

2013年7月25日  
東日本旅客鉄道株式会社

## Suica に関するデータの社外への提供について

JR 東日本では、お客さまのニーズに理解を深め、サービス品質の向上と地域や駅、沿線のさらなる活性化を図るため、Suica に関するデータを活用する取り組みを進めてまいりました。

このたび当社が提供する Suica に関するデータに基づき、株式会社日立製作所(以下、「日立製作所」)が駅のマーケティング資料を作成・販売することとなり、過日日立製作所より公表されました。

Suica に関するデータの提供にあたっては、法令の趣旨にのっとり、プライバシーに配慮して厳正に取り扱っておりますが、この公表後、当社としてこうした取り扱いについて事前にお知らせしていなかったことから、様々なお問い合わせやご意見、特にご説明が不十分だったというお叱りを頂戴し、お客さまには大変なご心配をおかけいたしました。当社として極めて重く受け止めており、今後は十分に配慮して対応してまいります。

当社から日立製作所に提供している Suica に関するデータの取扱いは以下のとおりです。

### 1 Suica に関するデータの活用における当社の取り組みについて

当社では、Suica に関するデータを統計分析し、お客さまのニーズに理解を深め、ご利用状況に応じたサービスや設備の整備といったサービス品質の向上や、駅構内の店舗等の運営や販売促進施策の高度化といった地域や駅、沿線のさらなる活性化に取り組んでおります。この取り組みには、今回のような社外の企業との連携も視野に入れております(資料1)。

### 2 当社が日立製作所に提供しているデータの内容について

今般、日立製作所に提供している Suica に関するデータは、Suica での乗降駅、利用日時、鉄道利用額、生年月、性別及び SuicaID 番号 を他の形式に変換した識別番号からなる、Suica ご利用に関するデータです(資料2)。

SuicaID 番号とは、当社が発行する Suica に割り振られた固有の番号です。

### 3 本データの取り扱いについて

- (1) 日立製作所には、統計分析に必要な最低限の Suica に関するデータを切り出して提供しています。これらには氏名や連絡先は含まれておらず、個人を特定することはできません。

- (2) SuicaID 番号を他の形式に変換した識別番号は、元の SuicaID 番号に復元できないようにしており、氏名や連絡先と紐づけることができません。また、特定の Suica のデータを長期にわたって追跡できないようにしております。さらに、他のデータと紐づけたり、提供データから個人を特定する行為は契約で厳格に禁止しております。
- (3) 日立製作所が作成するマーケティング資料は、データを統計的に処理した結果をまとめたものです。設定した基準以下の集計結果については数値表示やグラフ化を行わないなど、個人の行動を特定できないよう、お客さまのプライバシーに配慮しております。
- (4) さらに、このような提供データの取り扱い状況に対して、当社として監査を実施できることとしております。
- (5) なお、当社における「Suica に関する情報を社外提供向けに加工する部門（情報ビジネスセンター）」は、氏名や連絡先等の個人情報を保有しておりません。また、「個人情報を保有している部門」と、組織、作業環境、スタッフ、システムを厳格に分離しており、自ら管理する情報以外の情報と照合することができないようにしております。
- (6) 日立製作所に提供している Suica に関するデータは個人を特定することができない情報であることから、提供について約款等への記載や個別の許諾をいただいておりますが、上記のように法令の趣旨にのっとりお客さまのプライバシーに配慮して取り扱っております。

#### 4 今後の取り組みについて

今回の取り組みに関し、Suica をご利用のお客さまへ事前にお知らせしていなかったことから、様々なお問い合わせやご意見、特にご説明が不十分だったというお叱りを頂戴したことを当社としてあらためて重く受け止めており、次の対応を行います。

- (1) 当社ホームページにおいて、本件に関しお客さまから多くいただいているお問い合わせについてのお答えやご案内を掲載いたします。
- (2) お客さまがお持ちの Suica に関するデータについて、ご要望のお客さまには、社外への提供分から除外できるようにいたします。この受付は、7月26日から開始いたします。なお、9月25日までにご要望があった場合は、既に提供された過去のデータにつきましても除外したものに差し替えます。  
具体的な方法については、別途ホームページでお知らせいたします。
- (3) その他、お客さまや社外の有識者の皆さまから幅広くご意見を頂戴し、今後の運営に役立ててまいります。

