

「第二回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査」を 日立と博報堂が実施

個人の生活に関する情報の利活用に対する生活者の期待や不安などの意識について調査

株式会社日立製作所(執行役社長兼 COO: 東原 敏昭/以下、日立)と株式会社博報堂(代表取締役社長: 戸田 裕一/以下、博報堂)は、両社のビッグデータ利活用協働プロジェクトであるマーケット・インテリジェンス・ラボの活動として、生活者情報*1 が利活用されることに対する生活者の意識を調査した「第二回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査」を実施しました。

本調査は、ビッグデータの処理技術の進展などに伴い、生活者情報が各方面で利活用されつつある中で、生活者の意識の変化を定量的に把握することを目的として、2013年の第一回に引き続き実施したものです。具体的には、ビジネスや公共分野などにおいて自身の生活者情報が利活用されることに対する期待や不安、抵抗感の実態と、その軽減方法などについて、総合的に調査しています。また、本年は、生活者情報の利活用に関して話題になった事例や、プライバシー保護関連の用語について、どの程度理解が進んでいるか、理解度によって生活者情報の利活用に対する抵抗感がどのように変化するかなど、生活者の実態について、より深く調査しています。

本調査の結果、自身の生活者情報が利活用されることについて不安が期待よりも大きい生活者が前回調査と比べて増加したものの、企業に適切な安全管理体制の構築を義務付けるなど、生活者のプライバシー保護に資する施策が講じられることで、不安や抵抗感を軽減しうることが分かりました。また、生活者情報の利活用に対する不安要因について調査、分析し、企業などによる適切な情報公開・発信の重要性が明らかになりました。

*1 生活者情報: 本調査および本ニュースリリースでは、個人情報(個人情報保護法に規定する、特定の個人を識別できる情報)と、それ以外のプライバシー性のある情報(商品の購入履歴や GPS による位置情報など、特定の個人を識別しないものの、個人のプライバシーに関わるさまざまな情報)を合わせて、「生活者情報」と定義します。生活者情報には、匿名の情報および氏名の付加された情報があります。

■調査概要*2

調査日: 2014年6月20日、調査手法: インターネット調査、対象者: 全国 20~60代男女 1,030名

<調査結果のポイント>

1. 生活者情報の利活用に対して「不安が期待より大きい」層が増加、不安を軽減する施策が重要

- ・生活者情報の利活用に対して「期待と不安が同程度」の層が減少し、「不安が期待より大きい」層が前回調査よりも増加
- ・生活者情報の利活用に対する不安要因の上位は、「目的外利用の恐れ」、「利活用への拒否権の欠如」、「説明・公表不足」
- ・適切な企業体制構築の義務付けなどの施策で、不安や抵抗感が軽減される生活者が約8割

2. 生活者情報の利活用に関する関心や知識の度合いは低く、適切な情報公開・発信が必要

- ・生活者情報の利活用に関する事例やプライバシー保護関連の用語についての関心、知識の度合いは低い
- ・生活者情報の利活用に関心や知識がある層ほど、メリットも不安も強く感じる傾向
- ・生活者情報の利活用に関する不安を軽減する施策に関する適切な情報公開・発信が必要

*2 本調査結果の詳細は、添付資料(p3~p11)に掲載しています。

■マーケット・インテリジェンス・ラボについて

マーケティングと IT の融合による事業インパクトの実現をめざして設立した、日立と博報堂のオープン・イノベーションの場で、2013年2月にプロジェクトを立ち上げ、2013年4月から本格稼働しています。データ・アナリティクス・マイスター(データ・サイエンティスト)、システムエンジニア、研究者、マーケティングコンサルタント、ビジネスプロデューサー、インタラクティブ・プランナーなど、多様なバックグラウンドをもつ専門家により構成され、データ解析サービス、データ活用プラットフォーム構築、新規事業創生支援の業務を中心に活動しています。

また、本調査の結果を活用した、プライバシー保護対策支援コンサルティングも提供します。

■日立のビッグデータ利活用に関する Web サイト

<http://www.hitachi.co.jp/bigdata/>

■博報堂のビッグデータマーケティングに関する Web サイト

<http://consulaction.hakuhodo.co.jp/cl/bigdata/01>

■本件についてのお問い合わせ先

株式会社日立製作所 情報・通信システム社 サービスプロデュース統括本部

ビッグデータソリューション本部 [担当:浅見・三輪]

〒140-8572 東京都品川区南大井六丁目 27 番 18 号 日立大森第二別館

日立 ビッグデータ お問い合わせフォーム

<http://www.hitachi.co.jp/products/it/bigdata/contact.html>

株式会社博報堂 広報室 [担当:西尾・西本]

〒107-6322 東京都港区赤坂五丁目 3 番 1 号 赤坂 Biz タワー

TEL:03-6441-6161(直通)

以上

添付資料

＜調査概要＞

調査手法：インターネット調査

サンプル数：計 1,030 名

対象者：成人男女(20代～60代の男女、性別ごとに10歳きざみを1セルとして各セル103名)

