

利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会
スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関するWG 発表資料

スマートフォン利用者及び関係事業者の動向について

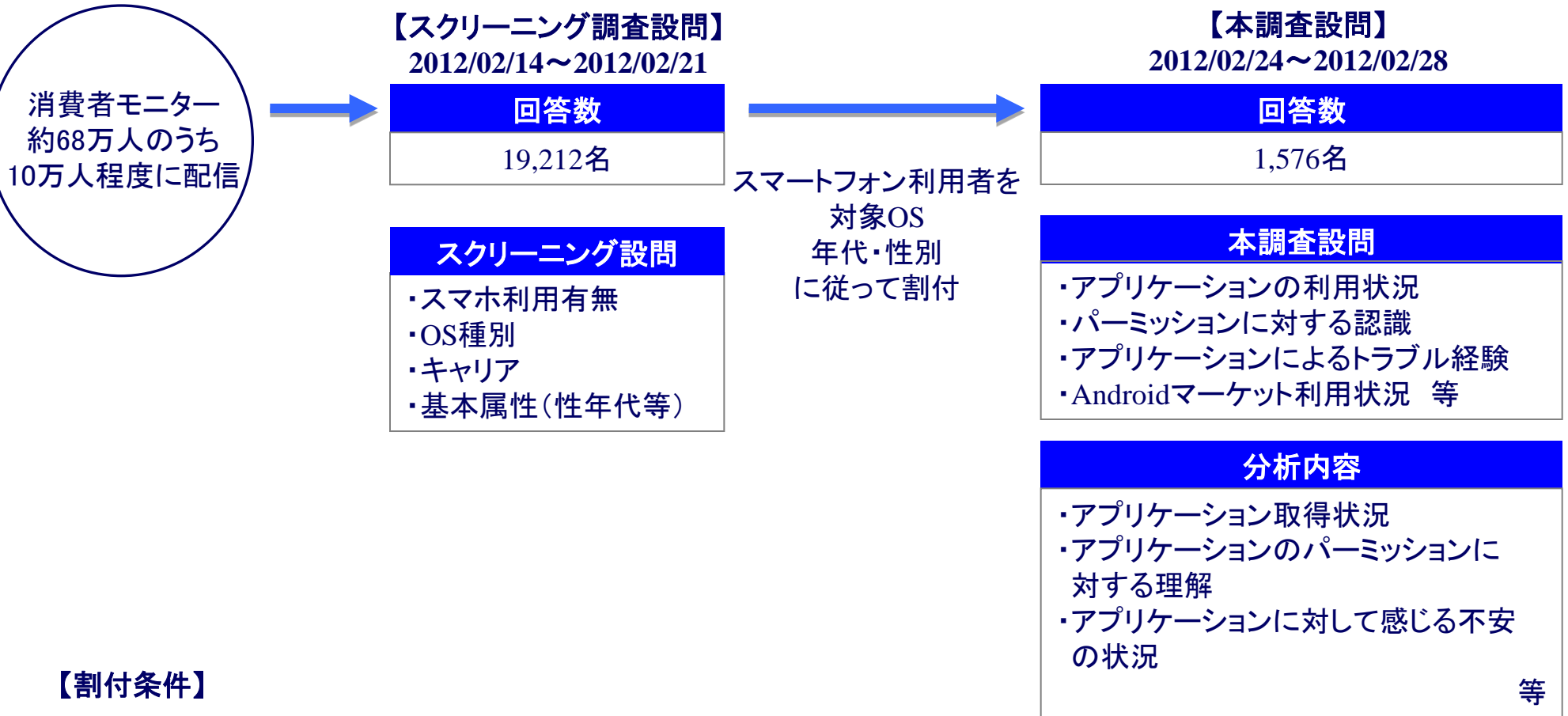
2012.03.21

株式会社日本総合研究所
総合研究部門 戦略コンサルティング部
コンテンツ創発戦略クラスター クラスター長
東 博暢

(ユーザー)

スマートフォンアプリケーションの利用に
係わるユーザーアンケート調査

アンケート実施フロー



【割付条件】

●利用OSに応じた割付

⇒Androidユーザー742名、iPhoneユーザー732名、BlackBerryユーザー50名、Windows Phoneユーザー52名で割付

●性・年代別の割付

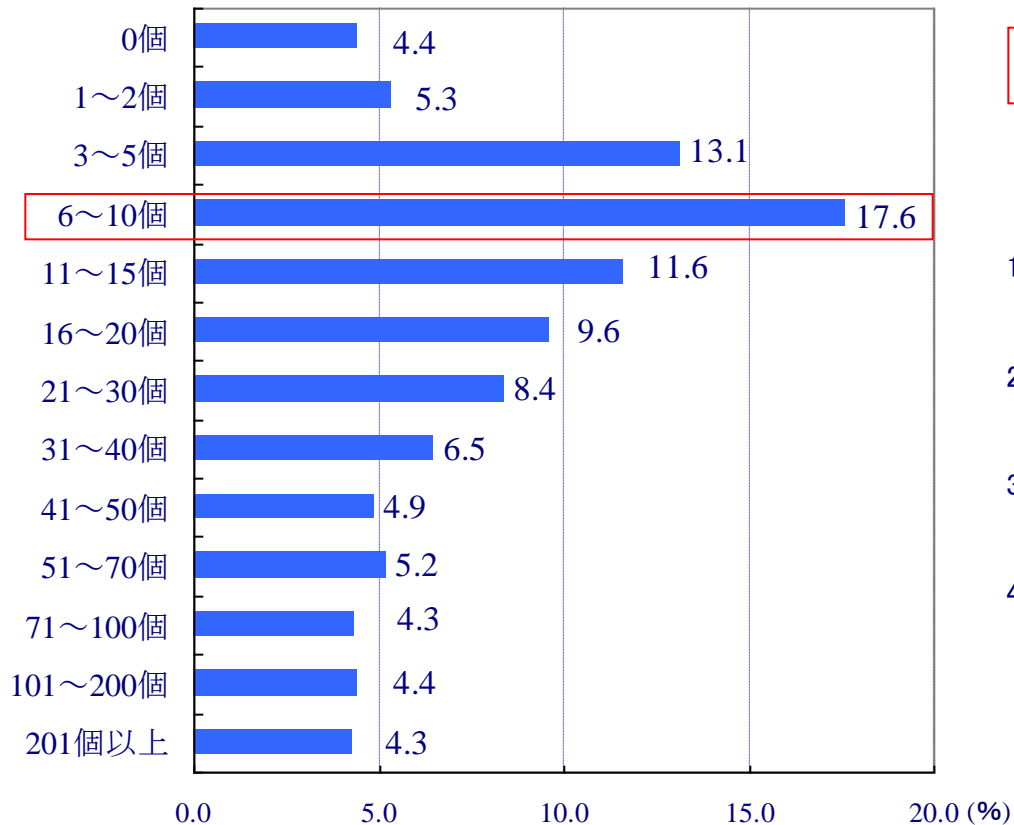
⇒総務省「平成22年度通信利用調査」より携帯電話からのインターネット利用人口:性年代別 に基づき割付

