

プライバシーポリシー等のベストプラクティス 及び通知同意取得方法に関するユーザー調査結果

**(プラットフォームサービスに係る利用者情報の取扱いに関する
ワーキンググループ第12回(令和4年4月27日)資料1-2)**

抜粋

プラットフォームサービスに係る利用者情報の取扱いに関するワーキンググループ

プライバシーポリシー等のベストプラクティス及び通知同意取得方法に関するユーザー調査結果

株式会社野村総合研究所
コンサルティング事業本部

2022年4月27日



通知・同意取得方法に関するユーザー調査 調査設計

各整理項目に対してそれぞれ以下の事業者の取組みが利用者の理解や安心に資するもの（ベストプラクティス）であると思われる。（ 1 / 2 ）

#	整理項目	利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組み
1	情報を取得する者の氏名又は名称	(該当なし)
2	取得される情報の項目	<p>✓ 取得する情報の項目について、取得方法と併せて記載している (A/Bテストで検証)</p> <p>該当：グーグル、Facebook Japan、アマゾンジャパン、楽天グループ、スマートニュース</p>
3	取得方法	
4	利用目的の特定・明示	<p>✓ 各利用目的に対して具体的な利用例を補記している (A/Bテストで検証)</p> <p>該当：NTTドコモ、グーグル、LINE、スマートニュース</p>
5	通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法	<p>✓ ユーザー自身により開示手続きが取れる機能を提供している</p> <p>該当：グーグル、iTunes、Facebook Japan、アマゾンジャパン</p>
6	第三者提供の有無	(該当なし)
	情報収集モジュールやタグ等の設置有無	<p>✓ 設置する情報収集モジュールについて個別に設置目的やオプトアウト動線を明示している (A/Bテストで検証)</p> <p>該当：NTTドコモ、KDDI（モジュール提供者名のみ）、楽天モバイル（楽天Gの説明ページにリンクを貼る形で説明） 楽天グループ、LINE、Twitter Japan</p>

一部の取組みについてはA/Bテストによる検証を実施した

各整理項目に対してそれぞれ以下の事業者の取組みが利用者の理解や安心に資するもの（ベストプラクティス）であると思われる。（ 2 / 2 ）

#	整理項目	利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組み
7	問合せ窓口・苦情の申出先	(該当なし)
8	プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続き	<p>✓ 過去のプライバシーポリシーを確認できる 該当：KDDI、ソフトバンク（新旧対照表形式） グーグル、Twitter Japan</p>
9	利用者の選択の機会の内容	<p>✓ 同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供している 該当：NTTドコモ、KDDI、グーグル、iTunes、Facebook Japan、ヤフー、LINE、Twitter Japan</p>
	データポータビリティに係る事項	<p>✓ ユーザー自身によりポータビリティの手続きが取れる機能を提供している（# 5と同様）</p>
10	委託に関する事項	(該当なし)
11	ユーザーの理解を容易にするための工夫	<p>✓ プライバシーポリシーとは別に、わかりやすいユーザーガイドを提供している 該当：NTTドコモ（知ってナットク、ドコモのパーソナルデータ活用）、 KDDI（プライバシーポータル）、グーグル（Youtube動画）、 楽天G（お客様の個人情報の利用について）、ヤフー（プライバシーセンター）</p>
12	ユーザーが同意状況を認識・確認するための工夫	<p>✓ 同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供している（# 9と同様）</p>

調査設計

調査票は全46問。通知・同意取得における考え方を確認した上で、A群・B群に分け、ベストプラクティスと思われる取組みに対する反応を把握する。

調査票の構成

設問設計の観点	設問例	設問数
基本事項 (スクリーニング調査で質問)	<ul style="list-style-type: none"> 性別・年代 情報端末の利用状況 	2問
通知・同意取得における利用者の考え方を分ける要素	<ul style="list-style-type: none"> 提供する情報の必要性に対する疑問 等 	22問
利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組み 一部A/Bテストを実施	(左記)	22問
		計46問

A/Bテストの実施方法

#	ベストプラクティスと思われる取組み	A群	B群
1	ユーザー自身により開示手続きが取れる機能を提供	共通の設問	
2	過去のプライバシーポリシーを確認	共通の設問	
3	同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供	共通の設問	
4	プライバシーポリシーとは別に、わかりやすいユーザーガイドを提供	共通の設問	
5	取得する情報の項目について、取得方法と併せて記載	Aに基づき回答	Bに基づき回答
6	各利用目的に対して具体的な利用例を補記	Aに基づき回答	Bに基づき回答
7	設置する情報収集モジュールについて個別に設置目的やオプトアウト動線を明示	Aに基づき回答	Bに基づき回答

通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法／データポータビリティに係る事項 ：ユーザー自身により開示手続きが取れる機能を提供している

提示画像

ダウンロードしたいデータを選択してください

ダウンロードには次のものが含まれます：

- ・ スプレッドシートまたはJSON、CSV、XML、PDFフォーマットのファイルでのApp使用状況とアクティビティの情報。
- ・ オリジナルフォーマットの書類、写真、ビデオ。