## JR東日本グループ 内での活用

**JR東日本での活用**  
・ご利用に応じたサービスや設備の整備  
・駅流動情報を活用した事業開発

**グループ会社での活用**  
・各社の駅構内店舗等の運営、商品開発、販売促進施策の高度化



サービス向上、地域や駅、沿線の活性化

## グループ外企業 向け新規事業

当社がデータ分析を行うマーケティングサービス

さらに高度な社外の分析能力やビジネスノウハウを活用したマーケティングサービス

データを活用した企業のビジネスサポートサービス

JR東日本グループ

グループ外企業

情報ビジネスセンターに情報を蓄積

Suicaのご利用情報など

商品・サービス

商品・サービス

分析

データ/  
分析

# 日立製作所へのデータ提供の流れ

情報ビジネスセンターでは、個人を特定できないデータを利用しています

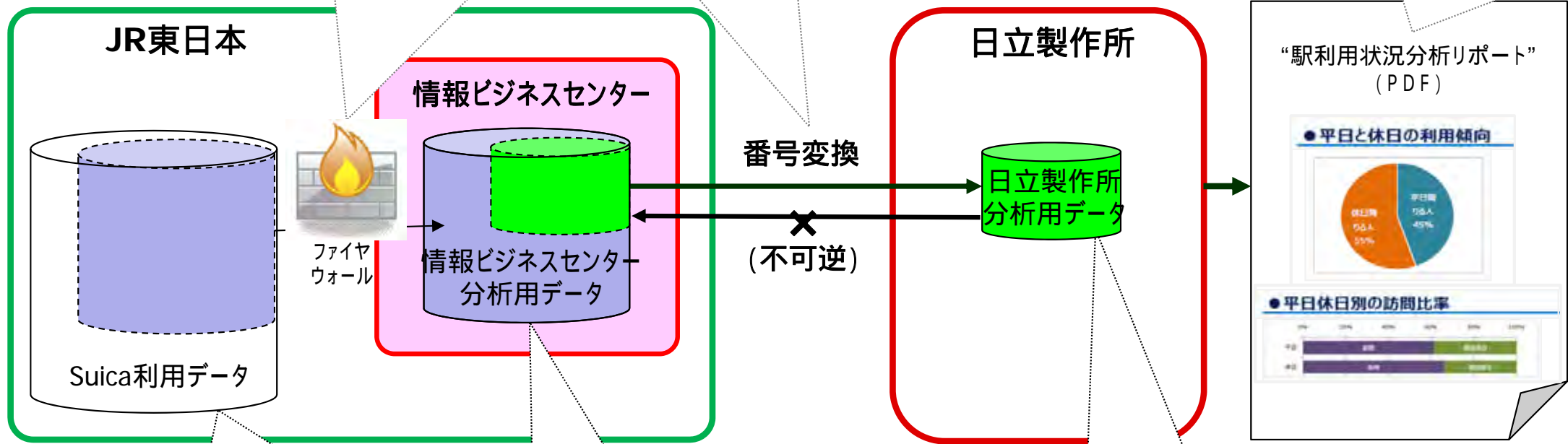
元のSuicaIDと照合できないよう変換しプライバシーに配慮した必要最低限のデータを提供しています

統計的な分析結果として利用されます

- 個人を特定できないデータのみを情報ビジネス用に抽出しています。
  - 情報ビジネスセンターと業務セクションとは厳格に分離しています。
- 組織、作業環境、スタッフ(アクセス権限)、システム

- 分析レポートに必要な最低限の情報みのデータをファイルとして切り出しています。

- プライバシーに配慮し、統計的な分析に限定しています。
- それ以外の利用ができないよう、契約で禁止しています。
- 相手先にはPDF で提供します。



- SuicaID番号
- 利用者氏名
- 利用者電話番号
- 生年月日、性別
- 乗降駅名、利用日時
- 鉄道利用額
- 物販情報 等

- SuicaID番号
- 
- 
- 生年月、性別
- 乗降駅名、利用日時
- 鉄道利用額
- 物販情報 等

- 識別番号 (提供の都度変換)
- 
- 
- 生年月、性別
- 乗降駅名、利用日時
- 鉄道利用額
- 



Portable Document Format