

2018年4月19日

## 「パーソナルデータの管理に関する一般消費者の意識調査」

～インターネット上の各サービス間でのパーソナルデータの共有やID・パスワードの共通化に対する一定のニーズを確認～

### 目次

[調査概要](#)

[調査結果](#)

[1 WEBサービスの利用状況](#)

[2 契約手続きの不便さ](#)

[3 WEBサービスを利用する為のIDやログインパスワードの管理の煩わしさ](#)

[4 ログインIDやログインパスワードを忘れてしまった経験](#)


[5 個人の同意の下に、複数の企業間でパーソナルデータが安全に共有される仕組みの利用意向](#)

### 調査概要

- 調査対象 : NTTコム リサーチ クローズド調査(\*1)  
10代～60代の男女
- 調査方法 : 非公開型インターネットアンケート
- 調査期間 : 2018年1月9日～2018年1月10日
- 有効回答者数 : 1,150人
- 回答者の属性 : 性別、年齢

性別	年齢	回収数(人)
男性	10代、20代(15歳～29歳)	108
	30代(30～39歳)	118
	40代(40～49歳)	115
	50代(50～59歳)	115
	60代(60～69歳)	119
女性	10代、20代(15歳～29歳)	114
	30代(30～39歳)	114
	40代(40～49歳)	114
	50代(50～59歳)	116
	60代(60～69歳)	117
全体(男女合計)		1,150

【補足】

- (\*1) NTTコム リサーチ <http://research.nttcoms.com/> 
- NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 (<http://nttcoms.com/>) が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。自社保有パネルとしては国内最大級のモニター基盤(2016年11月現在 217万会員)を保有するとともに、「モニターの品質」「調査票の品質」「アンケートシステムの品質」「回答結果の品質」の4つを柱とした「クオリティポリシー」に基づく徹底した品質確保を行い、信頼性の高い調査結果を提供するインターネットリサーチとして、多くの企業・団体に利用されている。

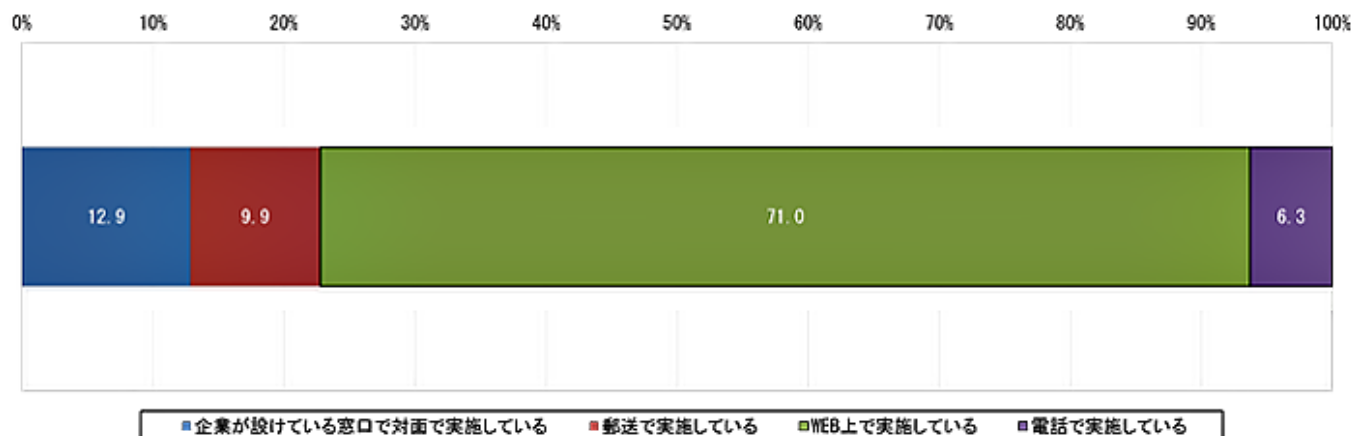
## 調査結果

### 1. WEBサービスの利用状況

- 企業のサービス利用開始の際の契約手続きについて、WEB上で実施している人の割合は71.0%と最も高くなり、多くの人がWEB上での契約手続きを行っている。

企業のサービス利用開始の際の契約手続きの手段について、「WEB上で実施している」と回答した人の割合は71.0%と最も高くなった。また、「企業が設けている窓口にて対面で実施している」の回答が12.9%と2番目に多かった。

【図表1】 契約手続きに関するWEBサービスの利用状況 (n=1,150)