ダウンロードには購入済みApp、ブック、映画、テレビ番組、音楽は含まれません。

以下のサービス・アプリのうちダウンロードしたいものを選択してください：

すべてを選択

 メディアサービス情報 Point Club Store, P-Music Store, P-Books, Podcat アクティビティが含まれます	<input type="checkbox"/>
 ポイントクラブ IDアカウントとデバイス情報	<input type="checkbox"/>
 ポイントクラブ Online Storeやポイントクラブ Store 直営店アクティビティ	さらに表示 <input type="checkbox"/>
 「ウォレット」アクティビティ	<input type="checkbox"/>
 ポイントクラブ Care サポートの履歴、修正リクエストなど	さらに表示 <input type="checkbox"/>
 Game Centerアクティビティ	<input type="checkbox"/>
 ブックマークとリーディングリスト	<input type="checkbox"/>
 カレンダーとリマインダー	<input type="checkbox"/>
 連絡先	<input type="checkbox"/>
 メモ	<input type="checkbox"/>

Q：画像をご覧ください。このように企業が取得しているあなたの情報をあなた自身で確認できる機能があるとしたら、あなたは利用したいと思いますか。

1	とても利用したいと思う
2	利用したいと思う
3	やや利用したいと思う
4	あまり利用したいと思わない
5	利用したいと思わない
6	全く利用したいと思わない

Q：このように、企業が取得しているあなたの情報をあなた自身で確認できる機能を企業が提供していたら、あなたはその企業を信用できると思いますか。

1	とても信用できる
2	信用できる
3	やや信用できる
4	あまり信用できない
5	信用できない
6	全く信用できない

プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続き：過去のプライバシーポリシーを確認できる

提示画像

2022年4月1日改訂

改定箇所	改定前	改定後
パーソナルデータの 利用目的	<p>パーソナルデータの利用目的 当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●お客様に当社サービスをご提供するため ●当社が提供するサービスをお客様にご案内するため ●お客様に最適なコンテンツをご提案するため ●お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客様さまへご連絡するため ●サービスやコンテンツを開発・改善するため ●セキュリティ対策・不正利用の防止のため 	<p>パーソナルデータの利用目的 当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●お客様に当社サービスをご提供するため ●当社が提供するサービスをお客様にご案内するため ●お客様に最適なコンテンツをご提案するため※ ●お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客様さまへご連絡するため ●サービスやコンテンツを開発・改善するため ●セキュリティ対策・不正利用の防止のため ※お客様のサービス利用状況や閲覧履歴を分析し、お客様の興味・ご関心を推定した上で配信のご案内を含みます。
共同利用	(記載なし)	<p>パーソナルデータの共同利用 当社は、お客様のパーソナルデータを次のとおり共同利用します。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 共同利用するデータの項目 氏名、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス、サービス利用履歴 (2) 共同利用する者の範囲 当社のグループ会社 (3) 共同利用する者の利用目的 <ul style="list-style-type: none"> ●お客様に当社サービスをご提供するため ●当社が提供するサービスをお客様にご案内するため (4) 共同利用責任者 ○○○株式会社（会社概要・役員一覧）
附則	本プライバシーポリシーは2021年4月1日より適用します。	本プライバシーポリシーは2022年4月1日より適用します。

Q：画像をご覧ください。このように、過去のプライバシーポリシー改定を確認できるとしたら、あなたは確認したいと思いますか。

1	とても確認したいと思う
2	確認したいと思う
3	やや確認したいと思う
4	あまり確認したいと思わない
5	確認したいと思わない
6	全く確認したいと思わない

Q：このように、過去のプライバシーポリシー改定を確認できる仕組みを企業が提供していたら、あなたはその企業を信用できると思いますか。

1	とても信用できる
2	信用できる
3	やや信用できる
4	あまり信用できない
5	信用できない
6	全く信用できない

利用者の選択の機会の内容／ユーザーが同意状況を認識・確認するための工夫 ：同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供している

提示画像



Q：画像をご覧ください。このように、企業によるあなたの情報の利用状況について管理できるとしたら、あなたは利用したいと思いますか。

- | | |
|---|---------------|
| 1 | とても利用したいと思う |
| 2 | 利用したいと思う |
| 3 | やや利用したいと思う |
| 4 | あまり利用したいと思わない |
| 5 | 利用したいと思わない |
| 6 | 全く利用したいと思わない |

Q：このように、あなたの情報の利用状況を管理できる仕組みを企業が提供していたら、あなたはその企業を信用できると思いますか。

- | | |
|---|-----------|
| 1 | とても信用できる |
| 2 | 信用できる |
| 3 | やや信用できる |
| 4 | あまり信用できない |
| 5 | 信用できない |
| 6 | 全く信用できない |

ユーザーの理解を容易にするための工夫

：プライバシーポリシーとは別に、わかりやすいユーザーガイドを提供している

提示画像

パーソナルデータをどのように使っているの？

クーポン・ポイントなど特典のお渡し



製品・サービスなどサポート情報のご提供



Q：画像をご覧ください。このように、企業があなたの情報の利用について、プライバシーポリシーとは別のわかりやすい説明を提供していたら、確認したいと思いませんか。

1	とても確認したいと思う
2	確認したいと思う
3	やや確認したいと思う
4	あまり確認したいと思わない
5	確認したいと思わない
6	全く確認したいと思わない

Q：このように、あなたの情報の利用について、プライバシーポリシーとは別のわかりやすい説明を企業が提供していたら、あなたはその企業を信用できると思いませんか。

1	とても信用できる
2	信用できる
3	やや信用できる
4	あまり信用できない
5	信用できない
6	全く信用できない

取得される情報の項目／取得方法

取得する情報の項目について、取得方法と併せて記載している（A/Bテストで検証）

提示画像A：工夫なし

当社が取得するパーソナルデータの項目

当社が取得するお客様のパーソナルデータは以下の通りです。

- 電話番号・メールアドレス
- 端末に保存された画像データ
- 端末に登録された連絡先（アドレス帳データ）
- サービス利用履歴
- IPアドレス
- GPSデータ
- 端末・ブラウザの識別情報