アプリケーション利用概況

- ・アプリケーションのダウンロード数は6~10個が最も多い
- ・約半数のユーザーは無料アプリケーションのみを利用している

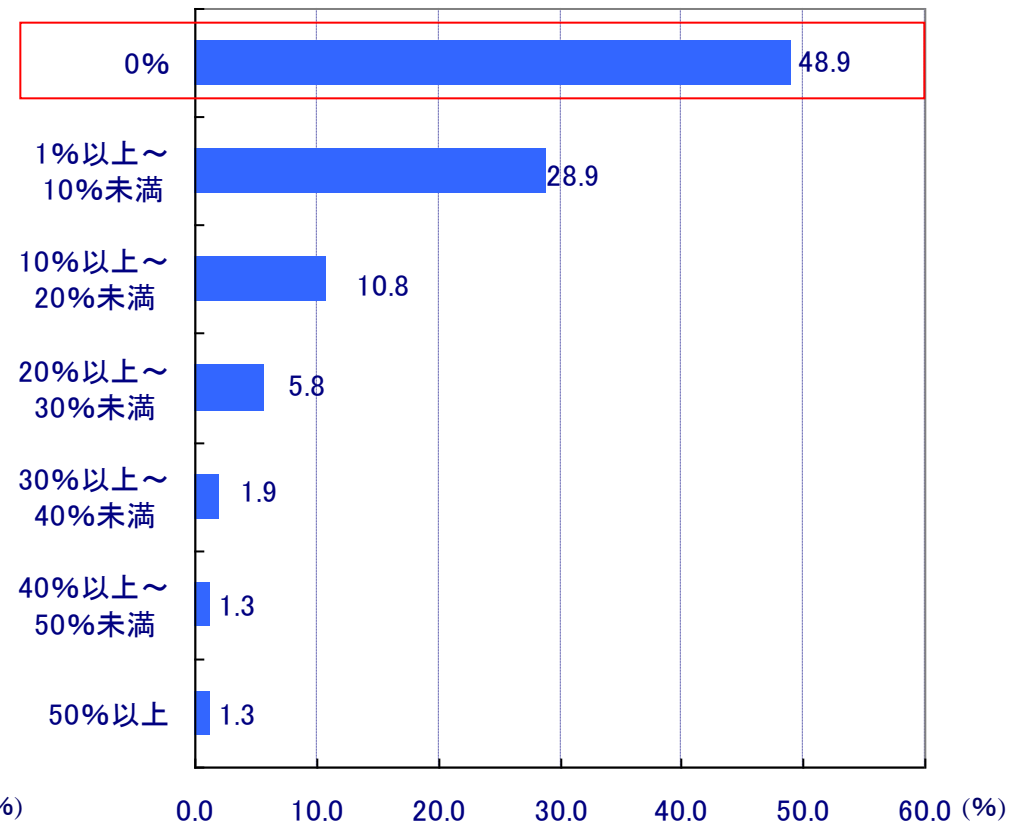
アプリケーションダウンロード数

今までにスマートフォン上でどの位のアプリケーションを自らダウンロードして利用したか。



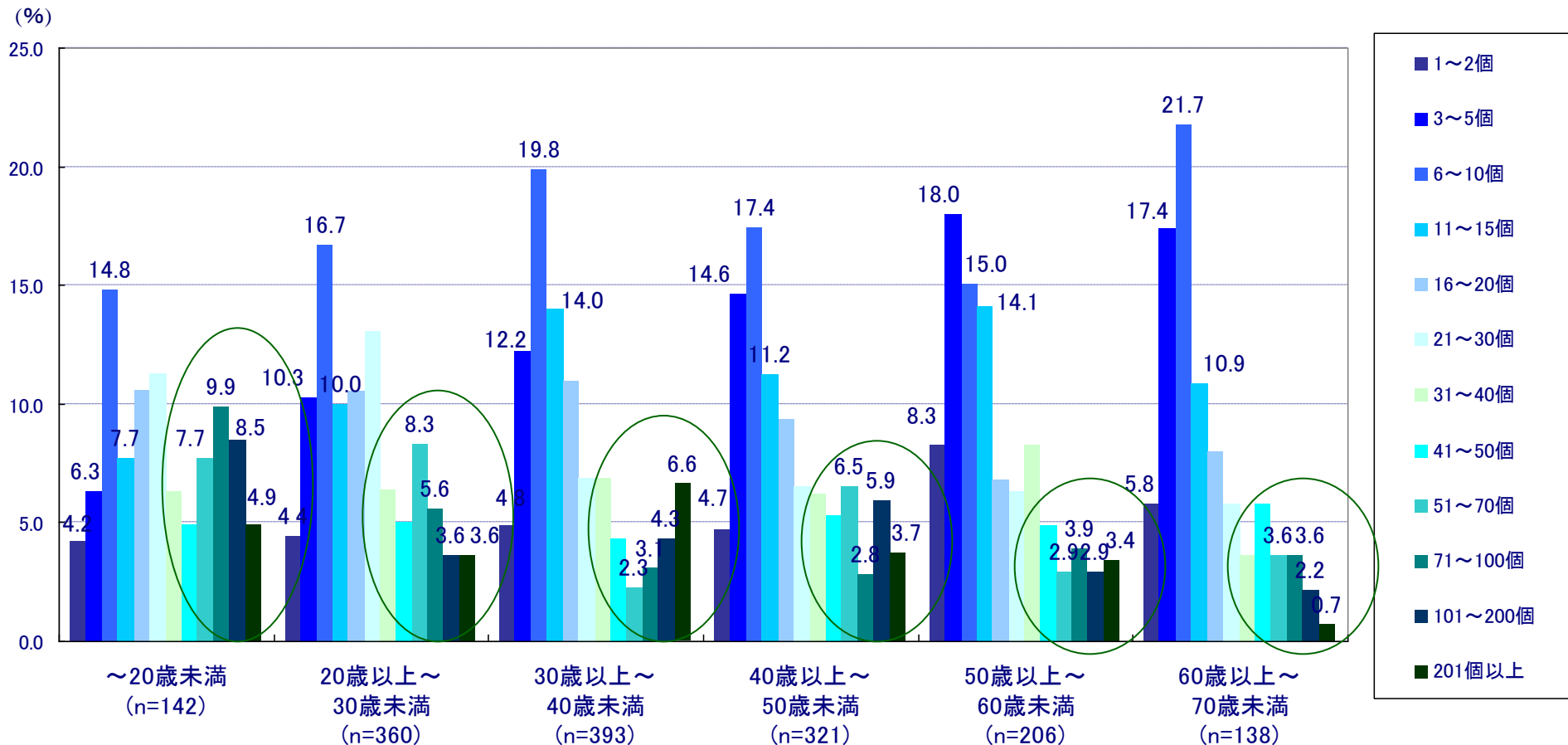
無料/有料アプリケーションダウンロード比率

これまでダウンロードしたアプリケーションのうち、有料のアプリケーションの占める割合



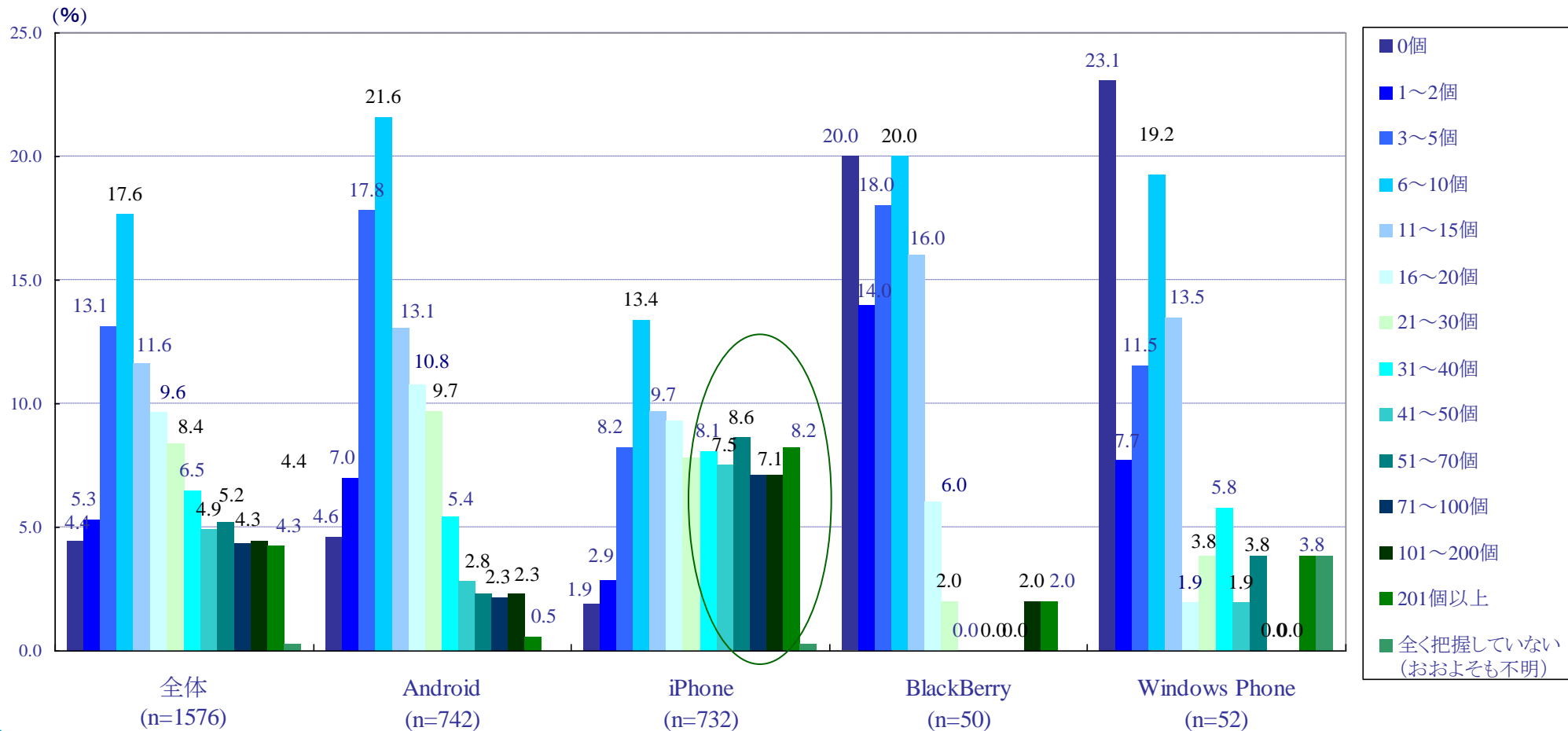
・年代が低くなるにつれ、アプリケーションダウンロード数が増加している

年代別に見たアプリケーションダウンロード数の傾向



・iPhoneユーザーは、他スマートフォンユーザーよりもアプリケーションダウンロード数が多い

OS別に見たアプリケーションダウンロード数の傾向

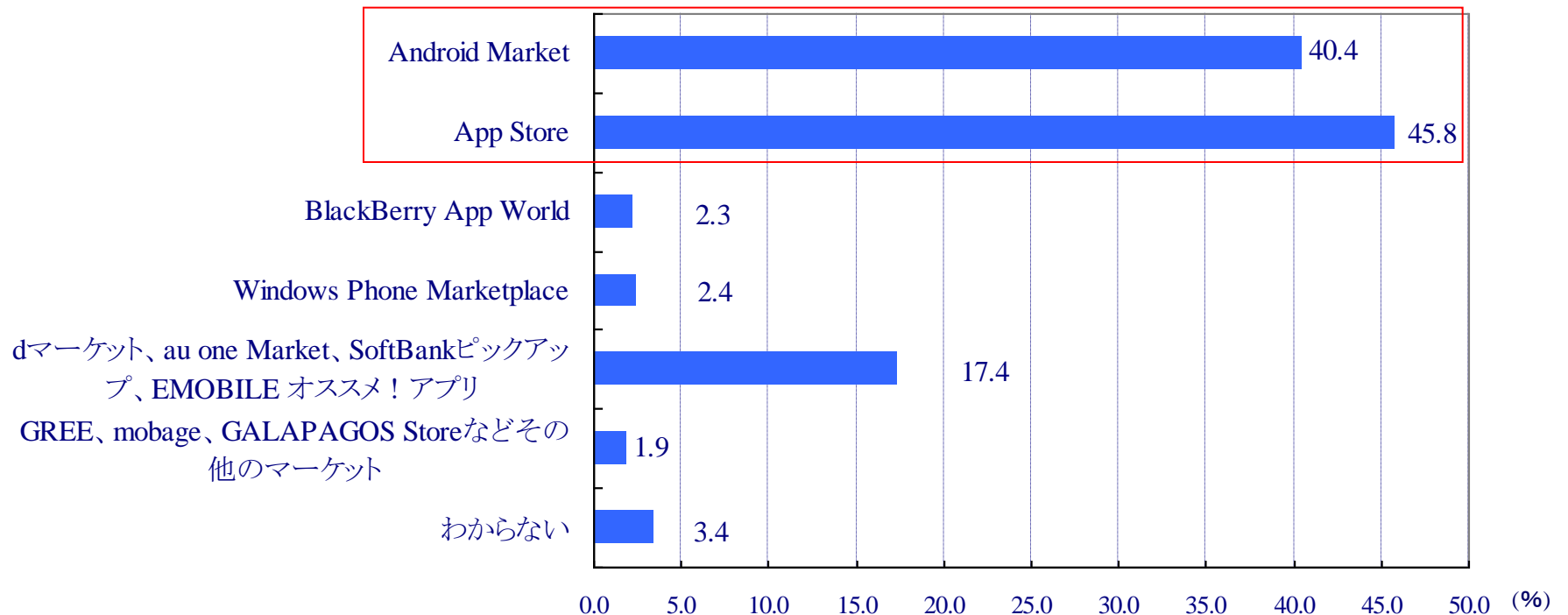


アプリケーション取得ルート

・アプリケーションの入手マーケットは、OS事業者運営マーケット(Android、App Store)が中心である

アプリケーション入手マーケット

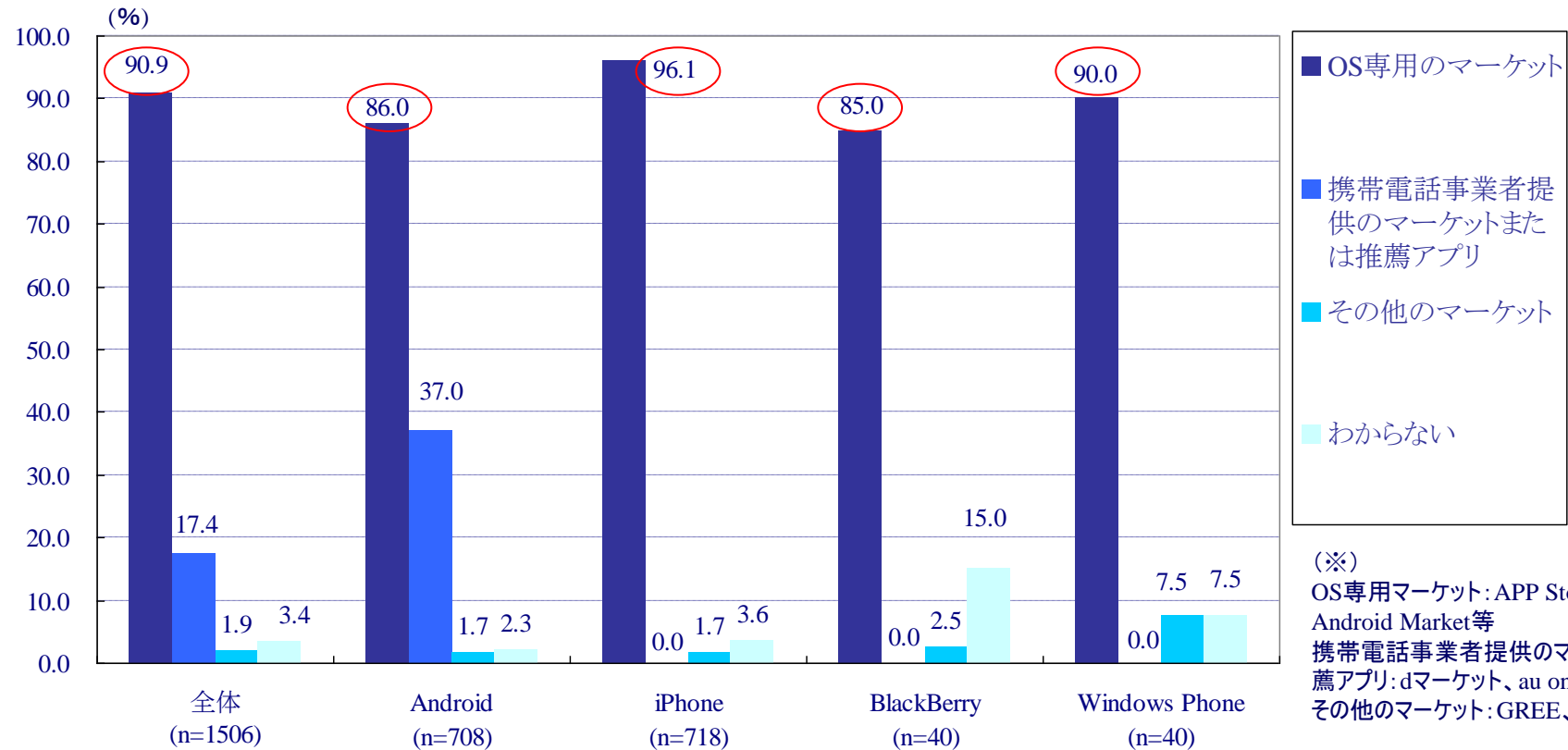
あなたはアプリケーションをダウンロードする際に、どここのマーケットを利用していますか(複数回答)