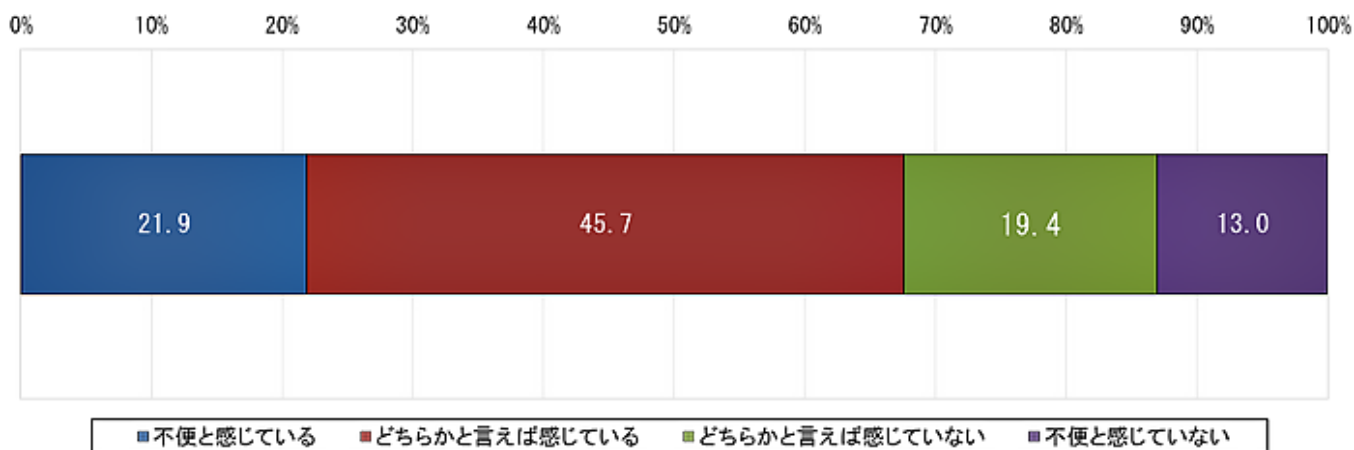


## 2. 契約手続きの不便さ

■ 企業のサービスを新たに利用する為の新規契約手続きについて、「不便と感じている」、又は「どちらかと言えば不便と感じている」と回答した人の割合は67.6%となり、多くの人が不便さを感じている。

企業のサービスを新たに利用する為に新規契約を行い、氏名、住所等の自分の情報を記入・登録する場面において、21.9%の人が「不便と感じている」と回答し、45.7%の人が「どちらかと言えば不便と感じている」と回答した。「不便と感じている」、又は「どちらかと言えば不便と感じている」と回答した人を合算すると67.6%となった。

【図表2】 企業のサービスを新たに利用する為の新規契約手続きの不便さ(全体) (n=1,150)

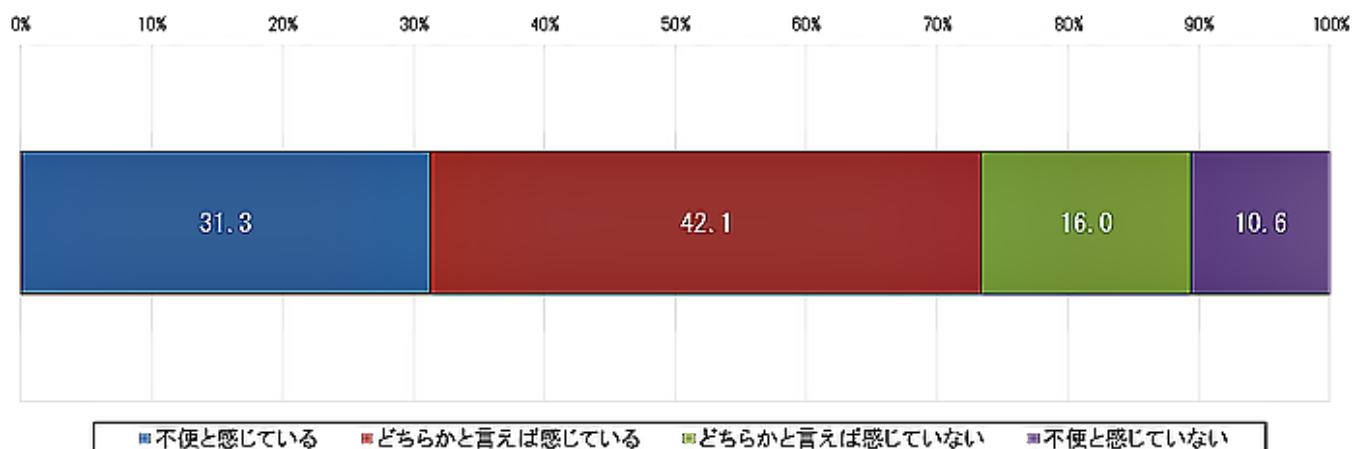


## 3. WEBサービスを利用する為のIDやログインパスワードの管理の煩わしさ

■ 企業のWEBサービスを利用する為のIDやログインパスワードの管理・把握について、「不便と感じている」、又は「どちらかと言えば不便と感じている」と回答した人の割合は、73.4%となり、多くの人が不便さを感じている。