パーソナルデータの取得方法

パーソナルデータの取得にあたっては、お客様自身にご登録いただくか、サービスの利用にあたって当社が自動的に取得する場合があります。

Q：提示している画像（A/Bいずれかを提示）を読んでからお答えください。
上記の説明で、取得するパーソナルデータについてそれぞれどのような形で企業が取得しているか、あなたはわかりますか。

1	とてもよく分かる
2	よく分かる
3	やや分かる
4	あまり分からない
5	分からない
6	全く分からない

提示画像B：工夫あり

当社が取得するパーソナルデータの項目

当社が取得するお客様のパーソナルデータは以下の通りです。

■お客様自身にご登録いただくデータ

- 電話番号・メールアドレス
アカウントを開設する際や端末変更時に登録をお願いする場合があります
- 端末に保存された画像データ
お客様の許可のもと、端末の画像データにアクセスする場合があります
- 端末に登録された連絡先（アドレス帳データ）
お客様の許可のもと、端末のアドレス帳データにアクセスする場合があります

■サービスのご利用にあたり当社が自動で取得するデータ

- サービス利用履歴
お客様が当社のサービスを利用された日時や利用されたコンテンツの内容を取得する場合があります
- IPアドレス
- GPSデータ
お客様の許可のもと、お客様の端末からのアクセスに関する情報を取得する場合があります
- 端末・ブラウザの識別情報
お客様の許可のもと、お客様の端末を識別する情報（CookieIDや広告識別子）を取得する場合があります

取得される情報の項目／取得方法 設問続き

選択肢1～3を回答

Q：前問で「分かる」とお答えになった方にお聞きします。なぜそう思ったか、理由として、当てはまるものをすべてお答えください。	
1	具体的に説明されているから
2	企業がどのように情報取得しているかイメージできるから
3	知りたい部分が見つけやすいから
4	細かいことまで説明されているから
5	文章が短いから
6	読みなれているから
7	その他（）

選択肢4～6を回答

Q：前問で「分からない」とお答えになった方にお聞きします。なぜそう思ったか、理由として、当てはまるものをすべてお答えください。	
1	具体的に説明されていないから
2	企業がどのように情報取得しているかイメージできないから
3	知りたい部分が見つげにくいから
4	細かいことまで説明されていないから
5	文章が長いから
6	読みなれていないから
7	その他（）

Q：画像のような形で、企業があなたの情報の取得について説明を行っているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。	
1	とても信用できる
2	信用できる
3	やや信用できる
4	あまり信用できない
5	信用できない
6	全く信用できない

利用目的の特定・明示

各利用目的に対して具体的な利用例を補記している（A/Bテストで検証）

提示画像A：工夫なし

パーソナルデータの利用目的

当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。

- お客様に当社サービスをご提供するため
- 当社が提供するサービスをお客様にご案内するため
- お客様に最適なコンテンツをご提案するため
- お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客さまへご連絡するため
- サービスやコンテンツを開発・改善するため
- セキュリティ対策・不正利用の防止のため

Q：提示している画像（A/Bいずれかを提示）を読んでからお答えください。
上記の説明で、企業がパーソナルデータをどのように利用しているか、あなたは分かりますか。

1	とてもよく分かる
2	よく分かる
3	やや分かる
4	あまり分からない
5	分からない
6	全く分からない

提示画像B：工夫あり

パーソナルデータの利用目的

当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。

- お客様に当社サービスをご提供するため
例) サービスログイン時にお客様ご本人であることを確認する
例) 有料サービス利用時にご請求処理をする
- 当社が提供するサービスをお客様にご案内するため
例) お客様が未利用の当社サービスをご紹介する
例) お客様が未登録のキャンペーンをお知らせする
- お客様に最適なコンテンツをご提案するため
例) お客様に事前登録いただいた関心事項に合致するコンテンツをご案内する
- お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客さまへご連絡するため
例) 利用規約の改定など重要なお知らせをお伝えする
- サービスやコンテンツを開発・改善するため
例) コンテンツ提供にあたってのバグを修正する
例) 新規コンテンツを企画する
- セキュリティ対策・不正利用の防止のため
例) 利用規約違反、違法行為、不正アクセスなどがないかを確認する
例) 不正利用が発生した場合に、事実確認やお客様ご本人への連絡などを行う

利用目的の特定・明示 設問続き

選択肢1～3を回答

Q：前問で「分かる」とお答えになった方にお聞きします。なぜそう思ったか、理由として、当てはまるものをすべてお答えください。	
1	具体的に説明されているから
2	企業がどのように情報を利用しているかイメージできるから
3	知りたい部分が見つけやすいから
4	細かいことまで説明されているから
5	文章が短いから
6	読みなれているから
7	その他（）