エリア：全国

調査日：2014年6月20日

実施者：日立、博報堂

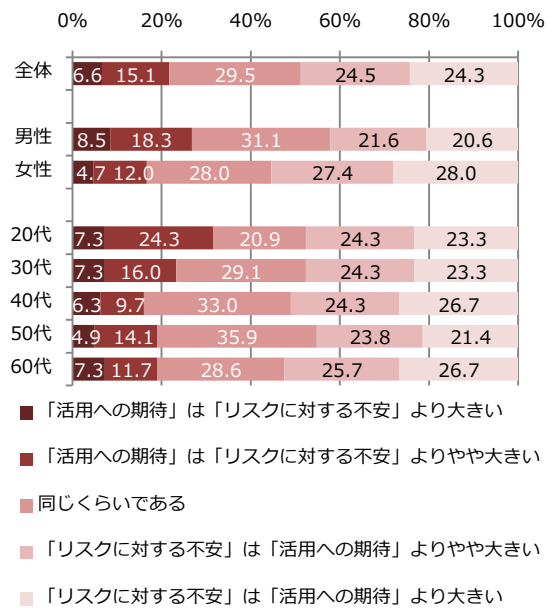
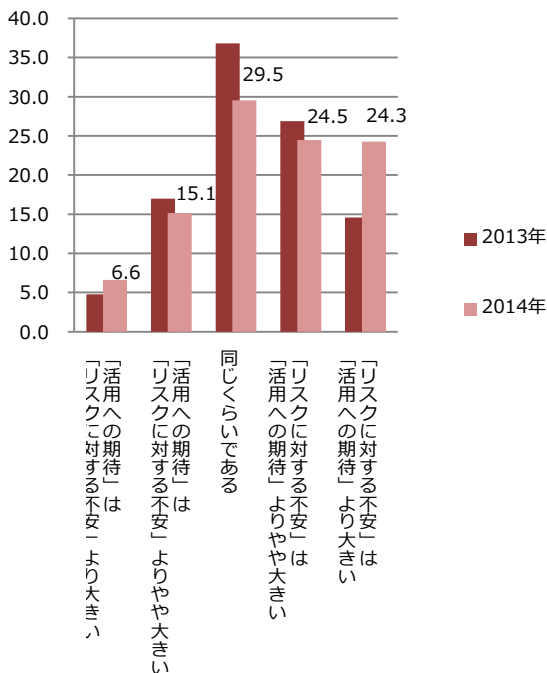
＜調査結果概要＞

1. 生活者情報の利活用に対して「不安が期待より大きい」層が増加、不安を軽減する施策が重要

●「期待と不安が同程度」の層が減少し、「不安が期待より大きい」層が増加

昨年実施した前回調査に引き続き、生活者情報の利活用について、「活用への期待」と「リスクに対する不安」のどちらが大きいのかを尋ねたところ、前回調査と同様に「期待と不安が同じくらい」と回答した生活者が最も多かった(29.5%)ものの、前回調査よりも減少する結果となりました。一方で、「期待が不安より大きい/やや大きい」(計21.7%)、「不安が期待より大きい/やや大きい」(計48.8%)と回答した生活者の比率がそれぞれ高まり、特に、「不安が期待より大きい」と回答した生活者は前回調査よりも約10ポイント増加しました。このように、生活者の意識が前回調査よりも鮮明になった背景として、メディアの報道などによってビッグデータに関する情報への接触機会が増え、期待と不安の両面で関心が高まった可能性が考えられます。

Q. 企業や公的機関などによる生活者情報の活用に関して、どのように感じますか。「活用への期待」と「リスクに対する不安」のどちらが大きいかお答えください。【図1】



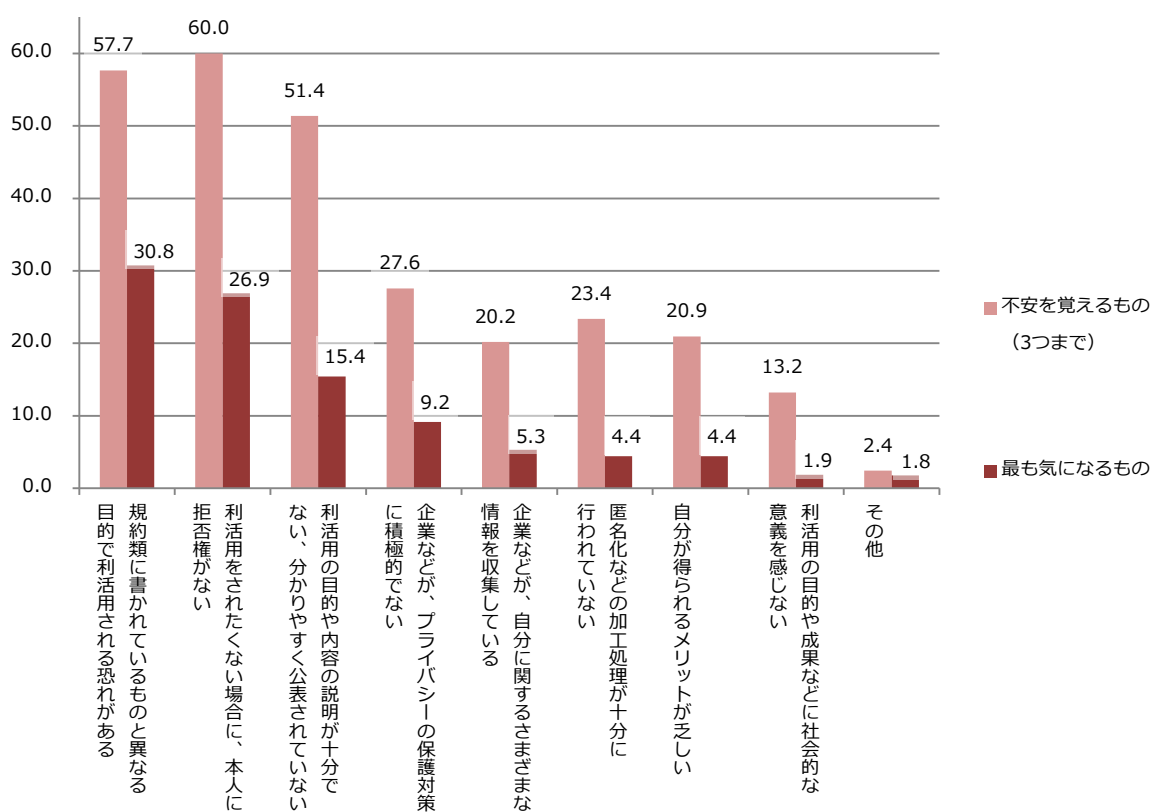
●不安要因の上位は、「目的外利用の恐れ」、「利活用への拒否権の欠如」、「説明・公表不足」