・全てのOSにおいて、OS事業者運営マーケットがアプリの入手マーケットとして最も利用されている

アプリケーション入手マーケット(利用OS別)

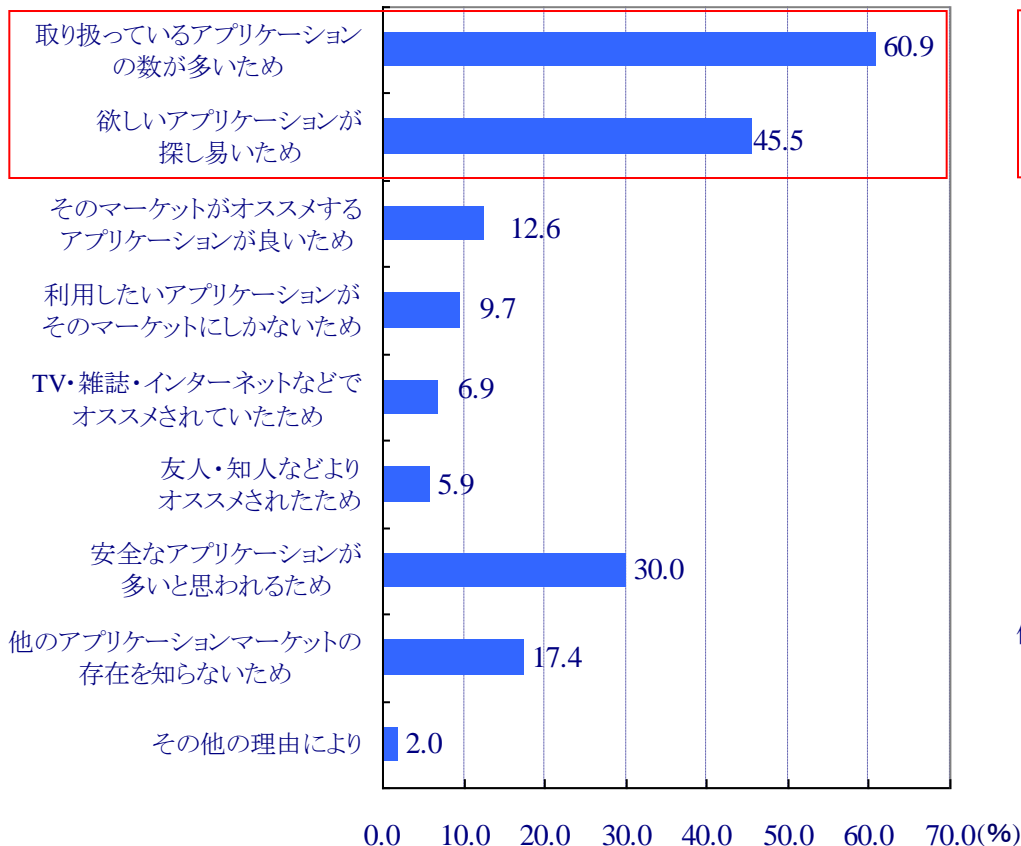
あなたはアプリケーションをダウンロードする際に、どこのマーケットを利用していますか(複数回答)



・ユーザーがOS事業者運営マーケット(Android、App Store)をよく利用する理由は、「取り扱っているアプリケーション数が多い」、「欲しいアプリケーションが探しやすい」点である

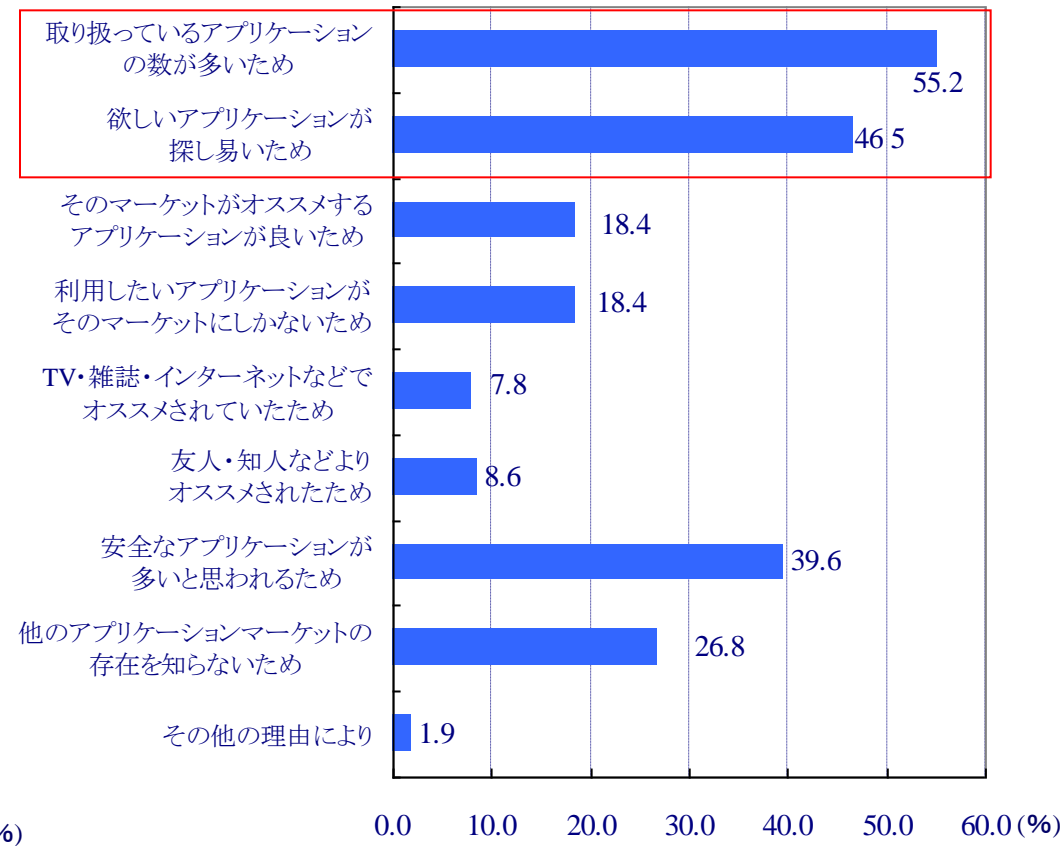
Android Market

あなたがそのマーケットをよく使っている理由は何ですか(複数回答)



App Store

あなたがそのマーケットをよく使っている理由は何ですか(複数回答)

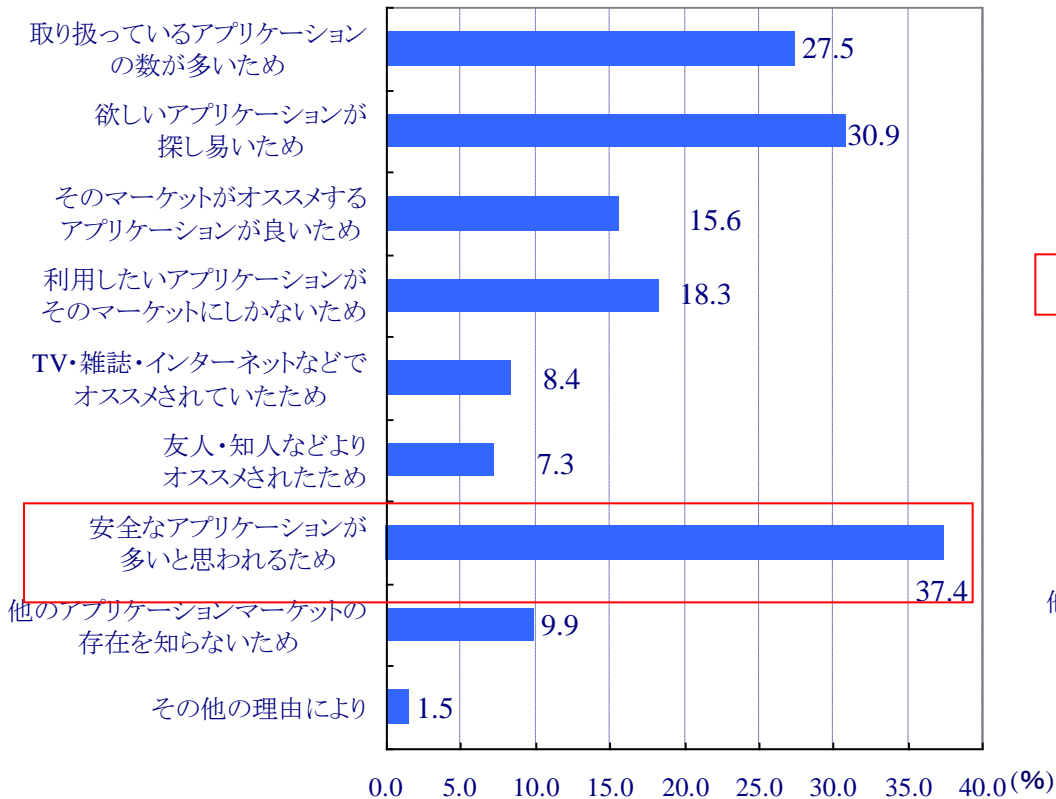


- ・ユーザーがキャリア運営マーケットをよく利用する理由は、「安全なアプリケーションが多い」点である
- ・ユーザーがその他事業者の運営マーケットを利用する理由は、「利用したアプリケーションが当該マーケットにしか存在しない」点である

キャリア運営マーケット

(ex. dマーケット、au one Market、SoftBankピックアップ等)

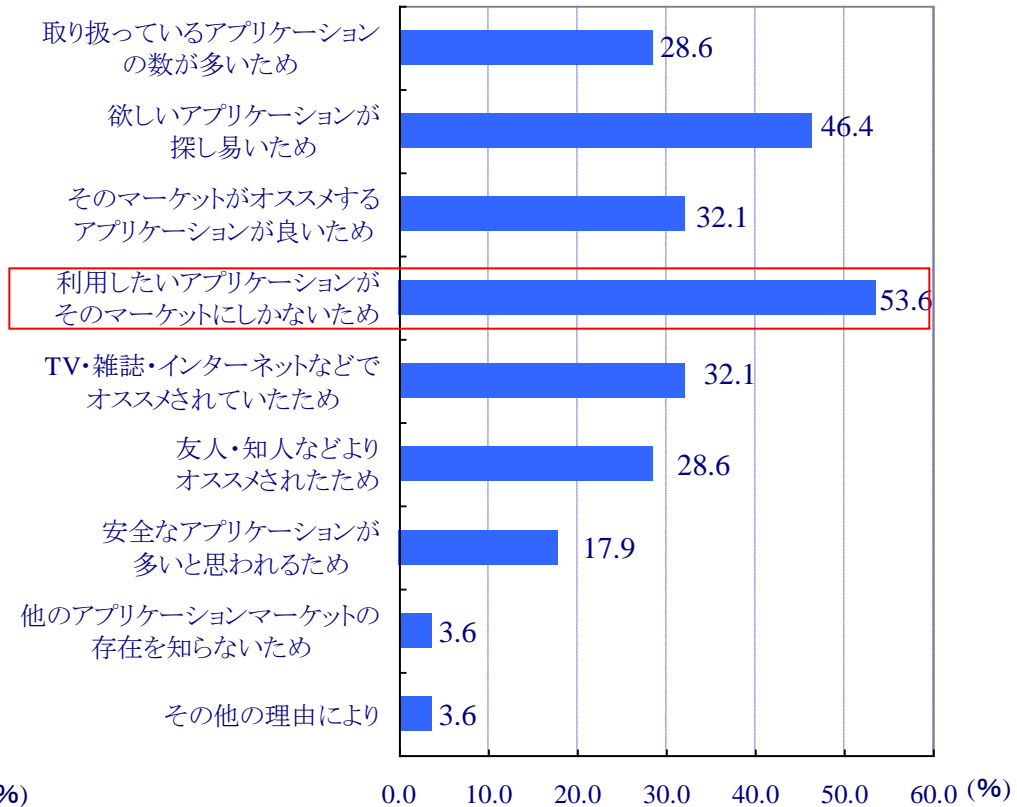
あなたがそのマーケットをよく使っている理由は何ですか(複数回答)



