなげているかWeb等で情報提供できると生活者の理解が促進される。
8. 全店舗で一斉に利活用を開始するのではなく、一部店舗から実証実験としてはじめるなど。

2. 事前告知・通知について

- 店頭、及びホームページでの文面案、及びイラスト案についてご意見はあるか

【記載のポイント】

- 店頭での事前告知・通知については、視認性を高め、一目で概要を理解してもらうことに重点に置き、以下の2つを合わせて掲示することを想定する。
 - ① 文面 **【P.9に記載】**
実施事項について、必要最低限の情報を表形式で示したもの
 - ② イラスト（ステッカー、ポスター） **【P.10に記載】**
店内カメラを用いて、来店履歴を把握することを表現したもの
- ホームページでの事前告知・通知については、詳細な説明を行うことに重点を置き、以下の2つを合わせて掲載することを想定する。
 - ① 文面 **【P.11に記載】**
リポート分析の詳細な説明、開示請求方法、問い合わせ先等を示したもの
 - ② イラスト **【P.12～P.13に記載】**
利用目的、来店データに含まれる情報、来店データの活用の流れ、データの保有に関する扱い等を表現したもの

利用目的	お客様の来店情報・履歴等を店内カメラを利用して、マーケティングやお客様利便性の向上を図ります。
取得する情報	- 来店履歴 - 来店時における行動履歴（店内での移動経路、購買履歴）
取得する情報の取り扱い	- 来店履歴は、店内滞在中にカメラから取得した顔の特徴点（人間には判別できない符号に変換）を用いて把握するものです。お客様の顔画像は保存しません。 - 取得する情報は自社内のみで活用するとともに、お客様の同意なしに、会員情報等との紐づけや、共同利用・第三者提供はいたしません。
取得期間	当店に最初に入店してから〇か月
開始日	●●年●月●日
取得者	●●株式会社
詳細内容	http://www.●●.co.jp ※QRコードはこちら→ 

①

【ステッカーの例】

ビジターカメラ稼働中



②

マーケティングカメラ稼働中



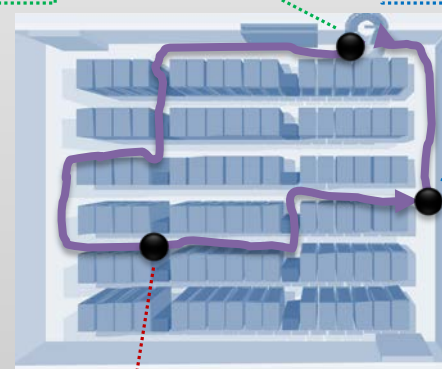
③

お客様のご来店情報・
履歴等を取得しています



【ポスターの例】

ビジターカメラ稼働中



お客様のご来店情報・
履歴等を取得しています



〇〇株式会社では、××店において、「リピート分析」を〇月〇日より開始します。リピート分析とは、お客様の来訪頻度や店舗内での移動状況などを店舗内カメラの映像情報から把握するものです。

この取り組みは、マーケティングで活用するとともに、快適にお買い物をお楽しみいただけるよう、適切なレイアウトの検討および品揃えの充実、商品棚の欠品防止を図るものです。また、廃棄ロスを削減し地球にやさしい店舗運営につなげます。

店舗内カメラの映像から、即時に特徴を示すデータ（個人識別符号）抽出し、以下の保存期間中、来店履歴、行動履歴（店舗内の位置や棚前での行動）、購買履歴を紐づけて取得します。

カメラの映像は特徴を示すデータを抽出後に、特徴を示すデータ（個人識別符号）は、以下の保存期間経過後にそれぞれ破棄します。保存期間後、取得された来店履歴、行動履歴、購買履歴は、個人を特定する情報を含まず、統計情報として利用されます。