本調査では、生活者情報の利活用によってプライバシーの侵害に不安を覚えることが「大いにある/少しある」と答えた生活者が全体の 88.0%を占めるという結果が得られましたが、これらの回答者に不安を覚える理由を尋ねたところ、「規約類に書かれた目的以外で利用される恐れ」、「利活用に対する拒否権の欠如」、「目的などの説明と公表の分かりやすさの不足」の 3 項目への集中がみられ、これらが生活者の主な不安要因となっていることが分かりました。

前回調査では、自身の情報を本人が削除できること、どう利用されるかを自身が決定できることが回答者から重視されているとの結果が得られており、今回調査でも、自身の情報の利活用への拒否権が重視されていることが分かりました。これらは、規約類に書かれた目的に沿った利活用、利活用の目的や方法などの分かりやすい公開や十分な説明と並んで、今後生活者情報の利活用を考える企業などが積極的に取り組むべき事項ともいえます。

Q. 生活者情報が利活用されることにより、自分のプライバシーが侵害されることに不安を覚える理由は、何ですか。次の中から該当するものを 3 つまで選んでください。また、その中でもっとも気になるものを 1 つ選んでください。

【図 2】



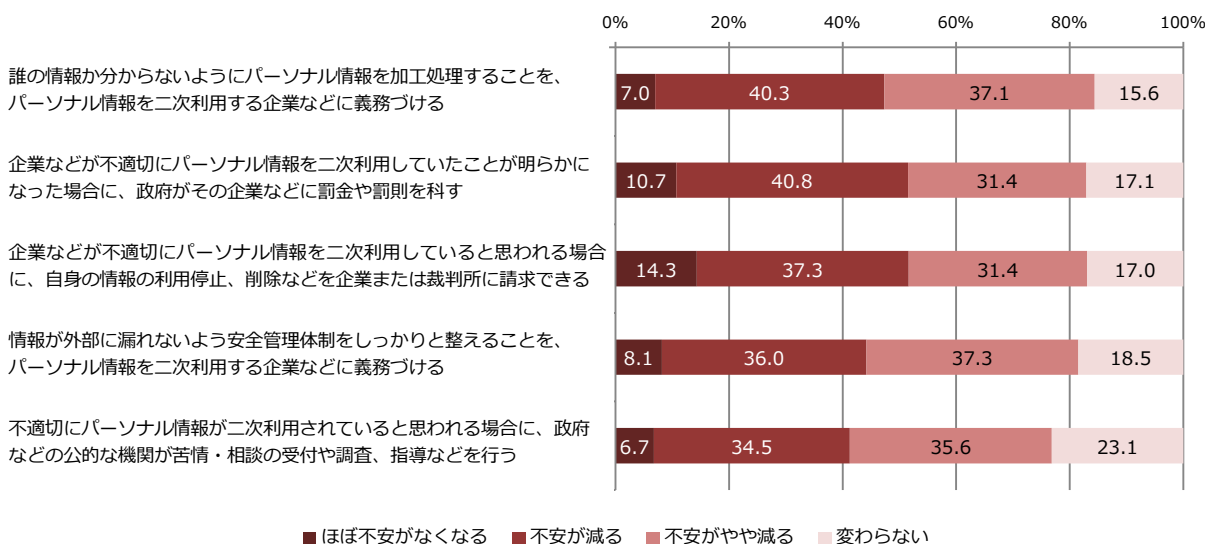
●適切な企業体制構築の義務付けなどの施策で、不安や抵抗感が軽減される生活者が約8割