その他事業者の運営マーケット

(ex. GREE、mobage、GALAPAGOS Store)

あなたがそのマーケットをよく使っている理由は何ですか(複数回答)

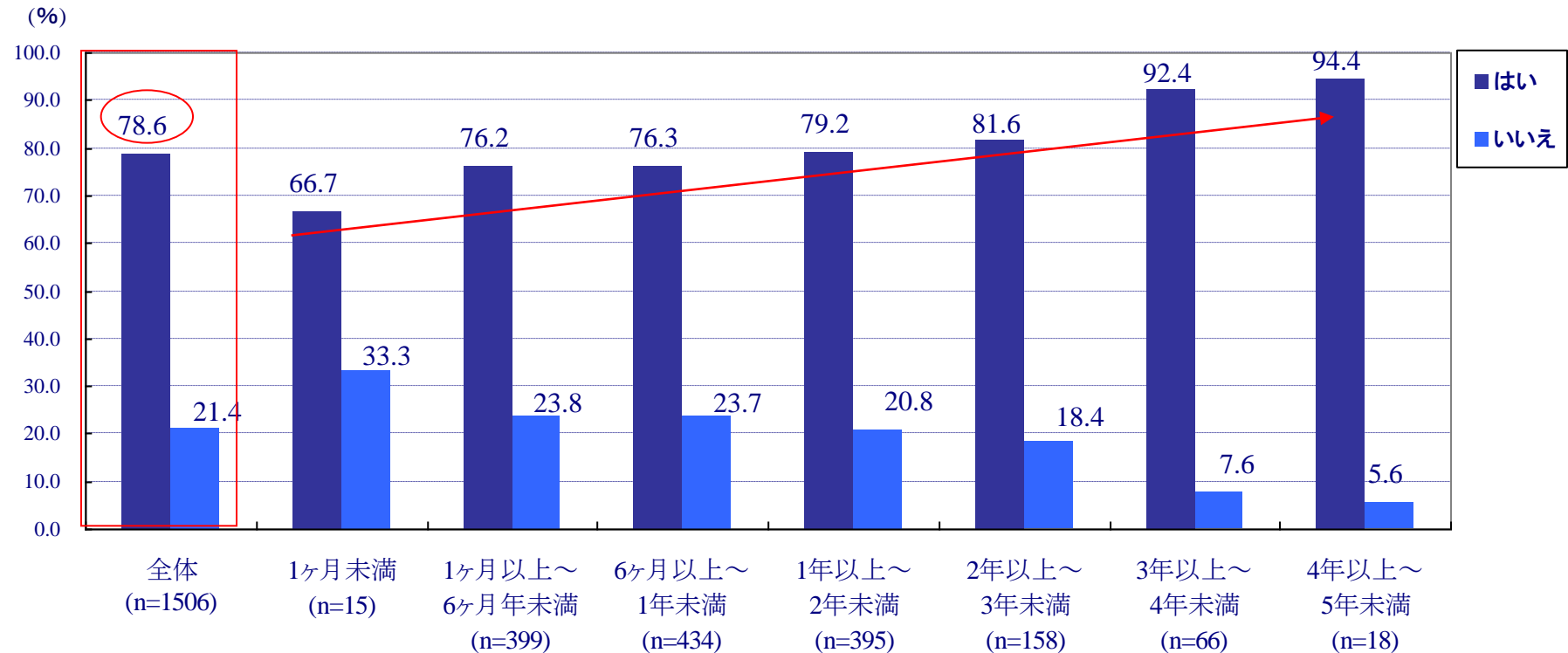


アプリケーション利用に係わるユーザーの意識

- ・アプリケーションがスマートフォンの端末情報へアクセスする可能性があることを認知していたユーザーは、全体の約8割弱である
- ・スマートフォンの利用期間が長いユーザーほど、認知している割合が高くなる

ユーザーのスマートフォン利用期間による「アプリケーションの端末情報アクセス可能性の認知」について

インストールしたアプリケーションがあなたのスマートフォンの端末情報にアクセスしたり、端末情報を外部に送信したりする可能性があることを認知していますか



(参考)アプリケーションのカテゴリ分類

【通信系】

電話アプリケーション、メッセージアプリケーション 等

【SNS系】

マイクロブログ含む

【ゲーム系】

簡易ゲーム、RPG、アクションゲーム、ソーシャルゲーム 等

【メディア系】

音楽、動画(閲覧)、音楽、動画(共有)、電子書籍(コミック、雑誌・新聞)等

【生活便利系】

ニュース・天気、地図、交通、旅行・グルメ(クーポン)、医療・健康、教育
ビジネス(効率化、スケジュール)等

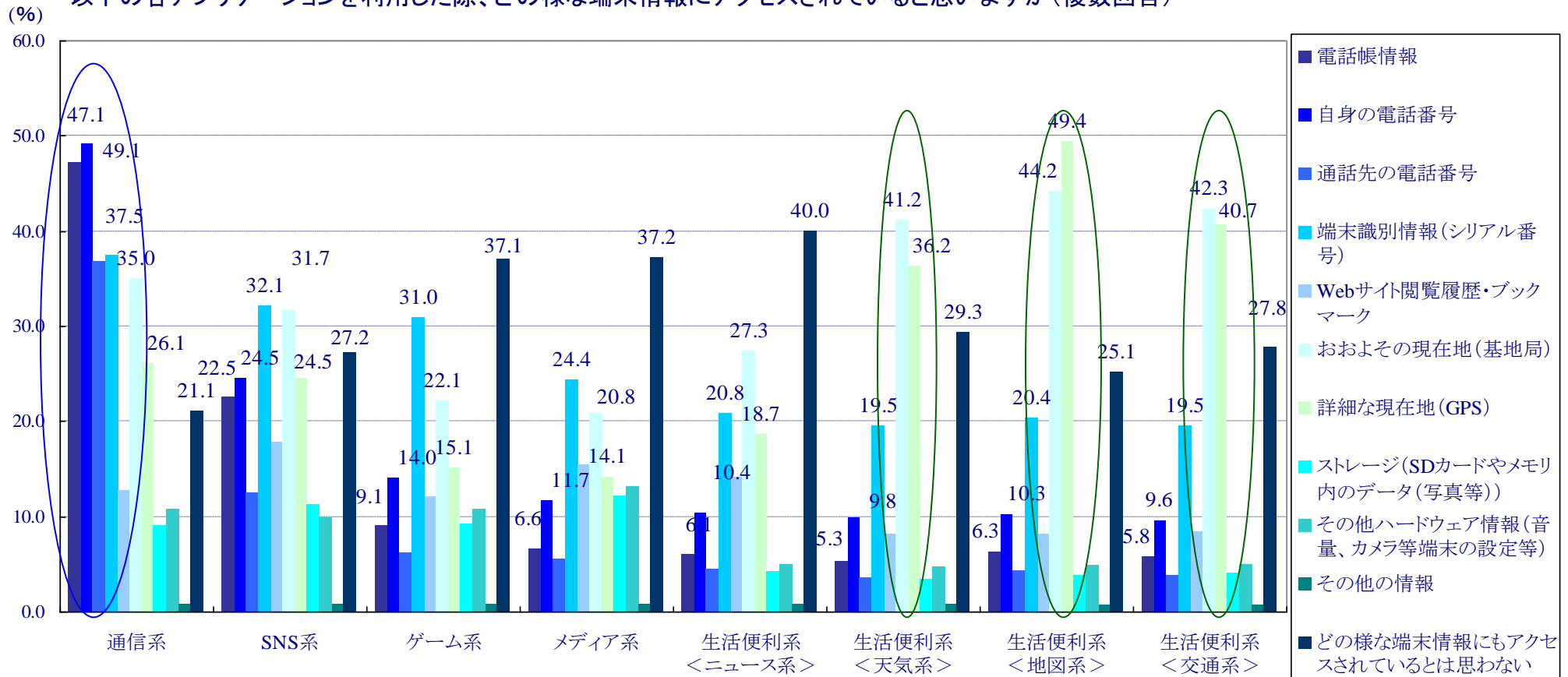
【その他】

ウィジェット、壁紙、デコメ 等

- ・通信系アプリケーションが電話帳情報にアクセスしている可能性があることを5割弱のユーザーが認識している
- ・天気系、地図系、交通系のアプリケーションが、位置情報を取得している可能性があることを約4割のユーザーが認識している

ユーザーが想定する、アプリケーションがアクセスしている端末情報

以下の各アプリケーションを利用した際、どの様な端末情報にアクセスされていると思いますか(複数回答)



このアプリケーションに許可するアクセス権限	通信系	通信系	SNS系	SNS系	ゲーム系	生活便利系	その他アーティスト公式アプリ
	外資系企業日本法人	外資系企業	外資企業	外資企業	外資系企業日本法人	外資系企業	外資系企業
個人情報	連絡先データの書き込み、連絡先データの読み込み	連絡先データの書き込み、連絡先データの読み込み	連絡先データの書き込み、連絡先データの読み込み	連絡先データの読み取り			
料金の発生するサービス	SMSメッセージの送信、電話番号発信	電話番号発信	SMSメッセージの送信				
現在地	おおよその位置情報(ネットワーク基地局)、精細な位置情報(GPS)	おおよその位置情報(ネットワーク基地局)	精細な位置情報(GPS)	精細な位置情報(GPS)	おおよその位置情報(ネットワーク基地局)		おおよその位置情報(ネットワーク基地局)、精細な位置情報(GPS)
送受信したメッセージ	SMSの受信		SMSの受信、SMSの読み取り、SMSの編集				
ネットワーク通信	Bluetooth接続の作成、完全なインターネットアクセス	Bluetooth接続の作成、完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス
ストレージ	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する
ハードウェアの制御	音声設定の変更、写真の撮影、録音	音声設定の変更、写真の撮影、録音		音声設定の変更、写真の撮影、録音			写真の撮影、録音
電話/通話	携帯ステータスとIDの読み取り、発信の傍受	携帯ステータスとIDの読み取り	携帯ステータスとIDの読み取り	携帯ステータスとIDの読み取り	携帯ステータスとIDの読み取り		携帯ステータスとIDの読み取り
システムツール	Wi-Fi状態の変更、システムの全般設定の変更、ネットワーク接続の変更、実行中のアプリケーションの取得、他のアプリケーションの再起動、端末のスリープを無効にする	Wi-Fi状態の変更、システムの全般設定の変更、実行中のアプリケーションの取得、端末のスリープを無効にする、同期設定の書き込み	端末のスリープを無効にする、同期設定の書き込み	端末のスリープを無効にする、登録したフィードの書き込み、同期設定の書き込み	Wi-Fi状態の変更	端末のスリープを無効にする	実行中のアプリケーションの取得、他のアプリケーションの再起動
アカウント		アカウント認証情報を使用、アカウントリストを管理、アカウント認証システムとして機能	アカウントリストを管理、アカウント認証システムとして機能	Picasaウェブアルバム、アカウント認証情報を使用、アカウントリストを管理			
おサイフケータイ							
全て表示							
ネットワーク通信	Wi-Fi状態の表示、ネットワーク状態の表示	Wi-Fi状態の表示、ネットワーク状態の表示	ネットワーク状態の表示	ネットワーク状態の表示	Wi-Fi状態の表示、ネットワーク状態の表示	Wi-Fi状態の表示、ネットワーク状態の表示	ネットワーク状態の表示
ハードウェアの制御	バイブレーション制御	バイブレーション制御	バイブレーション制御	バイブレーション制御			
システムツール	キーロックを無効にする、起動時に自動的に開始	stickyブロードキャストの配信、キーロックを無効にする、同期設定の読み取り、同期統計の読み取り	同期設定の読み取り	登録したフィードの読み取り、同期設定の読み取り、同期統計の読み取り、壁紙の設定			
アカウント	既知のアカウントの所得	既知のアカウントの所得	既知のアカウントの所得	既知のアカウントの所得、設定済みアカウントの表示			