選択肢4～6を回答

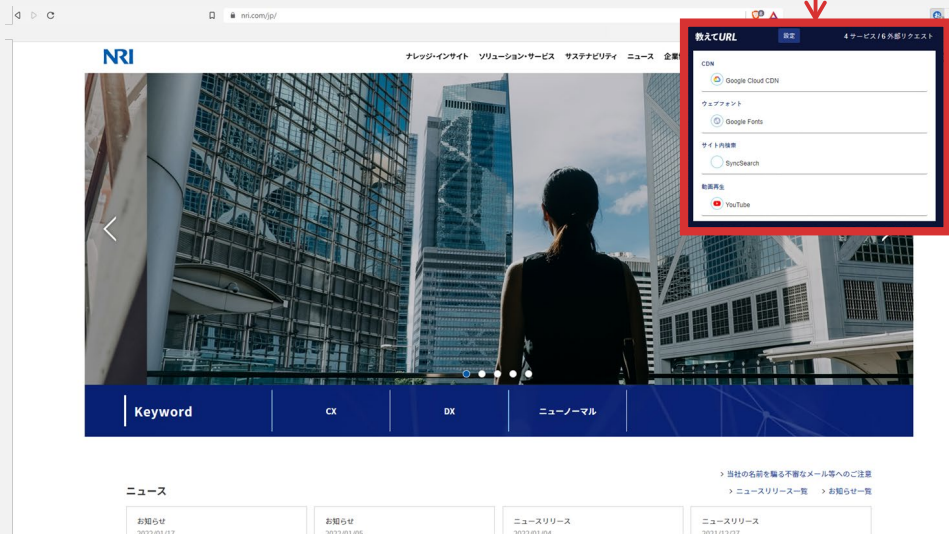
Q：前問で「分からない」とお答えになった方にお聞きします。なぜそう思ったか、理由として、当てはまるものをすべてお答えください。	
1	具体的に説明されていないから
2	企業がどのように情報を利用しているかイメージできないから
3	知りたい部分が見つげにくいから
4	細かいことまで説明されていないから
5	文章が長いから
6	読みなれていないから
7	その他（）

Q：画像のような形で、企業があなたの情報の利用目的について説明を行っているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。	
1	とても信用できる
2	信用できる
3	やや信用できる
4	あまり信用できない
5	信用できない
6	全く信用できない

情報収集モジュールやタグ等の設置有無

提示画像

画像のWebサイトでは、訪問するとGoogleやYouTubeなどへのアクセスが画面上からは確認できませんが生じています。



Q：あなたがWebサイトを閲覧する際、あなたのPCやスマートフォンは閲覧しているサイト以外にもアクセスを行っています。（表示している画像ではGoogleやYouTubeへも同時にアクセスを行っています。）
このように閲覧先とは異なるWebサイトへのアクセスが行われていることをあなたは知っていますか。

1	よく知っている
2	なんとなく知っている
3	どちらでもない
4	あまり知らない
5	全く知らない

Q：閲覧先以外へのアクセスはWebサイトが利用している外部サービスにより生じています。外部サービスを提供する第三者は、アクセスによってあなたの情報を取得しています。
このように閲覧先以外へのアクセスによって、情報が取得されていることをあなたは知っていますか。

1	よく知っている
2	なんとなく知っている
3	どちらでもない
4	あまり知らない
5	全く知らない

情報収集モジュールやタグ等の設置有無

： 設置するモジュール個別に設置目的やオプトアウト動線を明示している（A/Bテストで検証）

提示画像A：工夫なし

外部サービスによる情報取得について

本サイトでは、認証・セキュリティ、アクセス解析、お客様にあわせた広告の表示・広告効果測定、その他本サイトを利用するお客様のエクスペリエンス向上を目的として、第三者が提供するサービス（以下、外部サービスといいます。）を利用しています。当該第三者は外部サービスの提供にあたり、お客様の情報（クッキーや端末のID情報など）を取得します。

Q：提示している画像（A/Bいずれかを提示）を読んでからお答えください。

Webサイトを管理している企業によっては、表示している画像のような形で利用中の外部サービスについて個別に説明を行っているところもあります。

上記の説明であなたは「Webサイトが外部サービスを利用していること」や「外部サービスを通じて第三者が情報取得していること」が分かりますか。

- | | |
|---|----------|
| 1 | とてもよく分かる |
| 2 | よく分かる |
| 3 | やや分かる |
| 4 | あまり分からない |
| 5 | 分からない |
| 6 | 全く分からない |

提示画像B：工夫あり

外部サービスによる情報取得について

本サイトでは、認証・セキュリティ、アクセス解析、お客様にあわせた広告の表示・広告効果測定、その他本サイトを利用するお客様のエクスペリエンス向上を目的として、第三者が提供するサービス（以下、外部サービスといいます。）を利用しています。当該第三者は外部サービスの提供にあたり、お客様の情報（クッキーや端末のID情報など）を取得します。

本サイトが利用中の外部サービス

Google Analytics Android SDK

提供会社：Google Inc.

取得項目：<http://www.google.com/policies/privacy/partners/>

利用目的：利用状況分析のため

Google AdWords iOS App conversion tracking

提供会社：Google Inc.

取得項目：Advertising Identifier

利用目的：広告掲載効果測定のため

Facebook SDK for iOS

提供会社：Meta Platforms, Inc.