本調査では、生活者がさまざまな製品・サービスや情報を利用する際に企業や公的機関などが取得した生活者情報を取得時とは異なる目的で利用することを、二次利用と定義しました。二次利用にはさまざまなメリットがある一方、プライバシーの侵害などで生活者側に不安を与える点が指摘されています。

こうした二次利用に対する生活者の不安を払拭、軽減するためには、企業に適切な安全管理体制の構築を義務付けるなど、生活者のプライバシー保護に資する施策が重要と考えられますが、今回5つの施策を提示して、それぞれ実施した場合に不安がどの程度軽減されるかを尋ねたところ、そのいずれについても、8割前後の回答者に不安の軽減効果がみられることが分かりました。

今回提示した5つの施策の少なくとも1つによって不安が軽減されると回答した生活者は全体の90.1%に達しており、こうした施策を複数組み合わせることで運用することによって、多くの生活者において生活者情報の二次利用に対する不安や抵抗感が軽減されることが期待されます。

Q. 生活者情報の二次利用に対して不安を覚える要因としては、想定した以上にプライバシーが知られること、情報が不必要に広まること、断りなく望ましくない目的のために利用されることなどが挙げられます。そこで、次の取り組みが行われた場合、そのような不安はどれくらい減りますか。【図3】



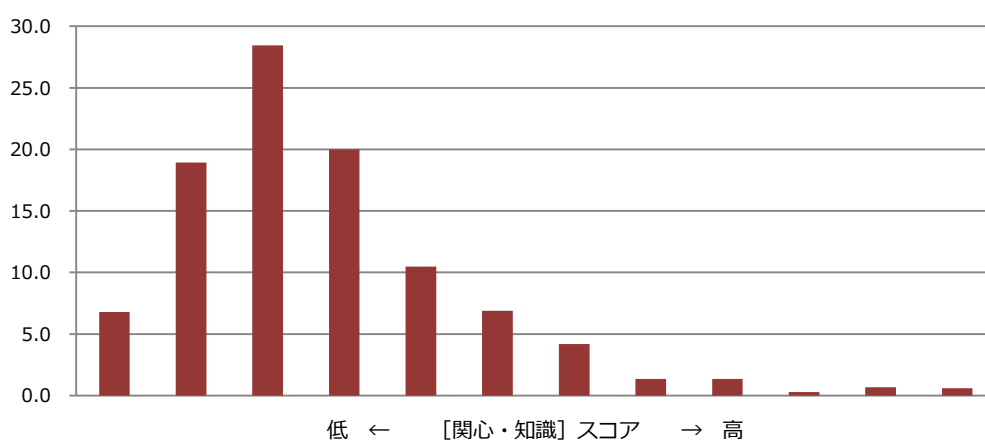
2. 生活者情報の利活用に関する関心や知識の度合いは低く、情報公開・発信が重要

●生活者情報の利活用に関する事例やプライバシー保護関連の用語についての関心や知識の度合いは低い

本調査では、新たに、生活者情報の利活用に関して近年話題となった事例およびプライバシー保護関連の基本的な用語について、「内容や意味まで知っている」か、または「事実があったことや言葉を聞いたことはある」かを質問し、回答に重み付けをして集計したスコアをもって、生活者の関心、知識の度合いを計測しました。その結果、事例や用語について、内容にまで踏み込んだ知識をもった生活者は少数であることが分かりました。

生活者情報の利活用に関する事例、プライバシー保護関連の用語に対する関心、知識の度合いのスコア分布図

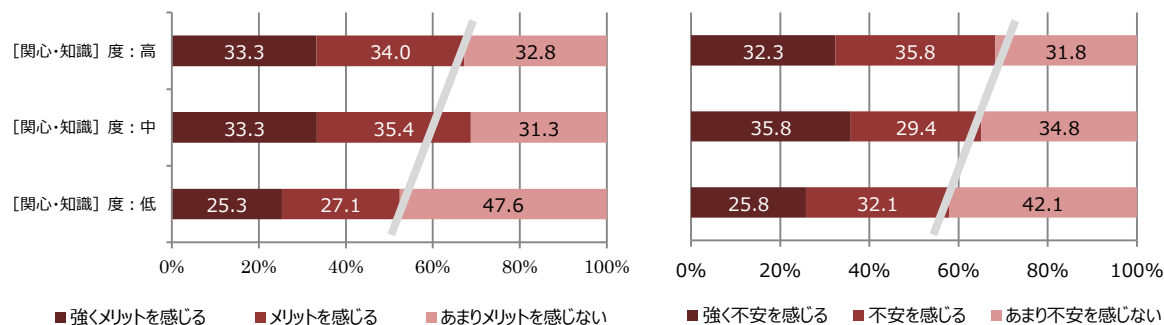
【図 4】



●生活者情報の利活用に関心や知識がある層ほど、メリットも不安も強く感じる傾向

生活者情報の利活用に関する事例やプライバシー保護関連の用語への関心や知識の度合いによる、判断への影響を見たところ、生活者情報の利活用に関心や知識がある層ほど、メリットについても不安についても強く感じる傾向があることが分かりました。