このアプリケーションに許可するアクセス権限	ゲーム系	SNS系	ゲーム系	SNS系	生活便利系
	日本企業	日本企業	日本企業	日本企業	日本企業
個人情報	連絡先データの読み取り	連絡先データの書き込み、連絡先データの読み込み	連絡先データの読み取り		
料金の発生するサービス					
現在地	おおよその位置情報(ネットワーク基地局)、精細な位置情報(GPS)	精細な位置情報(GPS)	精細な位置情報(GPS)		
送受信したメッセージ					
ネットワーク通信	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス	完全なインターネットアクセス
ストレージ	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	SDカードのコンテンツを修正/削除する	
ハードウェアの制御		写真の撮影			
電話/通話	携帯ステータスとIDの読み取り		携帯ステータスとIDの読み取り	携帯ステータスとIDの読み取り	
システムツール	端末のスリープを無効にする	システムの全般設定の変更、同期設定の書き込み	実行中のアプリケーション、端末のスリープを無効にする		
アカウント		アカウント認証情報を使用、アカウントリストを管理、アカウント認証システムとして機能			
おサイフケータイ		おサイフケータイ機能を利用			おサイフケータイ機能を利用
全て表示					
ネットワーク通信	ネットワーク状態の表示、マーケット請求サービス	ネットワーク状態の表示、マーケット請求サービス	Wi-Fi状態の表示、ネットワーク状態の表示	Wi-Fi状態の表示、ネットワーク状態の表示、マーケット請求サービス	
ハードウェアの制御	バイブレーション制御	バイブレーション制御	バイブレーション制御		
システムツール		ショートカットのインストール、起動時に自動的に開始、同期設定の読み取り、同期統計の読み取り			
アカウント		既知のアカウントの所得	既知のアカウントの所得		

(参考) Android (google社) および App Store (Apple社) のパーミッションの違い

AndroidとApp Storeでは、アプリケーションの端末情報へのアクセスに対するパーミッションの提示のタイミングが異なる為、以下の画面を提示してユーザーへのパーミッションに係わるアンケートを実施した

Androidのパーミッション画面



アンケート提示画面

Apps Storeのパーミッション画面



アンケート提示画面

アプリケーションダウンロード時に取得情報の一覧が記載される

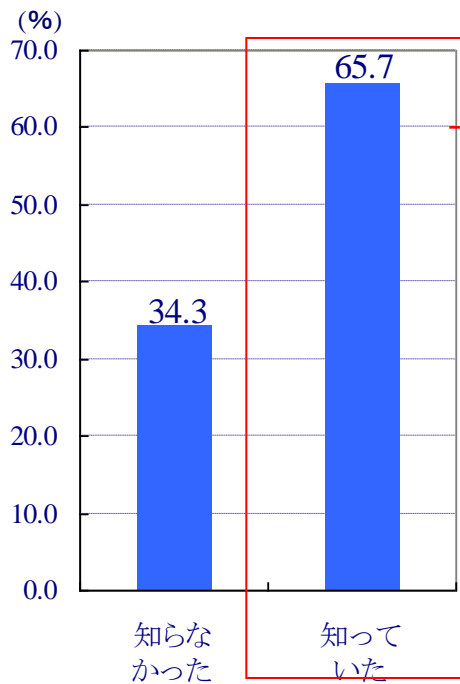
アプリケーションの取得する端末情報への言及は無い

アプリケーション利用時に通知が表示される

- ・Androidにおける通知画面の存在を認知しているユーザーは全体の約65%である
- ・通知画面を認知し、内容を理解した上で同意を行なっていると想定されるユーザーは、全利用者の50.6%である

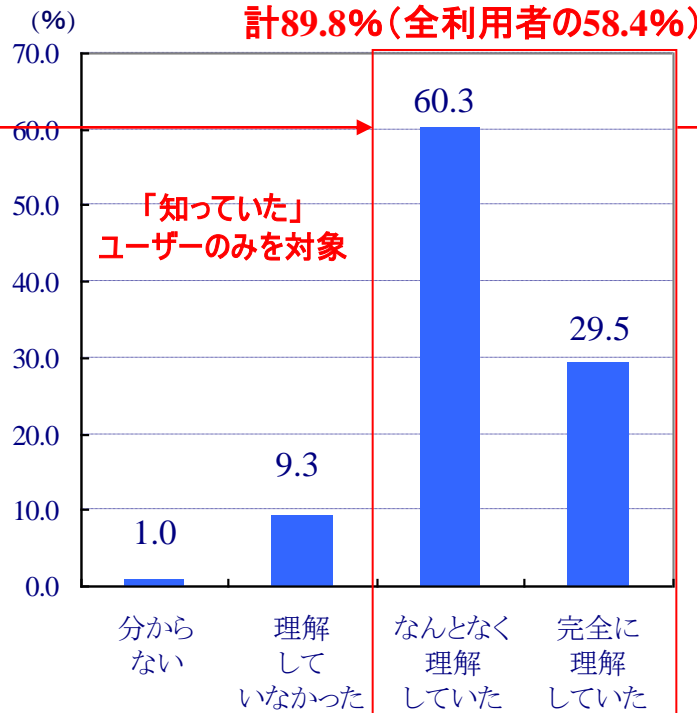
通知画面の認知

Androidマーケットにおいてアプリをダウンロードする際に、以下のような画面で、アプリがアクセスする端末情報に関する通知があることをご存知でしたか



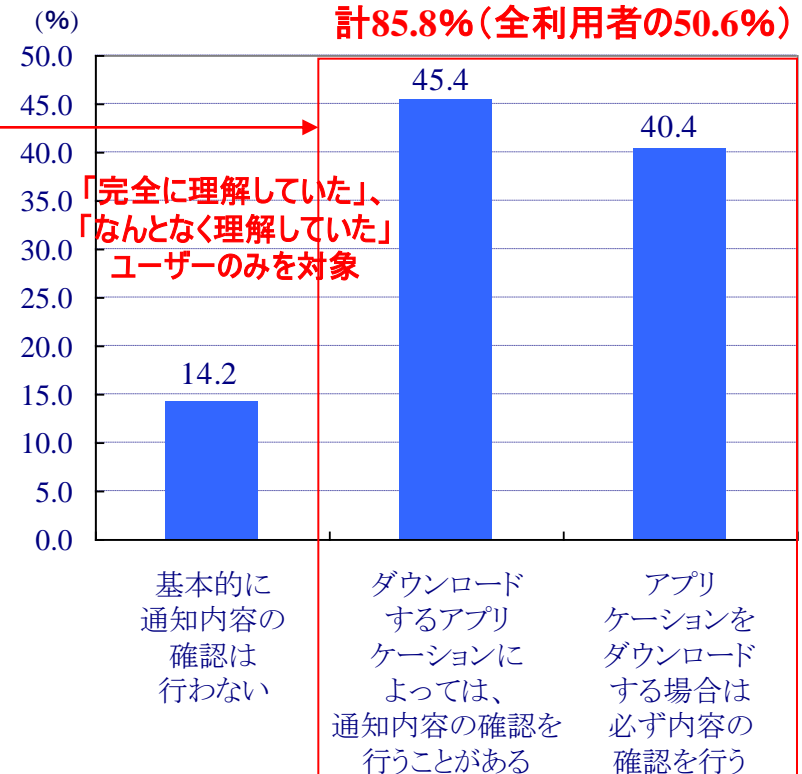
通知画面の理解

通知画面において、同意してアプリのダウンロードを行なった場合、通知画面に記載されている端末情報にアクセスされる可能性があることを理解していますか



通知画面の確認

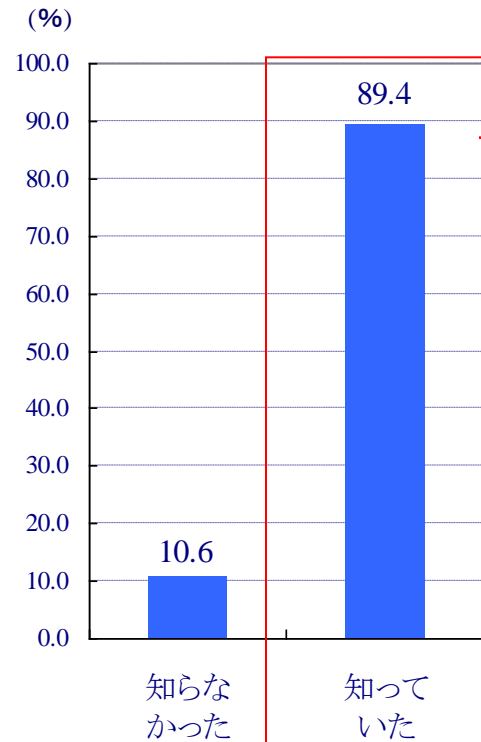
アプリのインストール時に、前述のアプリがアクセスする端末情報に関する通知画面の確認(そのアプリがどのような端末情報にアクセスするかを記載している)を行っていますか



- ・iOSにおける通知画面の存在を認知しているユーザーは全体の約90%である
- ・通知画面を認知し、内容を理解した上で同意を行っていると想定されるユーザーは、全利用者の63.3%である