取得項目：認証キー

利用目的：広告掲載効果測定のため

AD-X SDK for iOS

提供会社：Criteo

取得項目：Advertising Identifier

利用目的：広告掲載効果測定のため

Adjust SDK for iOS

提供会社：Adjust GmbH, Adjust Inc. and AdjustKK

取得項目：デバイス情報、IPアドレス、User-Agent

利用目的：広告掲載効果測定のため

オプトアウト動線の提供について
十分な明示を図ることができなかった

情報収集モジュールやタグ等の設置有無 設問続き

選択肢1～3を回答

選択肢4～6を回答

Q：前問で「分かる」とお答えになった方にお聞きます。なぜそう思ったか、理由として、当てはまるものをすべてお答えください。

1	具体的に説明されているから
2	外部サービスがどのように情報取得しているかイメージできるから
3	知りたい部分が見つけやすいから
4	細かいことまで説明されているから
5	文章が短いから
6	読みなれているから
7	その他（）

Q：前問で「分からない」とお答えになった方にお聞きます。なぜそう思ったか、理由として、当てはまるものをすべてお答えください。

1	具体的に説明されていないから
2	外部サービスがどのように情報取得しているかイメージできないから
3	知りたい部分が見つげにくいから
4	細かいことまで説明されていないから
5	文章が長いから
6	読みなれていないから
7	その他（）

Q：先ほど表示した画像のような形で、企業が自社のサービスで利用している外部サービスについて説明しているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。