なお、データは本人の同意なしに会員情報等との紐づけや、共同利用・第三者提供はいたしません。

- ・ 撮影カメラ台数：〇台（設置場所と撮影対象範囲はこちら）
- ・ 映像から取得・加工・推定・分析を予定しているデータ
 - 【取得】お客様の顔を含む全身画像
 - 【加工】顔を含む全身画像から生成するお客様の特徴を示すデータ（個人識別符号）、動線データ
 - 【推定】お客様の属性（性別・年代など）
 - 【分析】来店履歴（年月日、来店時間、退店時間）、店舗内での移動・滞留状況、お客様が手に取られた商品、購買された商品
- ・ お客様の特徴を示すデータ（個人識別符号）の保存期間：お客様が最初に来店してから〇か月
- ・ 個人情報取扱事業者の氏名又は名称：●●●
- ・ 保有個人データの開示請求手続きの方法：●●●
- ・ 加入している認定個人情報保護団体の名称及び苦情申出先（※）：●●●
- ・ 本件に対する問い合わせ、苦情の申出先：〇〇株式会社 〇〇部（xxx@xxx.com, 0120-xxx-xxx）

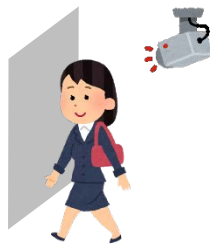
初回来店時



店に入る



購入する



店を出る

来店データ(※)

特徴情報	来店日時	購買情報
0xa1	20170110	●●●



来店履歴データ(※)

ID	特徴情報	来店日時	購買情報
01	0xa1	20170110	●●●
01	0xa1	20170203	×××



分析

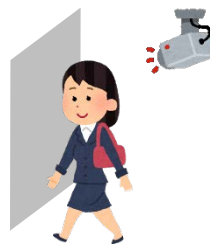
2回目以降の来店時



店に入る



購入する



店を出る

来店データ(※)