企業のWEBサービスを利用する為に、各企業が発行するIDやログインパスワードの管理・把握について、31.3%の人が「不便と感じている」と回答し、42.1%の人が「どちらかと言えば不便と感じている」と回答した。「不便と感じている」、又は「どちらかと言えば不便と感じている」と回答した人を合算すると73.4%となった。

【図表3】 WEBサービスを利用する為のIDやログインパスワードの管理(全体) (n=1,150)

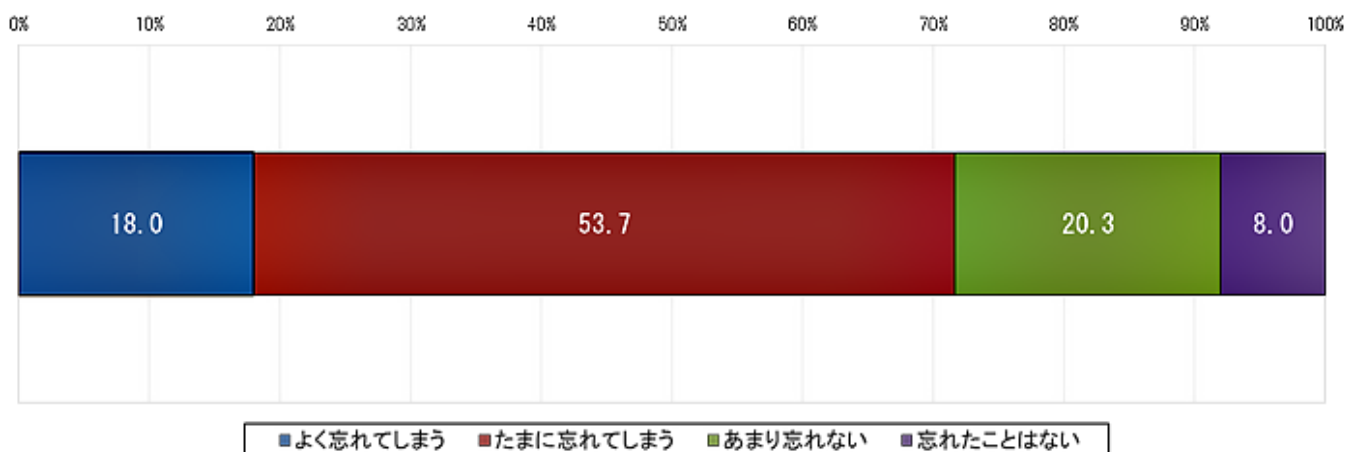


## 4. ログインIDやログインパスワードを忘れてしまった経験

■ 企業のWEBサービスのログインIDやログインパスワードを忘れてしまった経験について、「よく忘れてしまう」、又は「たまに忘れてしまう」と回答した人の割合は、71.7%となり、多くの人が忘れてしまった経験をしている。

企業のWEBサービスを利用する為に、各企業が発行するIDやログインパスワードの管理・把握について、18.0%の人が「よく忘れてしまう」と回答し、53.7%の人が「たまに忘れてしまう」と回答した。「よく忘れてしまう」、又は「たまに忘れてしまう」と回答した人を合せると71.7%となった。

【図表4】 ログインIDやログインパスワードを忘れてしまった経験(全体) (n=1,150)



## 5. 個人の同意の下に、複数の企業間でパーソナルデータが安全に共有される仕組みの利用意向

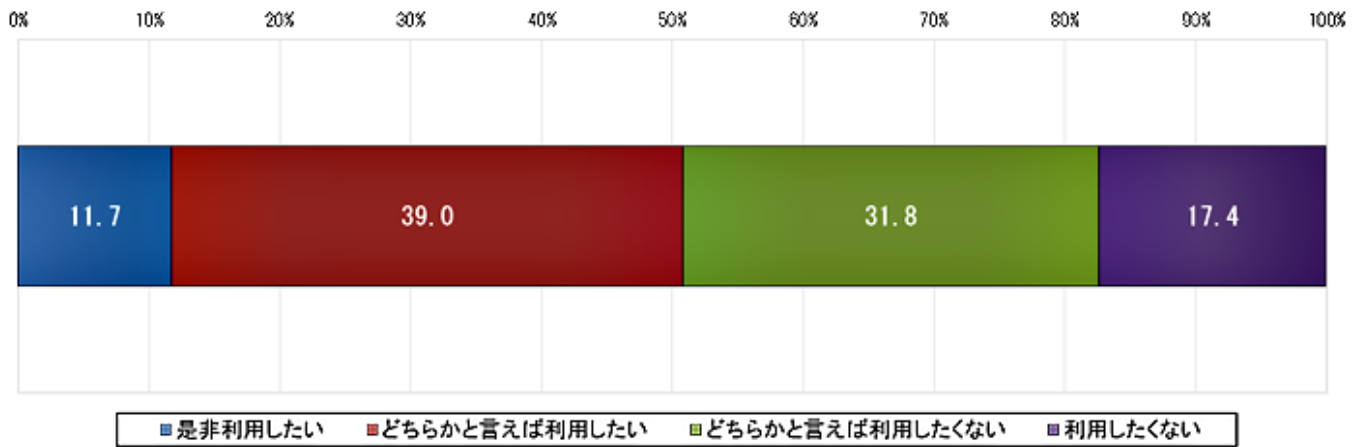
■ 個人の同意の下に、複数の企業間でパーソナルデータが安全に共有される仕組みによる「新規契約の際の情報登録」や「引越しの際など情報変更」、「WEBサービス毎のID・パスワードの管理」などの負担を軽減できるサービスへの利用について、「是非利用したい」、又は「どちらかと言えば利用したい」と回答した人の割合は50.7%となった。