【関心・知識】スコアによる 3 分位で見たメリット、不安の意識の違い 【図 5】



●生活者情報の利活用の不安を軽減する施策に関する適切な情報公開・発信が必要

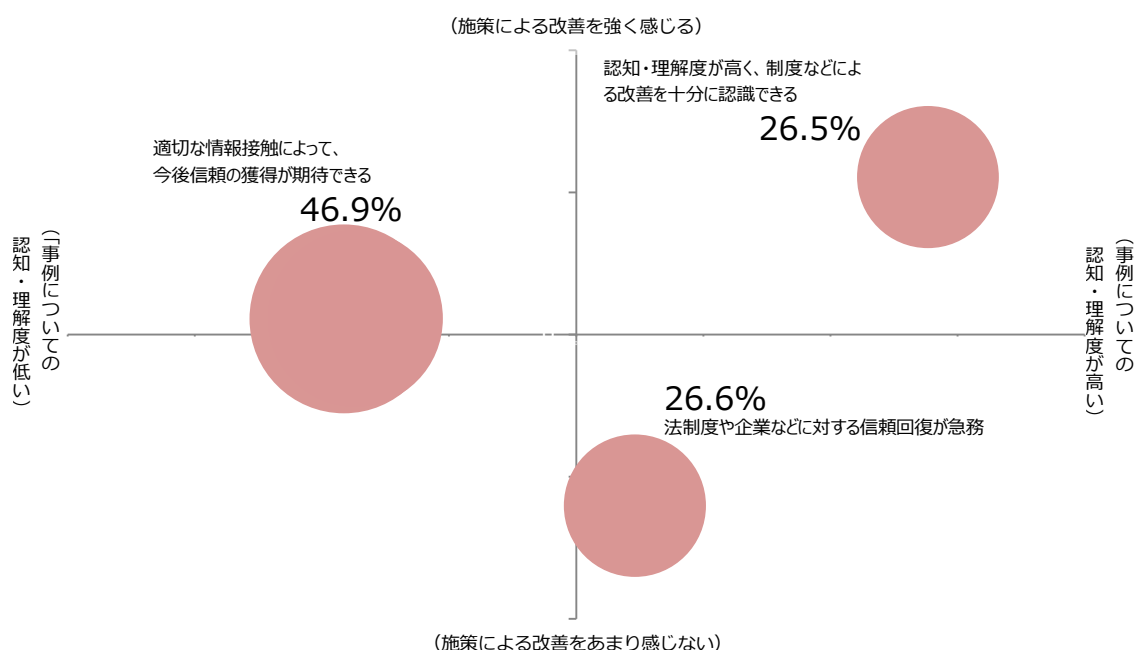
今回の本調査では、生活者情報の利活用に関する事例の認知、理解の度合いと、各種施策の実施によって不安が軽減されると考えている度合い(施策による改善に対する認識度)によるクラスタ分析を行いました。

まず、回答者の 26.5%が「事例についての認知・理解度が高い」かつ「施策による改善を強く感じる」層で、メディアの報道などから生活者情報の利活用のメリットを十分に理解しており、現状で感じている不安についても、適切な企業体制の構築や法制度の改善によって軽減されると受け止めていることが読み取れます。

一方、26.6%が「施策による改善をあまり感じない」層で、生活者情報の利活用に関する事例などについて、具体的な内容まで知っているものがなく、「あったことだけは知っている」という回答が多い層でした。ニュース記事の見出しなどの表層的な情報で、企業体制や法制度への不安感、不信感が高まり、今後の企業体制や法制度の改善について懐疑的になっていることも考えられることから、生活者の不安を軽減する施策を着実に実施し、適切な情報公開・発信やメディアの報道を通じて周知することが求められているといえるでしょう。

残りの 46.9%については、「事例についての認知・理解度が低い」層でした。今後、生活者の不安を軽減する施策を実施し、それを適切な情報公開・発信やメディアの報道を通じて周知することで、生活者情報の利活用に対する正しい理解が深まると考えられます。