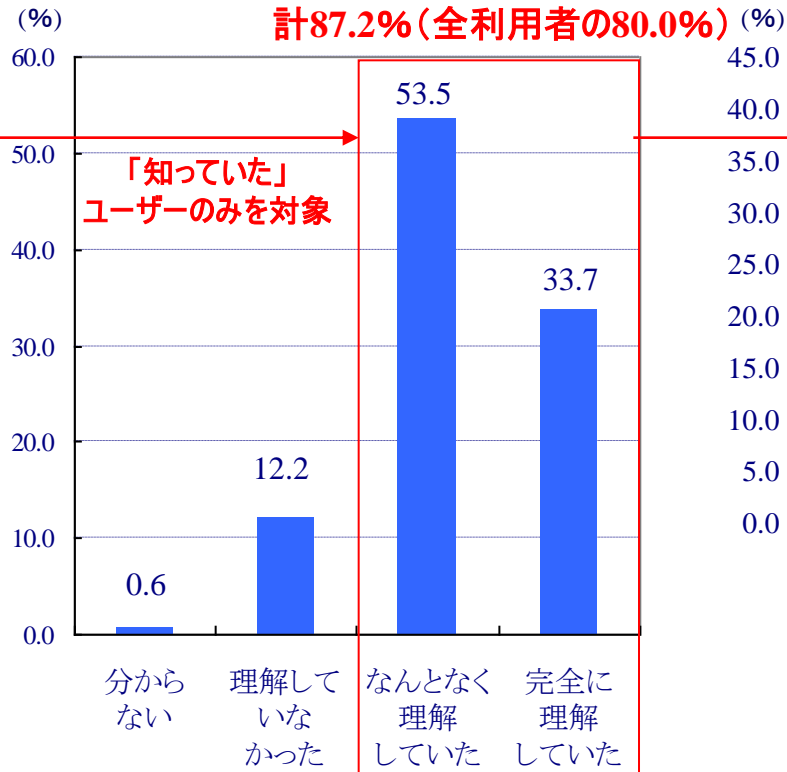
通知画面の認知

iPhoneにおいてアプリ利用時に、以下のような画面で、端末情報へのアクセスの同意を確認する画面が表示されることをご存知でしたか



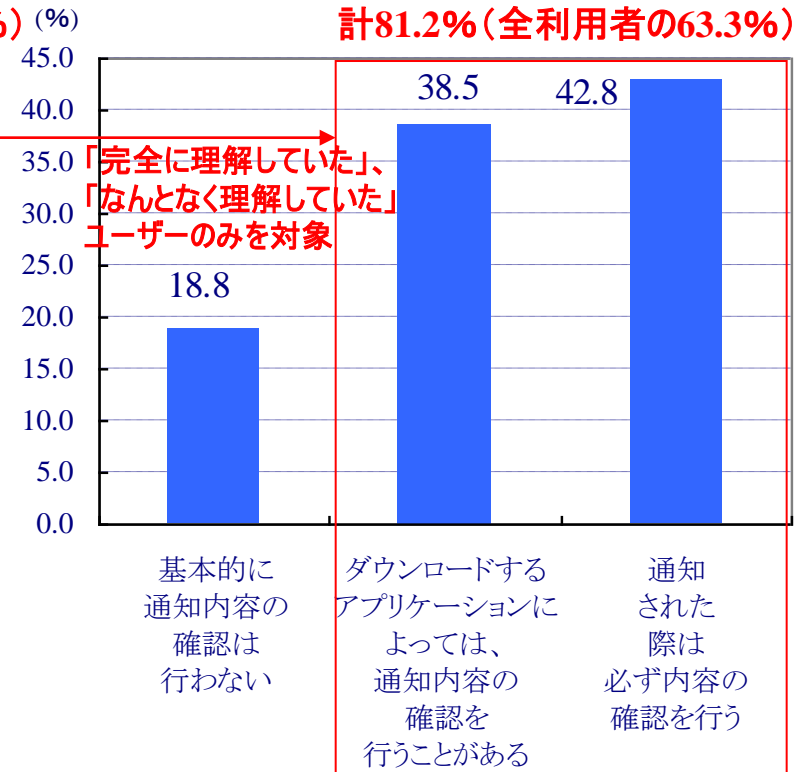
通知画面の理解

通知画面において同意した場合、表示された端末情報にアプリがアクセスする可能性があることを理解していますか



通知画面の確認

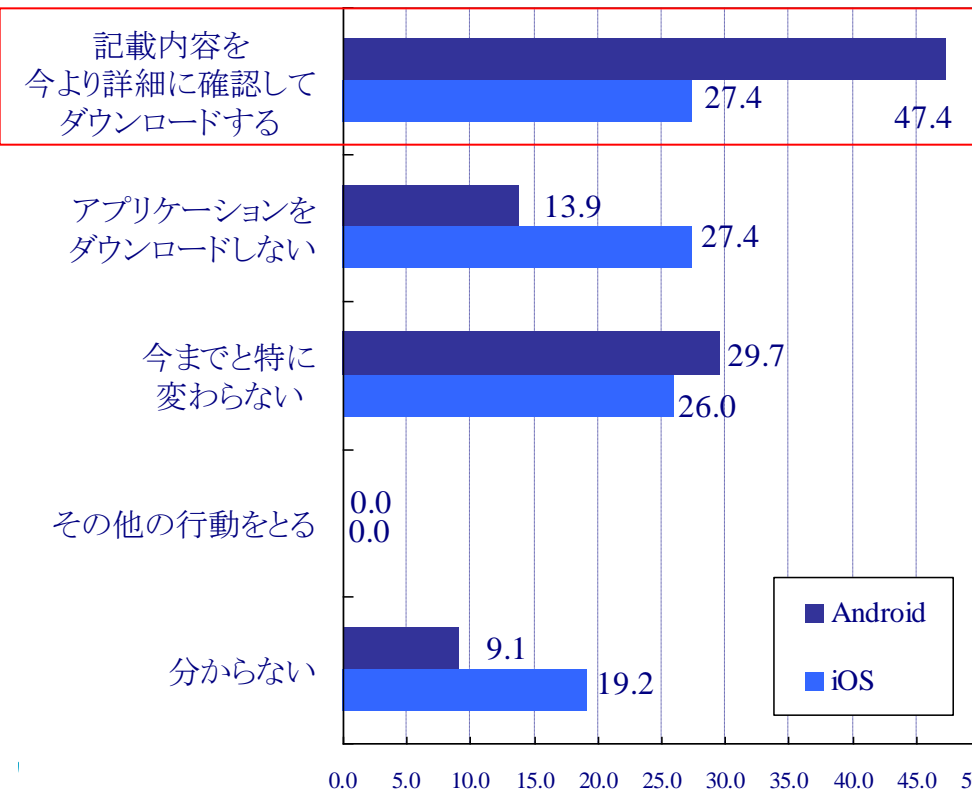
アプリの利用時に、前述のアプリがアクセスする端末情報に関する通知画面の確認(そのアプリがどのような端末情報にアクセスするかを記載している)を行っていますか



- ・通知画面を理解していなかったユーザーの内、Androidでは約47%、iOSでは約27%のユーザーが「今後記載内容を詳細に確認する」と回答した
- ・通知画面の認知はしていたが、内容を理解していないユーザーの内、Android、iOS共に約44%のユーザーが、「今後記載内容を確認する」と回答した

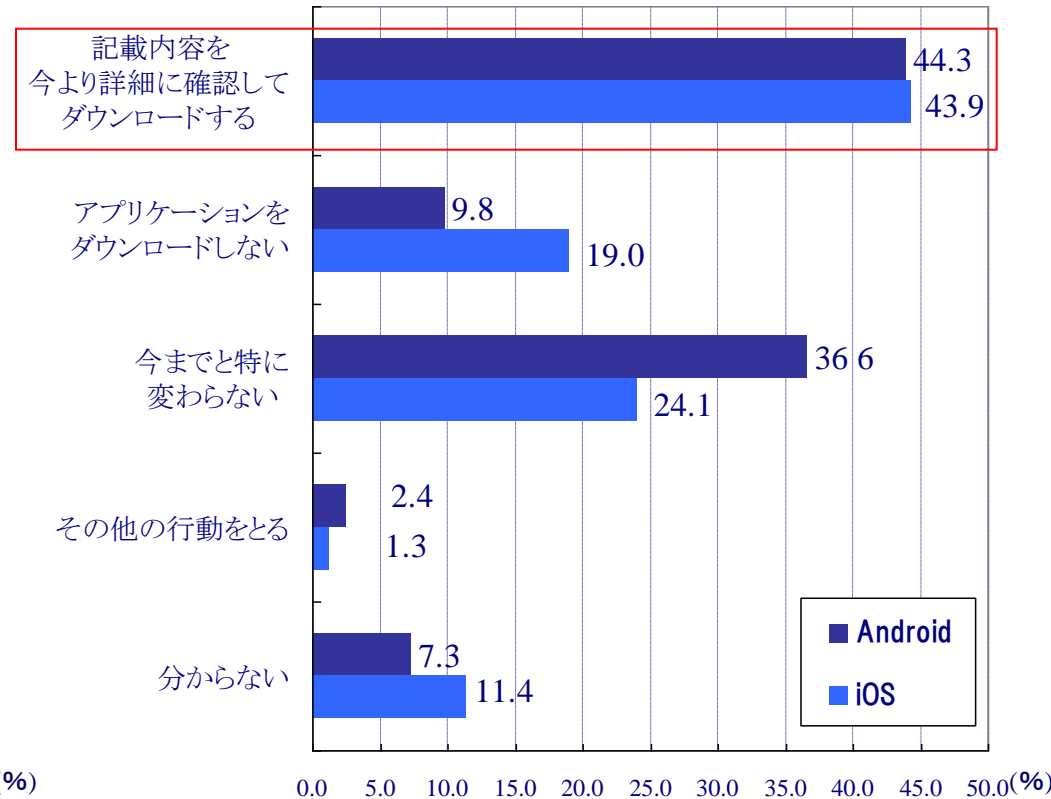
通知画面を認知していなかったユーザーの今後の行動意向

このような情報を知った後で、あなたはアプリケーションのダウンロード時に、どの様な行動を取りますか



通知画面を内容を理解していなかったユーザーの今後の行動意向

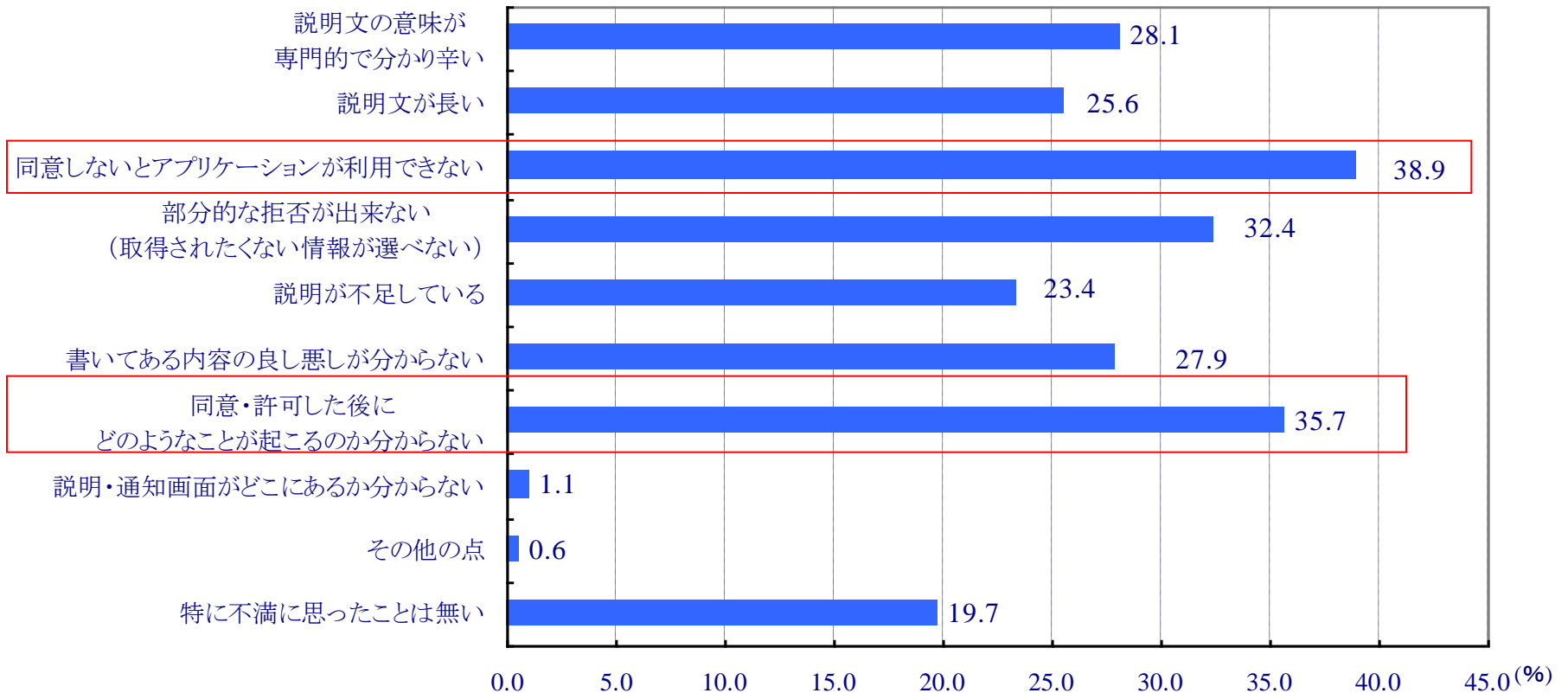
このような情報を知った後で、あなたはアプリケーションのダウンロード時に、どの様な行動を取りますか



- ・通知・同意画面に対する不満として「同意しないとアプリケーションが利用できない」と回答したユーザーは全体の約40%と最も多い
- ・次いで、「同意・許可した後にどのようなことが起こるかわからない」と回答したユーザーは35.7%である