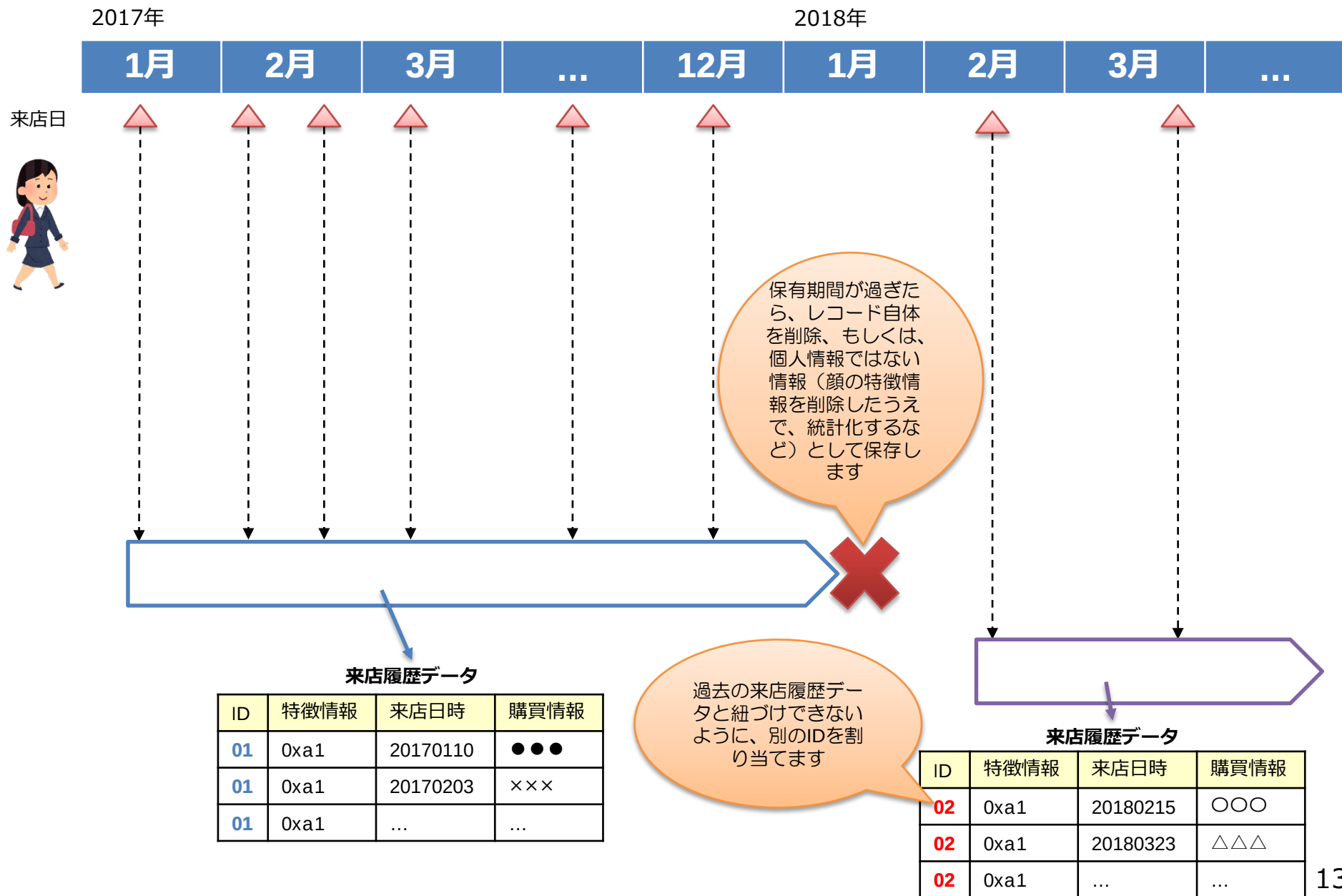
特徴情報	来店日時	購買情報
0xa1	20170203	×××

- ※ 来店データには、画像から抽出した顔の特徴情報、来訪日時、購買情報を含みます。
- ※ 顔の特徴情報を抽出後、画像は速やかに削除します。
- ※ 来店データ、及び来店履歴データは氏名、住所、画像等は含みません。
- ※ 来店履歴データは、顔の特徴情報をキーとして来店データを紐づけたものです。但し、100%の精度で同一人物のデータと紐づけるものではありません。
- ※ 来店履歴データは、保有期間が過ぎたら、レコード自体を削除、もしくは個人情報ではない情報として保存します。



どのチェーン店舗でも、買いたいものがいつでもあるわ！

回遊しやすいレイアウトになって、買い物しやすくなったわ！



3. 開示請求について

- 6か月を超えて顔特徴データ（個人識別符号）を保存する場合、保有個人データに該当するため、開示請求に対応する必要がある。その際の配慮事項として、ガイドブック本体のP.29に以下の案を記載したが、内容についてご意見はあるか。

- ⑬ 個人情報保存する期間が6か月以内の場合は、生活者本人からの開示請求に対応する義務は課されない⁹。6ヵ月を超えて保存する場合は「保有個人データ」に該当するため、生活者からの開示請求に対応する必要がある¹⁰。対応にあたっては、生活者へのコミュニケーションを丁寧に行うことを前提として、事前に方針を検討することが重要である。
- ⑭ 個人情報保存する場合、生活者からの個人情報の削除請求があった場合には真摯に対応する。対応にあたっては、対象者のレコードを特定する必要がある。

（以下、注釈で記載）

11. 生活者から問い合わせがあった場合は、実際に取得しているデータ項目や概要（撮影画像は保持しておらず、特徴量及び属性等の情報しか保有していないことなど）を説明するなど、真摯に対応することが望ましい。
12. なお、当該情報を開示する場合は、対象者のレコードを特定する必要があるが、カメラの精度によっては誤って第三者の情報を開示してしまう（個人情報の漏えいに該当する場合がある）リスクがあるため、慎重な対応が求められる。保有個人データは、法律上、その全部又は一部を開示しないことのできる例外事由があるが、当該情報を開示しないこととする場合には、法律上のどの例外事由を根拠に開示しないこととするのか等について、十分検討する必要がある。また、保有個人データを開示しない場合、生活者保護の観点から、開示請求のあった本人のデータである可能性のあるものをすべて利用停止又は削除するなどの対応も考えられる。