「事例に対する認知・理解度(横軸)」と「施策による改善に対する認識度(縦軸)」クラスタ分析【図 6】



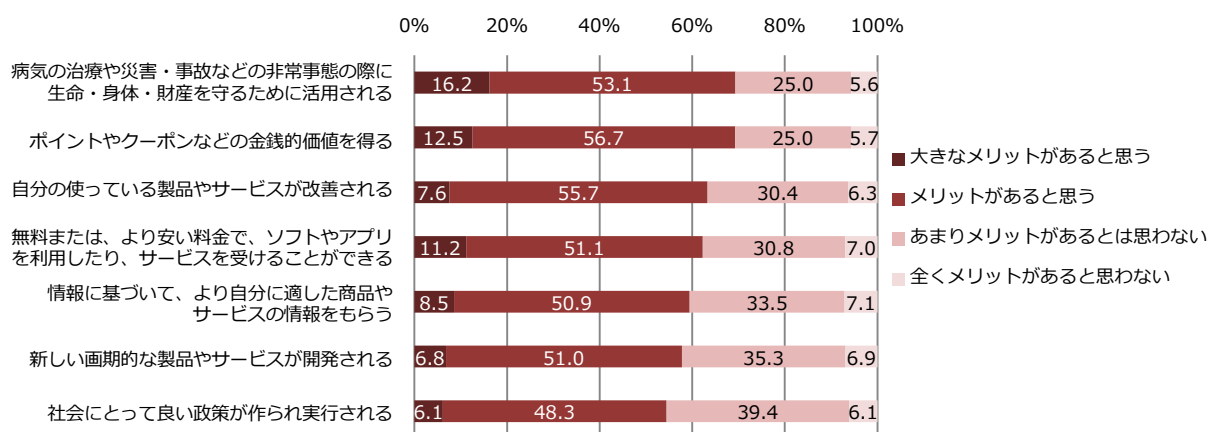
3. その他、生活者情報の利活用に対するさまざまな意識

●生命・身体・財産に関わる場合を中心に半数以上が生活者情報の利活用のメリットを認識

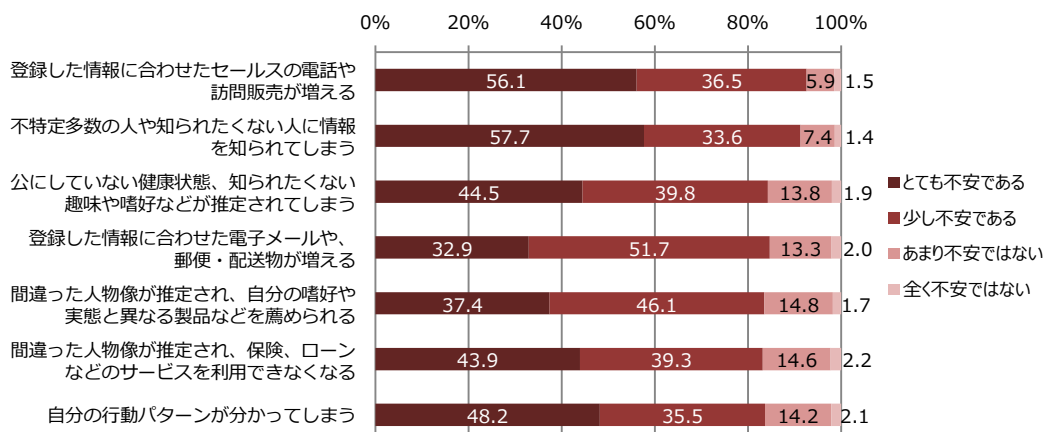
生活者情報の利活用によって得られるいくつかのメリットについて、どの程度のメリットを感じるかを尋ねたところ、そのすべてにおいて回答者の半数以上が「大きなメリットがある/メリットがある」と考えているとの結果が得られました。このうち、「病気の治療や災害・事故などの非常事態の際に、生命・身体・財産を守るために活用される」、「ポイントやクーポンなどの金銭的な価値を得る」については、「大きなメリットがある/メリットがある」との回答が最も多くなりました。生活者情報の利活用は、生命・身体・財産に関わる場合や、自身に金銭的な価値の形でメリットを享受できる場合に支持が得られやすいようです。

一方、生活者情報の利活用について考えられるリスクについて、どの程度不安を感じるかを尋ねたところ、「過剰な営業行為」や「人物像が他人に把握されること」を不安視する声が多くあがりました。

Q. 生活者情報を利活用することでさまざまなメリットを得られることが期待されています。あなたは、以下の事柄について、あなた自身にどれくらいメリットがあると思いますか。【図 7】



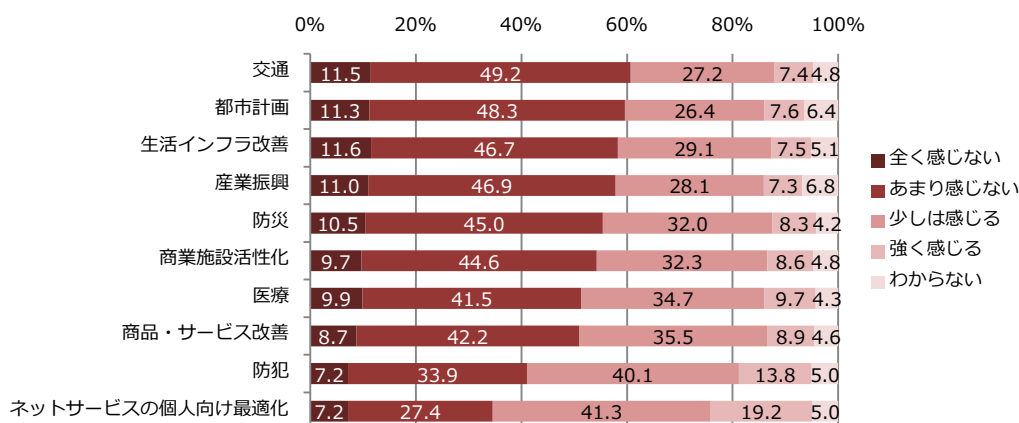
Q. 生活者情報を提供した後、具体的には、以下のようなことが起きるリスクがあると考えられます(情報が外部に漏れた場合などを含む)。あなたはこうしたリスクをどれくらい不安に思いますか。【図 8】