同意の下に複数の企業間でパーソナルデータが安全に共有される仕組みによって、「新規契約の際の情報登録」、「WEBサービス毎のID・パスワードの管理」などの負担を軽減できるサービスがあったと仮定した場合、このサービスの利用について、11.7%の人が「是非利用したい」と回答し、39.0%の人が「どちらかと言えば利用したい」と回答した。

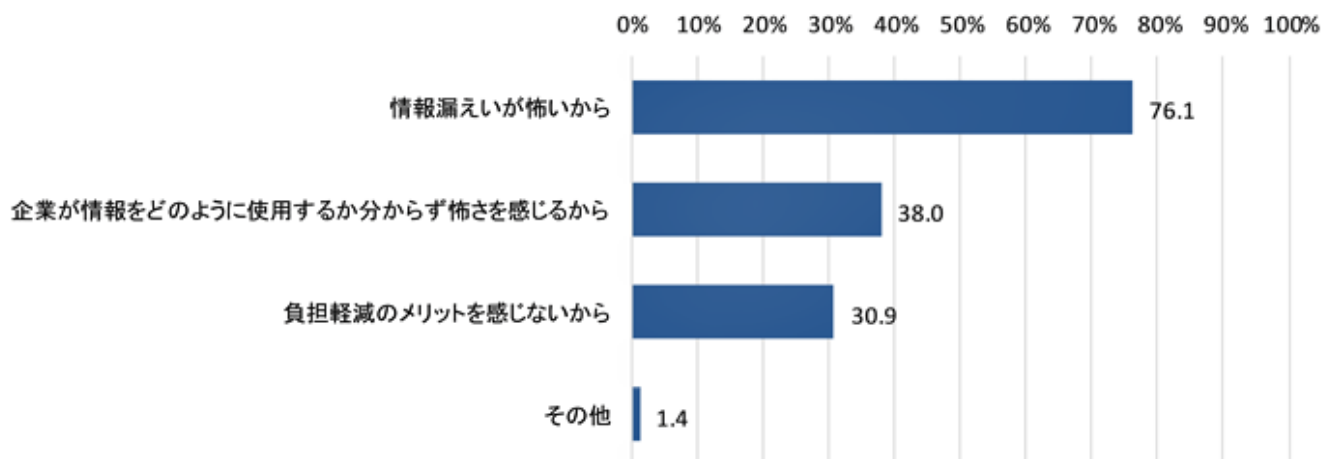
「是非利用したい」、又は「どちらかと言えば利用したい」と回答した人を合せると50.7%となった。

一方で、「どちらかと言えば利用したくない」又は「利用したくない」と回答した人を合せると49.2%となり、利用に慎重である人も一定程度存在した。これらの方に対して、その理由を調査したところ、「情報漏えいが怖いから」と回答した人は76.1%、「企業が情報をどのように使用するかわからず怖さを感じるから」と回答した人は38.0%となった。パーソナルデータを共有される仕組みの利用促進にあたっては、これらの不安を払拭させることが重要であることが想定される。

【図表 5-1】 同意の下に複数の企業間でパーソナルデータが安全に共有される仕組みの利用意向 (n=1,150)



【図表 5-2】 利用したくない理由 (n=1,150) ※複数回答可



さらに、同意の下に複数の企業間でパーソナルデータが安全に共有される仕組みを利用する際、共有を許可する企業（業種）を調査したところ、「銀行」と回答した人の割合が63.2%と最も高く、次いで「携帯」と回答した人の割合が50.5%となった。

【図表 5-3】 パーソナルデータを共有可能な企業（業種） (n=1,150) ※複数回答可