1	とても信用できる
2	信用できる
3	やや信用できる
4	あまり信用できない
5	信用できない
6	全く信用できない

通知・同意取得における考え方の違いによる利用者の特徴

インターネットアンケート

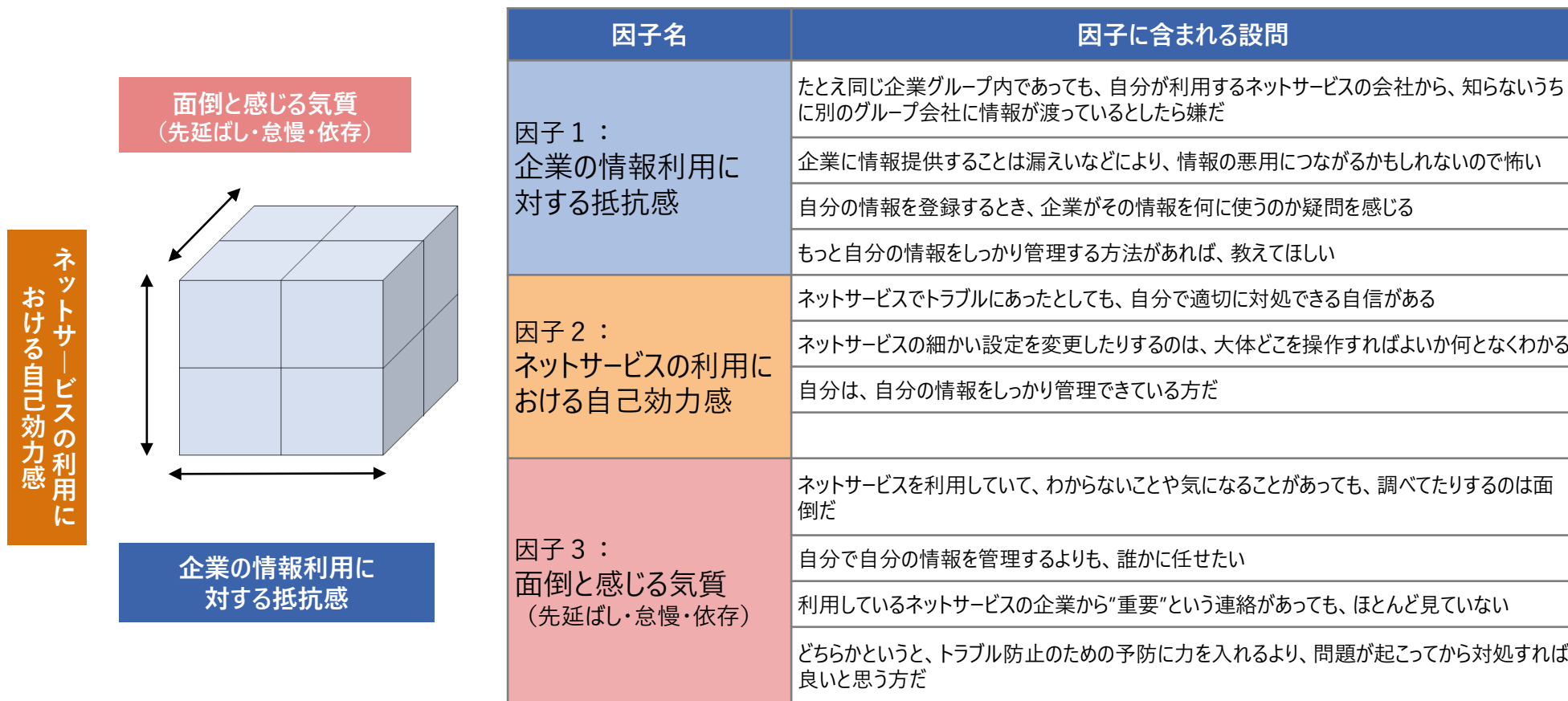
： 回答に利用する媒体は、PC、スマートフォン、タブレット等問わない

回答収集数：2,000名

： 性年代別均等割り付け（20代、30代、40代、50代、60代以上の5区分。各区分男女200名ずつ回収）

調査対象者について、抵抗感／自己効力感／面倒と感じる気質の3軸からの分析を行った。

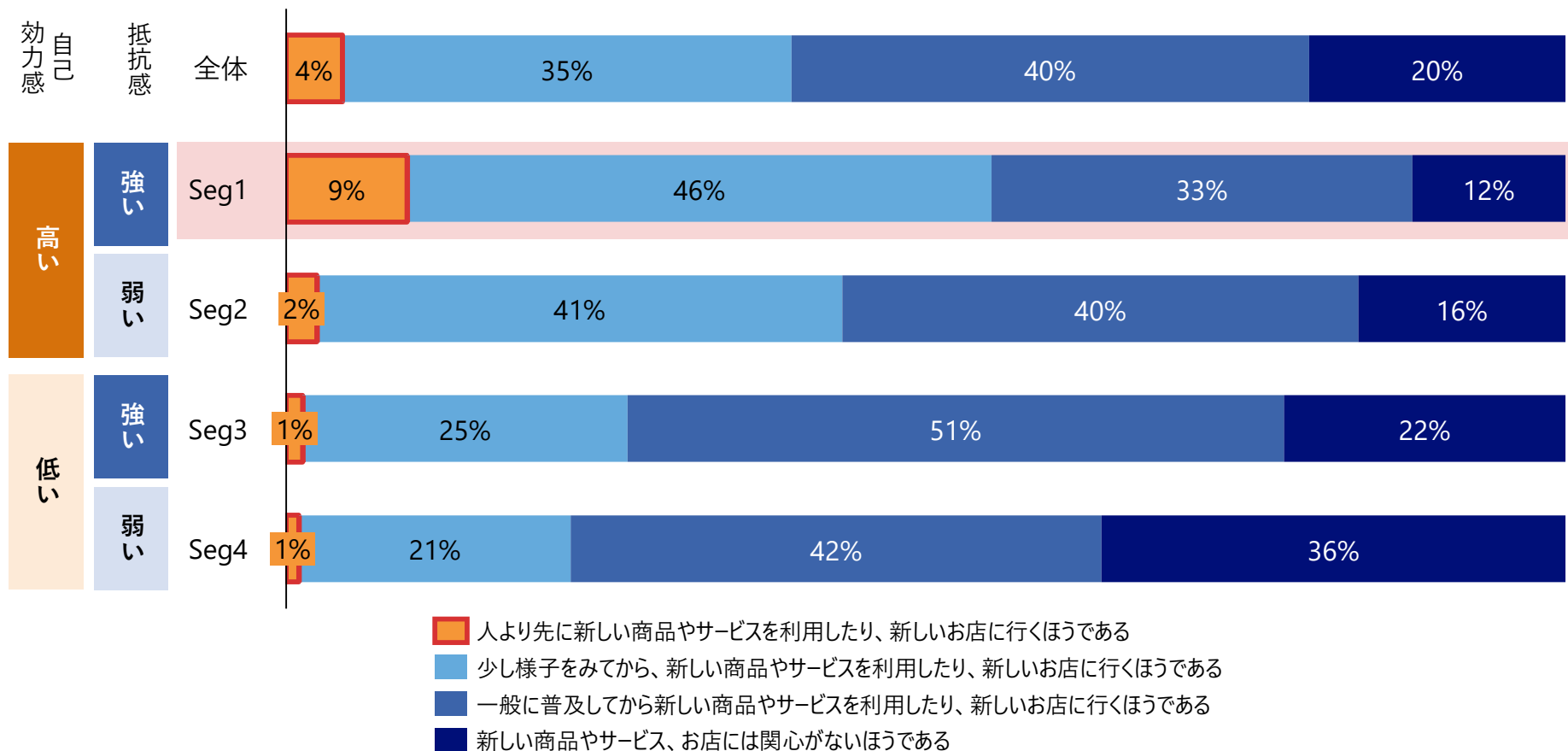