●交通・都市計画・生活インフラ改善などのための二次利用に対しては抵抗感が少ない

取得した生活者情報の二次利用について、利用目的別に抵抗感を尋ねたところ、提示した目的のほとんどにおいて過半数の回答者が抵抗感を「全く感じない/あまり感じない」としていることが分かりました。特に、交通、都市計画、生活インフラ(電気・ガス・水道など)の改善など、日常的に利用する身近なインフラの改善につながる用途には抵抗感が少ないことがうかがえます。

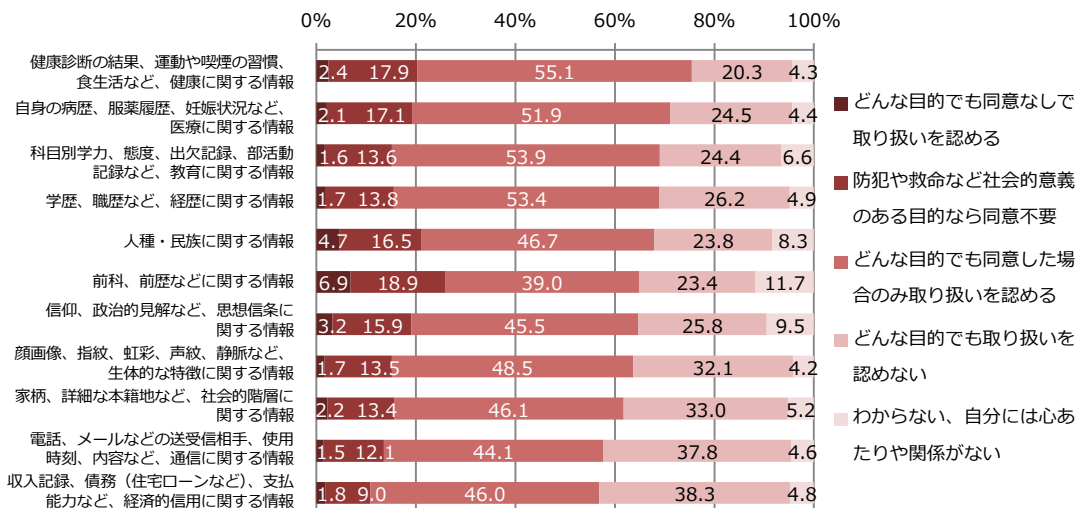
Q. 生活者情報は二次利用することでさまざまなメリットが期待されますが、あなたは、ご自身の生活者情報が以下の目的で二次利用されることに対して、どれくらい抵抗感がありますか。【図 9】



●経済的信用や通信などの情報については、特に慎重な取り扱いが求められる

生活者情報の中でも特に慎重に扱うべきと考えられる情報の取り扱いについて尋ねたところ、同意を得ることを条件にする場合を含めて取り扱うことを容認する情報の筆頭には、健康や医療に関する情報があがりました。一方で、経済的信用や通信に関する情報については、取り扱われることに対して否定的な回答が他と比較して多いことが分かりました。

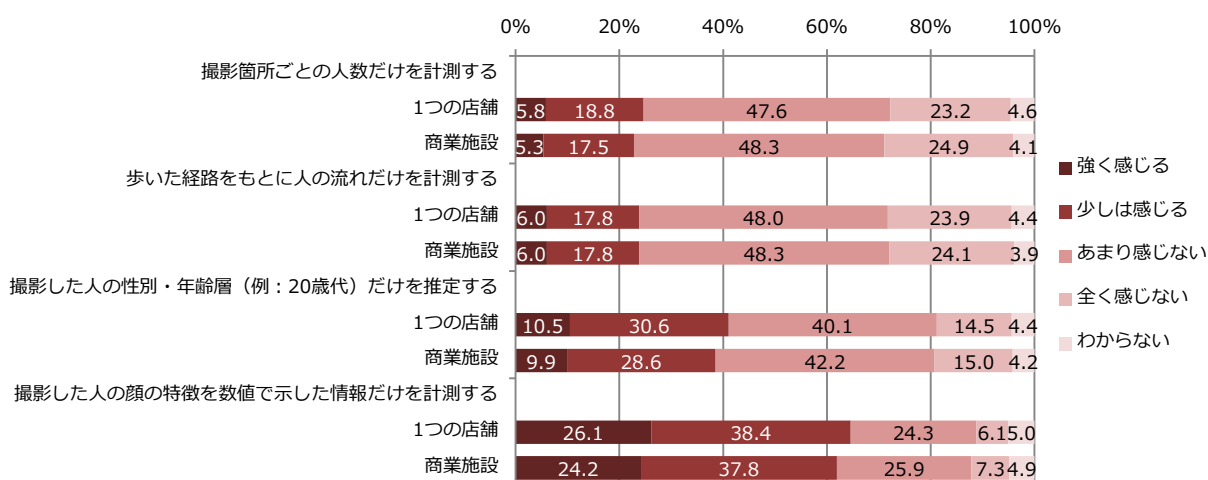
Q. 企業や公的機関などが取り扱う情報の中には、さまざまな生活者情報があり、なかには慎重に扱うべきものが含まれる場合もあります。次に挙げる情報を企業などが取得した場合、それを活用するにあたっては、どのような取り扱いが望ましいと思いますか。【図 10】