アプリケーションの通知・同意画面に対する不満

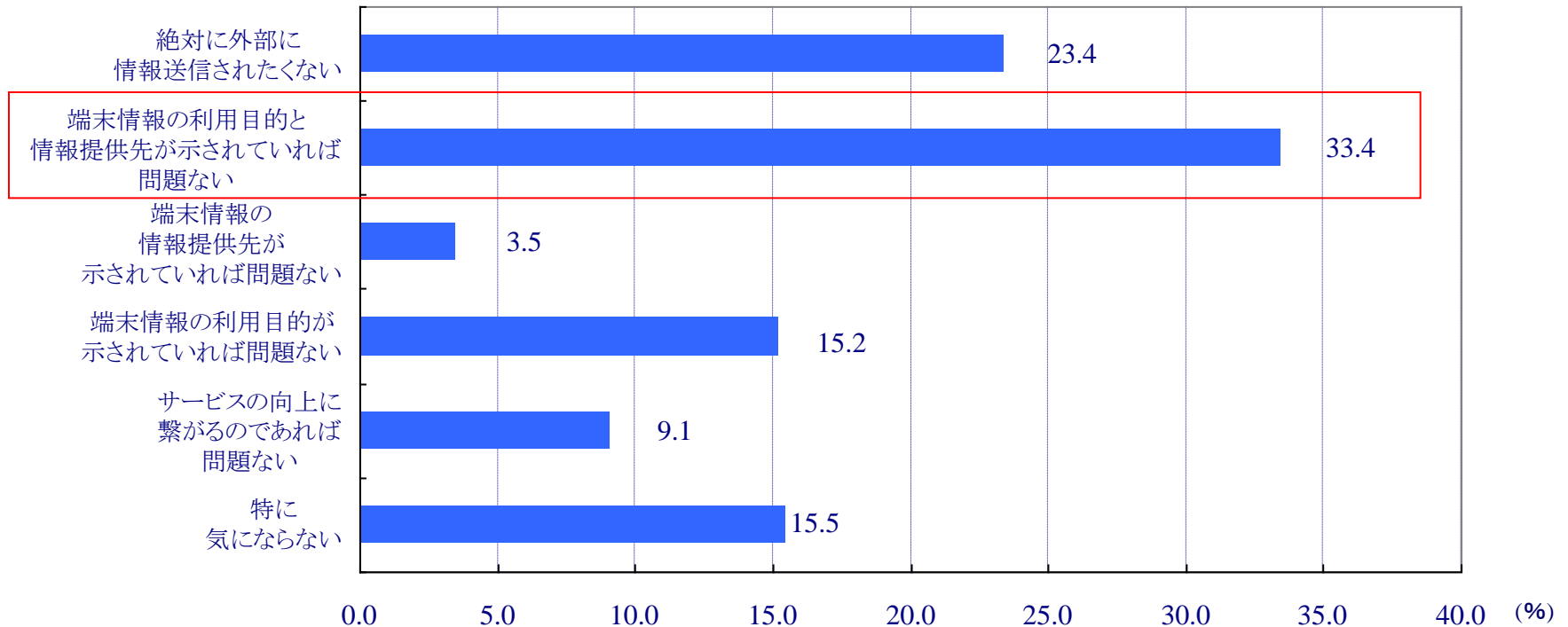
アプリケーションが端末情報へアクセスすることの通知・同意画面に関して不満・不安に思ったことはありますか(複数回答)



・端末情報の利用目的と情報提供先が示されていれば、端末情報の外部送信について問題ないと考えるユーザーは、全体の約33%である

端末情報の外部送信に対するユーザーの認識

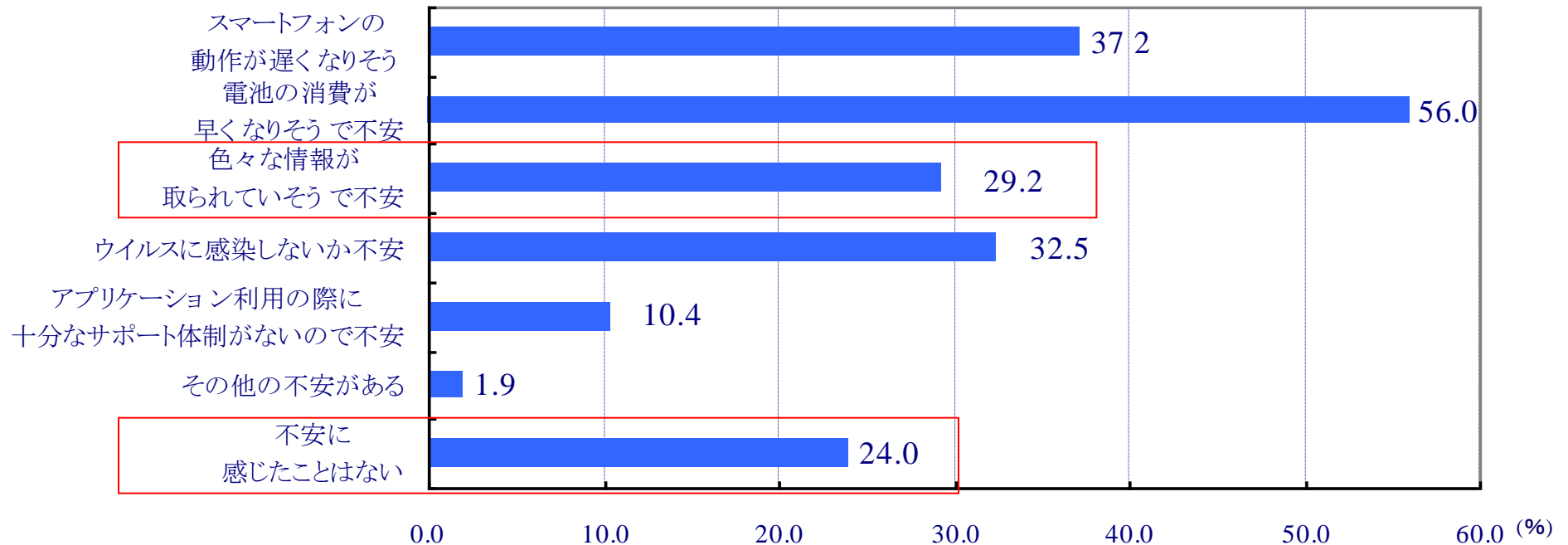
インストールしたアプリケーションがあなたのスマートフォンの端末情報を外部に送信することをどう思いますか
 (ただし、アプリケーションの機能上必要な場合を除きます)



- ・76 %のユーザーがアプリケーションの利用に関して何らかの不安を感じている
- ・不安を感じる主な理由は、「電池の消費速度への影響」、「端末動作速度への影響」といった端末の性能に係わるものが多い
- ・ユーザー情報を取得されることやウィルスへの感染に対して不安を感じるユーザーは、約3割である

アプリケーション利用に対する不安

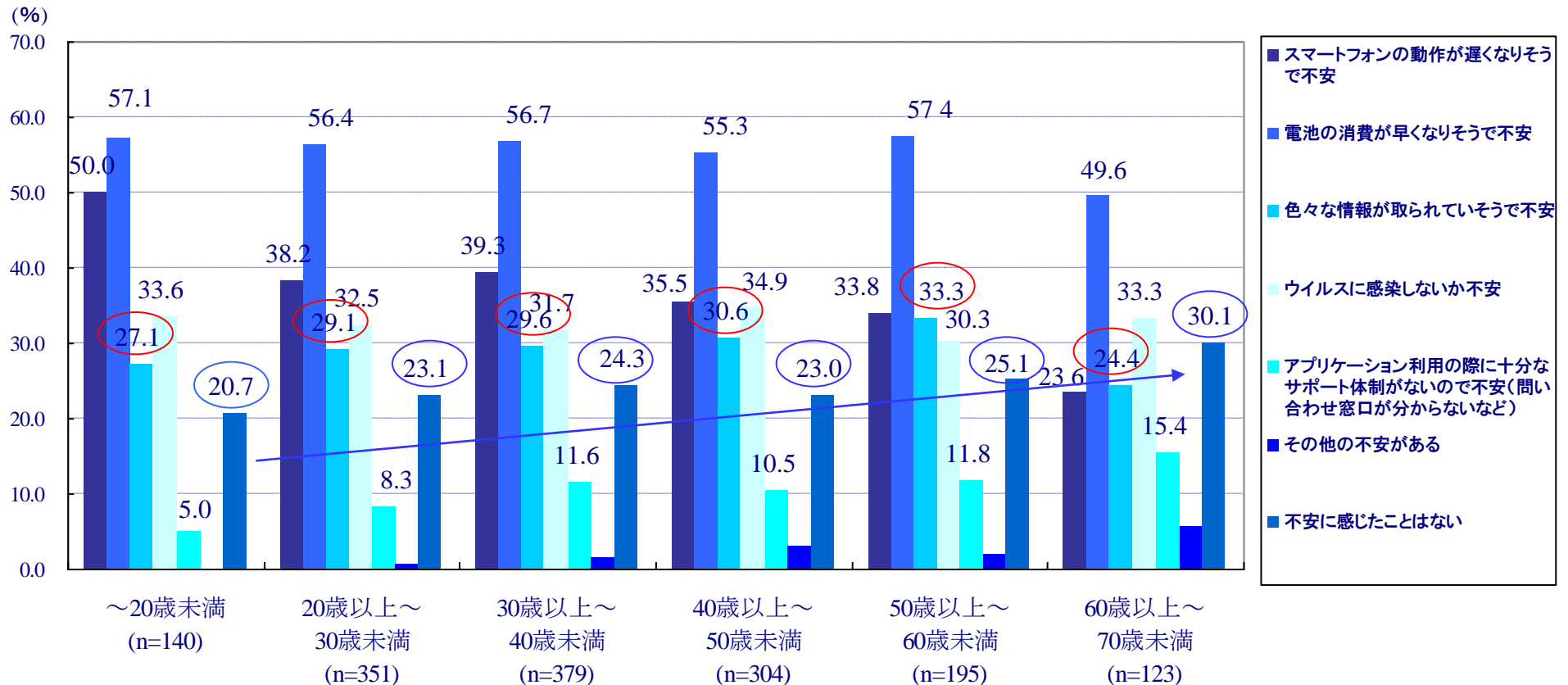
スマートフォン上でダウンロードしたアプリケーションを利用して不安と感じたことがありますか
 ある場合、どのような不安を感じたことがありますか(不安に感じた場合のみ複数回答)



・年代が高くなるにつれて、「アプリケーション利用に対して不安を感じたことがない」割合が高くなる
 ・「色々な情報を取られてそうで不安」と感じているユーザーは、どの世代でも約3割存在している

年代別にみたアプリケーション利用に対する不安の傾向

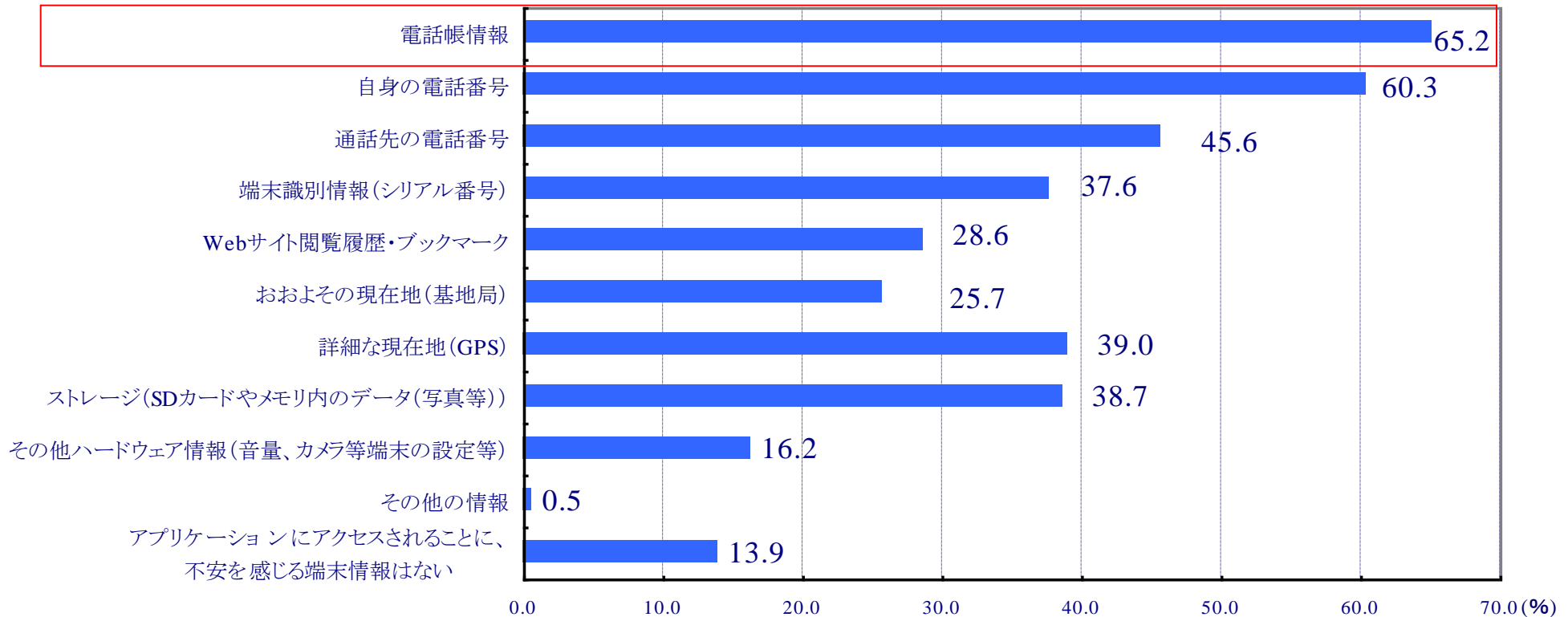
あなたはスマートフォン上でダウンロードしたアプリを利用して不安を感じたことがありますか。ある場合、どのような不安を感じたことがありますか