通知・同意取得における利用者の考え方を分ける要素



通知・同意取得における考え方の違いによる利用者の特徴 : アーリーアダプター※への該当

自己効力感が高く、抵抗感が強い利用者（Seg1）は先進的なネットサービスの利用に対して相対的に意欲的であることが再確認された。

新しい商品やサービスを利用する際に、あなたは、次にあげるタイプの中で、どれにもっとも近いとお考えになりますか。



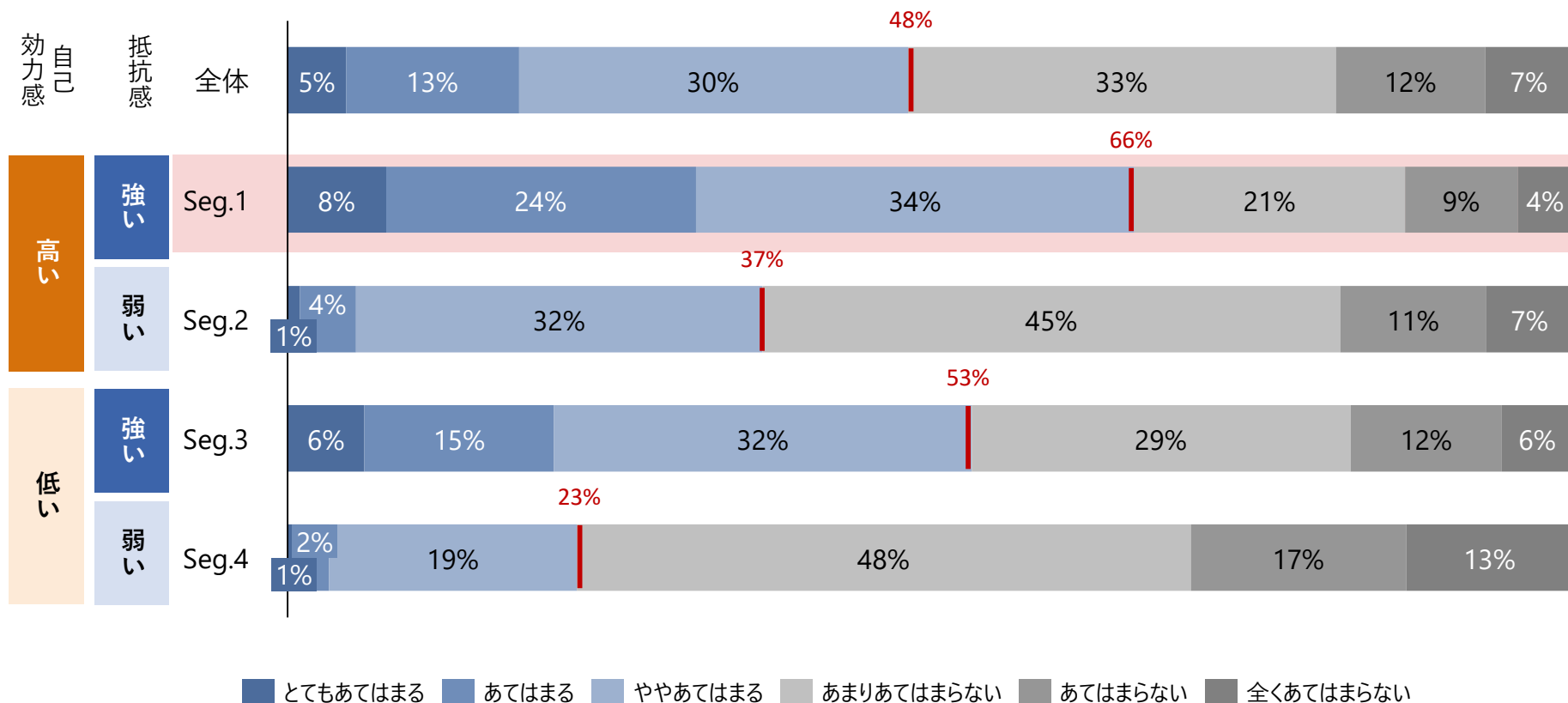
全体：n=2,000 Seg.1：n=718 Seg.2：n=414 Seg.3：n=468 Seg.4：n=400