●カメラで撮影した映像から取得される生活者情報の利活用は慎重な検討が必要

カメラで撮影した映像から顔を認識する技術は近年急速に発展しており、顔の特徴を数値化して捉えることができるなど、これまで以上に活用の可能性が広がっています。撮影した映像をこうした技術によって処理し、継続的にデータ収集と分析を行うことについて生活者の意識を尋ねたところ、人数や人の流れだけを計測することについては抵抗感が低かった一方で、顔の特徴を数値化した情報を計測し、同一人物を特定するような利用に対しては、過半数が抵抗感を「強く感じる/少しは感じる」と回答する結果になりました。後者のような利用については、同意が取りやすい組織内での使用など、実施する環境や条件について慎重な検討が求められると考えられます。

Q. カメラの映像から得られたデータを防犯以外の目的に利活用することについて、それぞれどのくらい抵抗感がありますか。なお、必要となる情報だけを機械がリアルタイムで自動的に抽出し、撮影したカメラの映像は一切保存せずに破棄するものとします。【図 11】

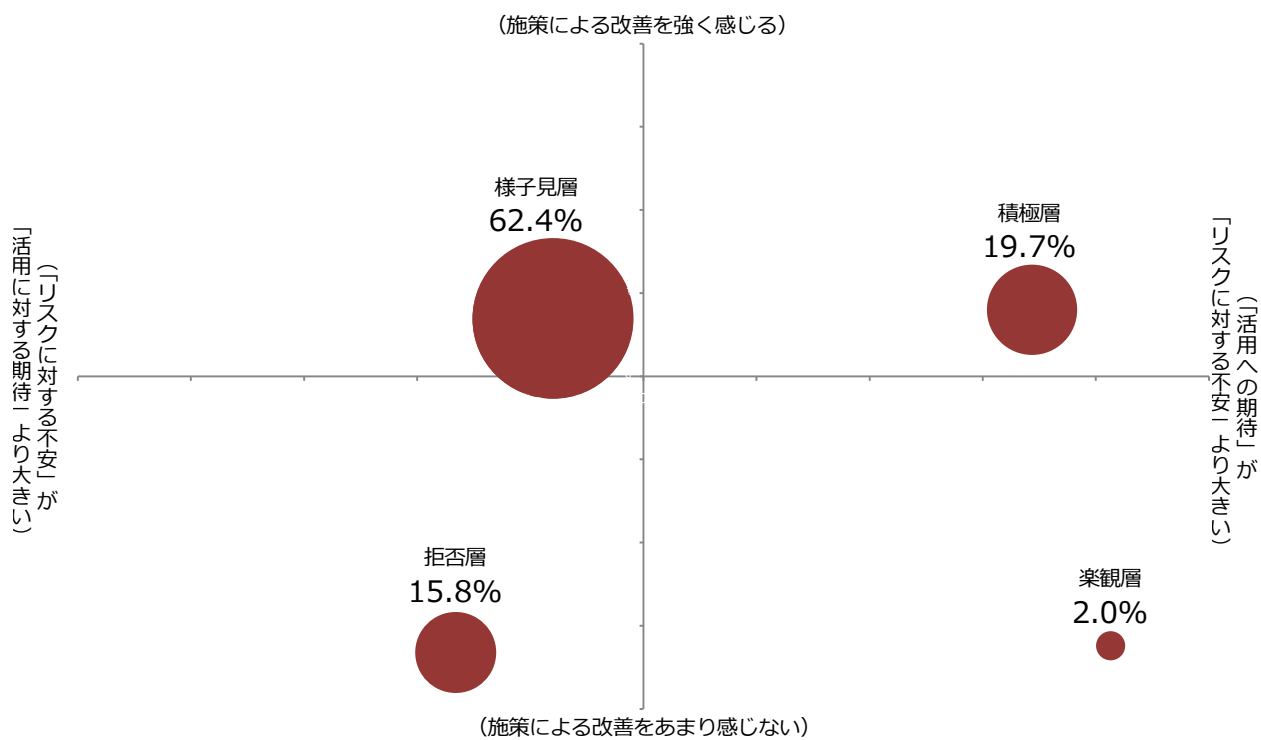


●「不安が期待より若干大きいものの、施策で不安が軽減される」層が6割超、施策による改善が今後のカギ

前回調査に引き続き、技術的ないし運用上の対策による不安や抵抗感の軽減について尋ねた一連の質問から、生活者情報に対する意識(期待と不安の相対的大きさ)と、各種施策の実施によって不安が軽減されると考えている度合い(施策による改善に対する認識度)によるクラスタ分析を行いました。

最も大きなクラスタとなったのが、「利活用への期待」よりも「リスクに対する不安」のほうが若干大きいものの、「施策による改善を感じる」層で、回答者全体の62.4%を占めました。企業などが生活者の不安の軽減などに努めていくことが、今後、生活者情報の利活用に対する多くの人々の理解を得る上で重要であるといえます。

「施策の改善に対する認識度(縦軸)」と「『活用への期待』『リスクに対する不安』大きさ比較(横軸)」のクラスタ分析
【図 12】



以上