



集めていない「ふり」

システムをヒトにする、と言っただけで、どんな問題が起こるのか。

愚痴になるかもしれないが、たとえば、同窓会名簿を作りにくくし、扱いにくくして、どうしたいのか。ヒト情報は、これほど必要だから、個人情報を集めながら、集めていないふりをする。

個人情報の大切さが分かれば、使い方の制御はともかく、集めることまで制約してはいけない。だが、必要だから、してはいけないことを、多くのヒトはする。

ヒト情報を一番持っているのは、国である。日本国である。概観するに、一番情報を持っているくせに、特定のアプリにだけ使い、全体利用は考えしようもしない。そして、名簿を一番使いにくくしているのも日本国である。使い方を知らないのも日本国である。それが現われたのも、マイナンバーカードの実態を知ってからだ。

さっそく問題が起こる。問題とは、マイナンバーカードに、健康保険証を載せることである。載せるのはいいが、2022年から、75歳以上の自己負担を10%から20%にするためらしい。さっそくシステムのメンテナンスが必要になる。

国は、すべての情報を収集している。その狙いのほとんどが、脱税追跡のためである。脱税防止のために集めた情報は、誰が、低収入者かも把握するが、あからさまにはしていない。

年収400万円以下のヒトは、確定申告しなくていい。

徴税する税務署側からすれば、徴税事務の軽減である。納税者からすると、確定申告の手間が省ける。だが、現実を見ると400万円以下でも、確定申告しているヒトは増えているらしい。税務署の見込み違いである。暇になれば、ヒトは行動する。源泉

徴収に対する疑問である。

個別に税務署にいる理由を聞くわけにはいかないが、一見してサラリーマン風のヒトを見る。税務署もずるい。確定申告しなくても、徴税額は、損しないように設定している。

待て暫しがない

筆者の経験でも、年によって違うが、個人当たり年に4～5万円過徴収している。なるほど、仕事柄、損するような徴税をして、後から追徴するような額を設定するはずはない。閑話休題。

個人情報として挙げるだけで、うんざりする、手間を見てがっかりする。ヒトは、必要な情報収集に収斂する。扱う情報の意味を知る必要がある。知れば、不要な情報収集はしない。たぶん、こうして、必要な情報集めをするようになる。

国が低所得者に、支援金を再支給する、らしいという。全国民に個人当たり10万円を支給したから、また、支援金を支給する、らしい、という。今度は、低所得者に手厚く、という。

意図はいいが、そのために、たとえば、決定したら、瞬時に支給したい、という。熱意はいいが、支給金を瞬時に支給という条件を付けるだけで、どれだけの情報が必要になるのか、担当するヒトの数はどれだけ必要になるか、を考えてみたらいい。

低所得の境目のヒトがいる。去年の年収と、今年の収入と、どの時点で、どうやって比較、確認するのか。訴訟対象になりそうな気までする。

外国の例で、同様の支給を日本より速い、というヒトがいる。日にちの差は知らないが、内容を知りたい。学歴は不要だし、年齢も不要、逆に課税対象から推論できる低所得の確認が必要になる。

最近の政府の案も、待て暫しが無い。情報処理のやり繰りが大切で、だが、それを配慮した例はない。金額が主となる可能性に配慮するなら、それなりの作りもあるはずだが、何度使うつもりなのか。

システム作りは、ディスクがない場合、ワークファイル、マスターファイルなど作業の工夫を積み重ねをしている。ディスクがあり、データベース化が可能になれば、わざわざの手間は省ける。システムの決定は、ある意味、省力化で、合理化だが、経験がからむ以上、短期間に出来るものでもない。

データベースと、その内容は、ディスクがない場合、マスターファイル、ワークファイルなどが、仕事のしやすさで、工夫されるが、担当者以外のアプリで、そういう工夫、努力をした形跡が無い。だから、形、姿を知らない。

管理者用のアプリを知らない、ということは、作ったことがないか、ワーク、マスターなどの、中間ファイルを作るほどのこともなかった、ということか。

個々のアプリで見ると、そう見える。そうしたアプリが、作られたのは事実だ。き

っかけとなる道具は、パソコンである。個々のアプリで見ると、マスターは、少量だし、ワークも軽い。

だから、この時期、個々のアプリは、不要だった、というしかない。だから、作らなかった。

ヒトは、必要でも作ろうとしない。このテーマをどう展開するか、同居させるか、妙なテーマも顔を出す。

全部より一部が難しい

国は、全国民、または全住民のデータを必要とする。逆に言えば、必要なデータだけを集めようとする。

企業は、ビジネスに必要なものだけを集める。国のように、全国民を対象にするのと、個々の企業のほうに、必要な部分だけ、というのは、対象も、量も違う。全部といえば、量はともかく、対象は明白だが、全部でなく、つまり一部となると、どの一部を対象にするのかが、とたんに難しくなる。

リストを作れ、名簿を作れ、といわれたら、どういうことをするのか。とにかく名簿を集めるのか。

対象が B である。B は転勤する。担当が替わる。担当が複数人いる。昇格する。

では次に、当社が顧客と認識するのは誰か。担当が昇格したとき、どう対応するのか。新しいヒトとの対面で名詞交換する。付き合い馴れする。担当者が昇格する。新しい名詞交換するのか。

こちら側の担当が交替する。新任だから相手企業の担当と名詞交換する。さて、その名詞の扱いである。個人所有か、企業所有になるのか。

世の中、名詞読み取り器も発達している一方で、相変わらず、名詞一枚の取り扱い方も決まっていない企業が、実は多い。個人芸任せが多すぎるのだ。これでは、顧客情報管理も何も出来ていない証左とも言える。

こんなものである。この程度で、生意気な議論だけはしている。

改めて、顧客情報の定義からすべきである。その上で、現状を正確に知り、驚くがいい。こういう状態だから、自社社員の名簿でさえ、給与計算と言え、外注している現状を見直してみるべきである。

ヒトとヒトとの付き合い方に公式はない。こう付き合うべきだ、というべき論もない。会うたび喧嘩をする仲良しもある。憎さも憎くし碁仇もいる。こういう状態のなかで、顧客の生々しい情報を集めなければならない。

得意先で昇格したヒトに昇格を祝うのか。誕生日はどうする、趣味で勝ったのは、どうするのか、付き合いはあくまで個人的、というのも一つの方法だが、そういう付き合い方をするのか、誰でも出来る付き合い方をするのか、個人特定の付き合い方を認めるのか、実に難しい。

(FumioTAHARA)