・電話帳情報にアクセスされることに不安を感じるユーザーは全体の約65%である

ユーザーがアクセスされることに不安を感じる端末情報

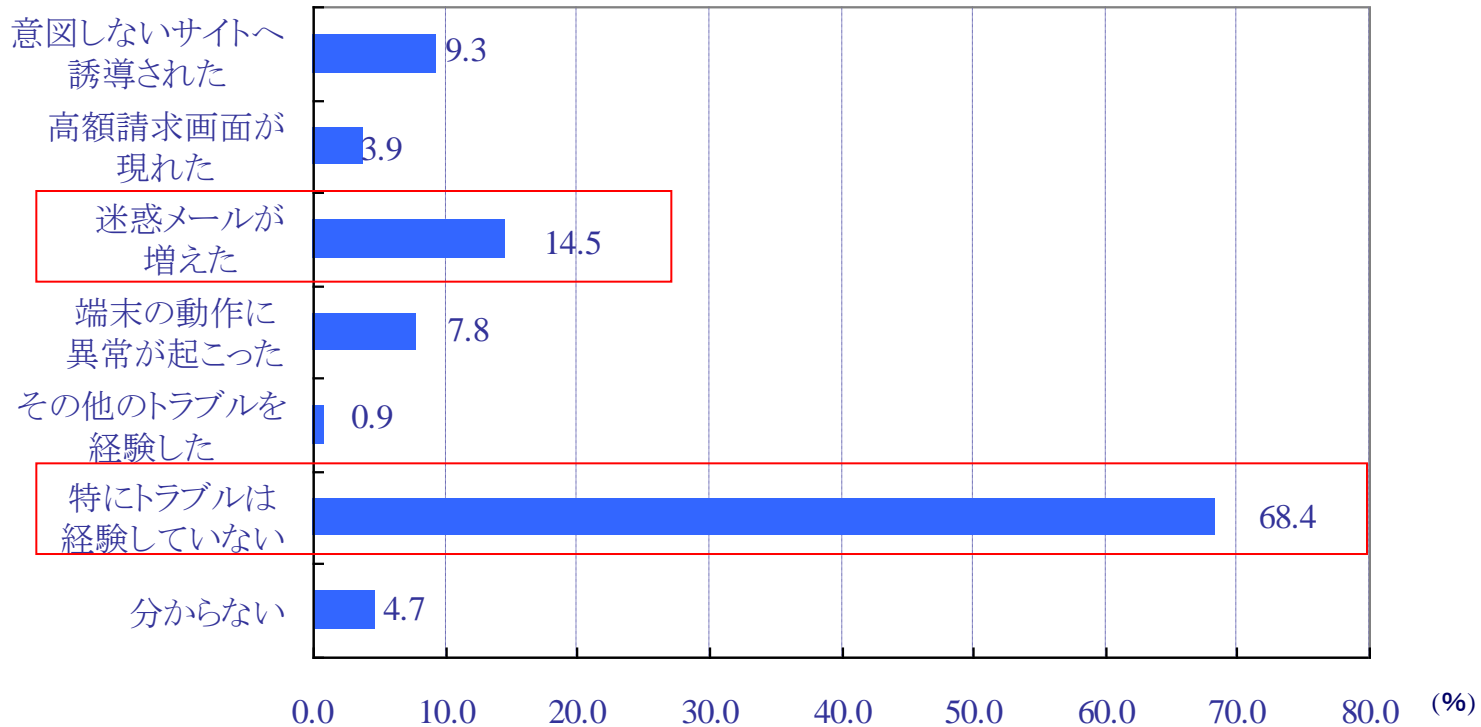
以下の情報の中で、アプリケーションにアクセスされることに不安を感じる端末情報はどれになりますか(複数回答)



- ・ユーザーの約7割は、アプリケーションによるトラブルを経験していない
- ・トラブルを経験したユーザーのトラブル内容は、「迷惑メールの増加」が最も多い

アプリケーションによるトラブル経験

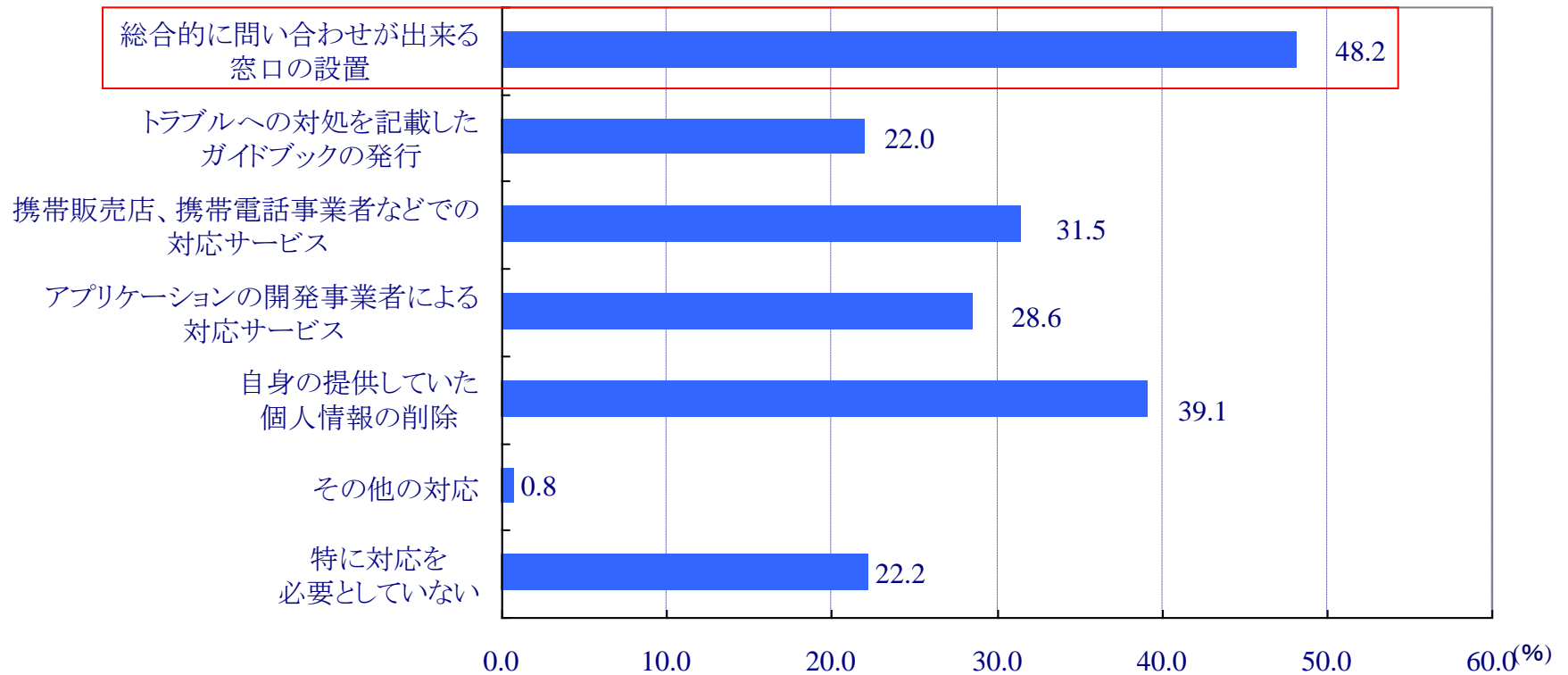
アプリケーションを利用している時に、あなたは思いがけず不快な情報や意図していなかった情報に触れたりするなどのトラブルにあったことがありますか(複数回答)



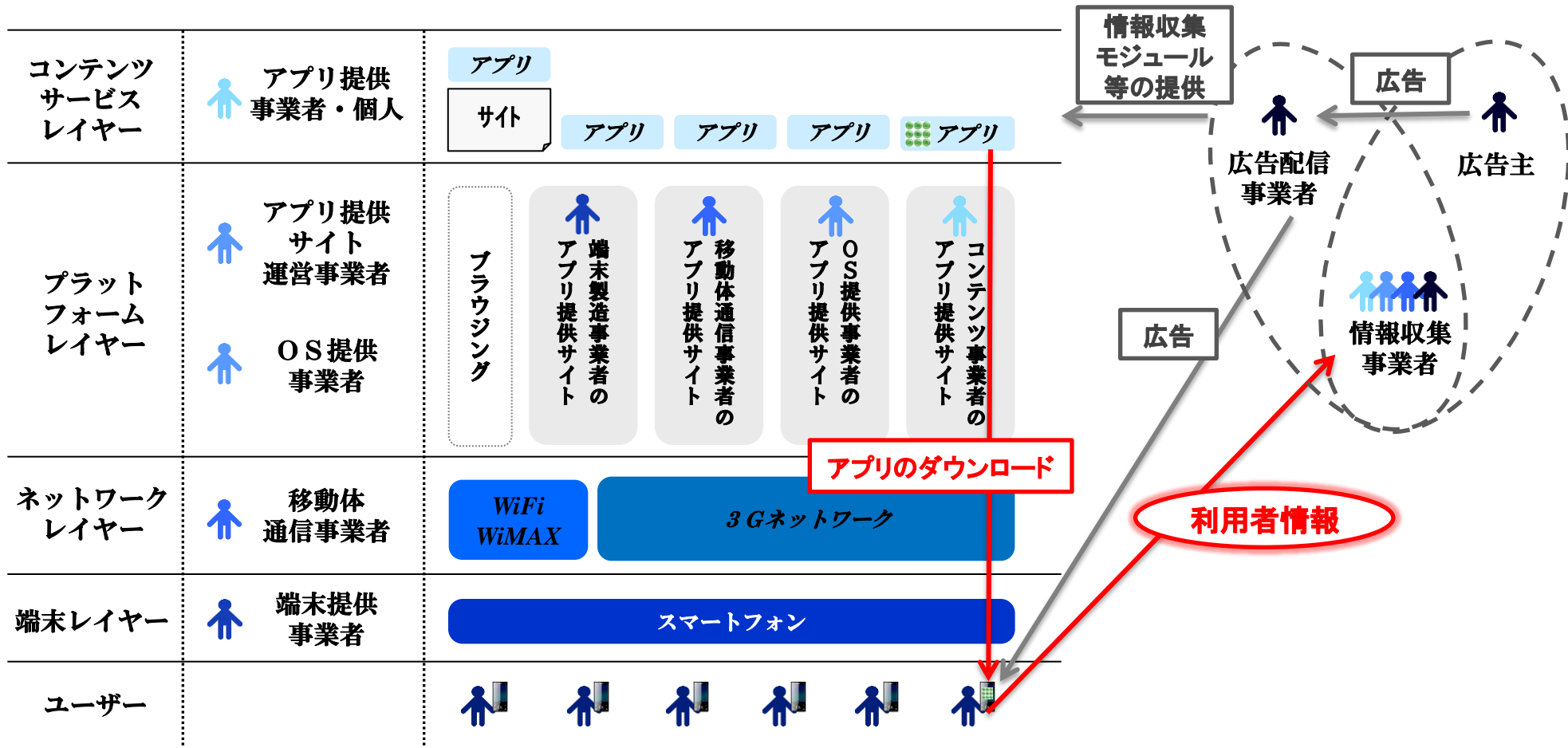
・ユーザーの約5割は、総合的な問い合わせ窓口の設置を望んでいる

ユーザーの期待するトラブルへの対応

スマートフォンのアプリケーションによるトラブルに対して、行って欲しい対応はどのようなものですか。(複数回答)



スマートフォンアプリケーションを取り巻く全体概要図



構成員及び事務局限り

(事業者ヒアリング)
概要