※ アーリーアダプター：新しい商品やサービスなどを早期に受け入れ、消費に大きな影響を与える者

通知・同意取得における考え方の違いによる利用者の特徴 : プライバシーを原因としたサービス利用忌避

他方で、自己効力感が高く、抵抗感が強い利用者（Seg1）ほど自身の情報の取扱い方に敏感であり、その内容に応じてサービスそのものの利用を忌避する傾向にある。

自分の情報の使われ方が気になって、ネットサービスの利用をやめることがある

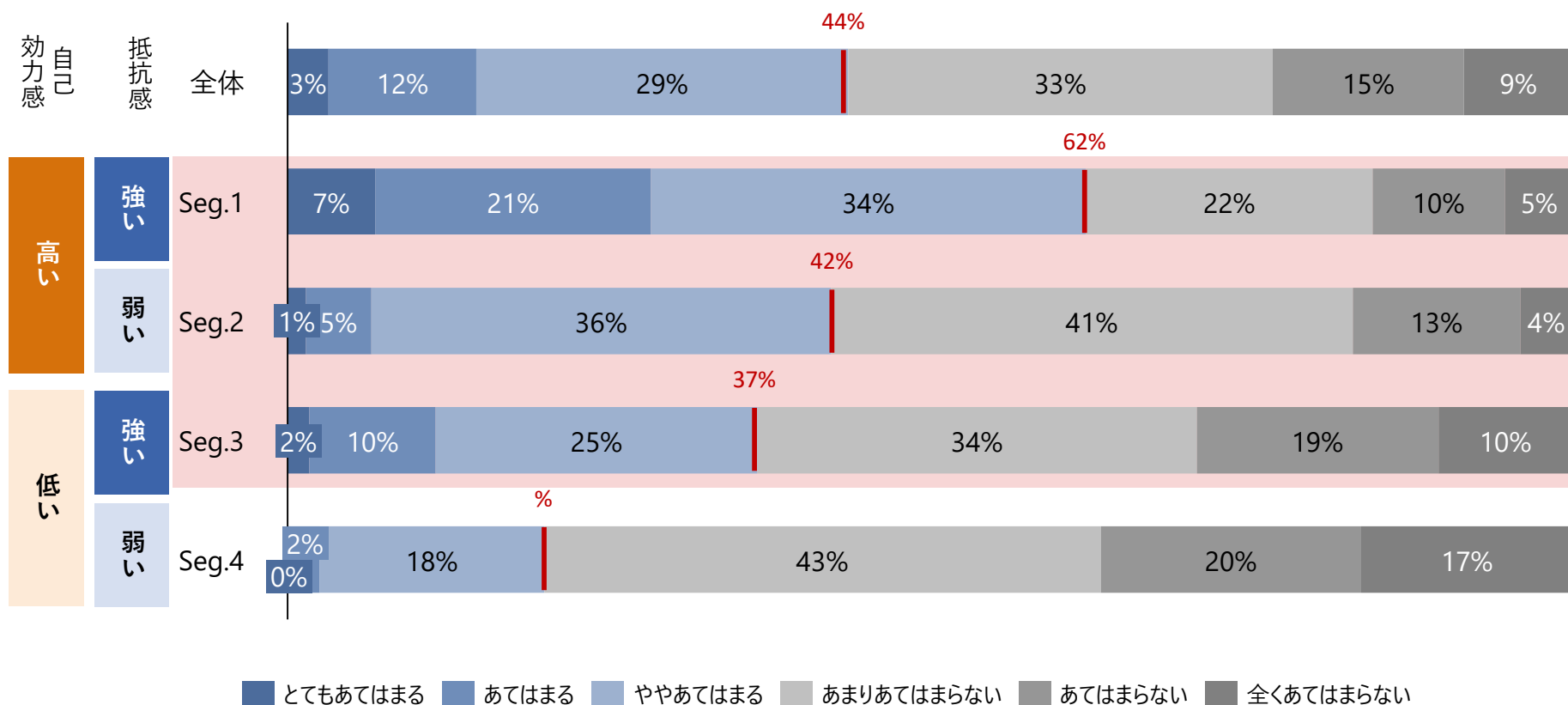


全体 : n=2,000 Seg.1 : n=718 Seg.2 : n=414 Seg.3 : n=468 Seg.4 : n=400

通知・同意取得における考え方の違いによる利用者の特徴 : プライバシーポリシーの読了状況

なお、自己効力感の高低・抵抗感の強弱に応じて、プライバシーポリシーの読了状況にも差が生じている。

ネットサービスを利用するときは利用規約やプライバシーポリシーを読んでいる



全体 : n=2,000 Seg.1 : n=718 Seg.2 : n=414 Seg.3 : n=468 Seg.4 : n=400

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果 : サマリー

利用者の理解や安心に資すると思われる工夫（ベストプラクティス）について、いずれも高い利用意向が確認できた。

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

ユーザー自身により開示手続きが取れる機能を提供



- 全体の約半数が機能を「利用したい」と回答した。
- また、全体の過半数がこの機能によって「企業を信用できる」と回答した。
 - 特に「自己効力感が高く、抵抗感が強い利用者」は66%が「企業を信用できる」と回答した。

過去のプライバシーポリシーを確認



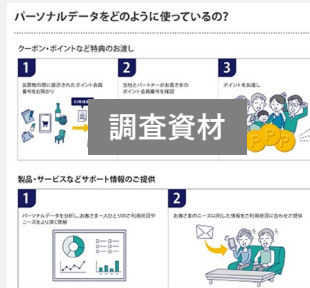
- 全体の6割弱が「確認したい」と回答した。
- また、全体の6割がこの機能によって「企業を信用できる」と回答した。
 - 特に「自己効力感が高く、抵抗感が強い利用者」は73%が「企業を信用できる」と回答した。

同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供



- 全体の6割弱が「利用したい」と回答した。
- また、全体の6割弱はこの機能によって「企業を信用できる」と回答した。
 - 特に「自己効力感が高く、抵抗感が強い利用者」は70%が「企業を信用できる」と回答した。

プライバシーポリシーとは別に、わかりやすいユーザーガイドを提供



- 全体の約7割が「確認したい」と回答した。
- また、全体の約65%がこの機能によって「企業を信用できる」と回答した。
 - 特に「自己効力感が高く、抵抗感が強い利用者」は77%が「企業を信用できる」と回答した。

総じて利用者の需要が高く、特に事業者が重視すべき「自己効力感が高く、抵抗感が強い利用者」はいずれの工夫に対しても特に好意的な反応を示していることから、これらの工夫については積極的に取り組むことが推奨される。

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果 : サマリー

取得情報の項目、利用目的の特定、情報収集モジュールやタグ等の設置有無に関する工夫についても企業の情報利用に関する抵抗感が強い利用者に対し、効果が見られた。

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果 (A/Bテスト結果)

取得する情報の項目について取得方法と併せて記載

調査資料

提示画像A: 工夫なし	提示画像B: 工夫あり
当社が取得するパーソナルデータの項目 当社が取得するお客様のパーソナルデータは以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">電話番号・メールアドレス端末に保存された画像データ端末に登録された連絡先 (アドレス帳データ)サービス利用履歴IPアドレスGPSデータ端末・ブラウザの識別情報 パーソナルデータの取得方法 パーソナルデータの取得にあたっては、お客様自身にご登録いただくか、サービスの利用にあたって当社が自動的に取得する場合があります。	当社が取得するパーソナルデータの項目 当社が取得するお客様のパーソナルデータは以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">■お客様自身にご登録いただくデータ<ul style="list-style-type: none">電話番号・メールアドレスIPアドレス端末に保存された画像データお客様の許可のもと、端末の画像データにアクセスする場合があります端末に登録された連絡先 (アドレス帳データ)お客様の許可のもと、端末のアドレス帳データにアクセスする場合があります■サービスのご利用にあたり当社が自動で取得するデータ<ul style="list-style-type: none">サービス利用履歴お客様が当社のサービスを利用された日時や利用されたコンテンツの内容を取得する場合がありますIPアドレスGPSデータお客様の許可のもと、お客様の端末からのアクセスに関する情報を取得する場合があります端末・ブラウザの識別情報お客様の許可のもと、お客様の端末を識別する情報 (CookieIDや広告識別子) を取得する場合があります

- 工夫を講じることで、利用者の「理解」「事業者への信用」の両方に対してプラスの効果が見られた。
 - 特に抵抗感が強い利用者では、「事業者への信用」が高まっている。

各利用目的に対して具体的な利用例を補記

調査資料

提示画像A: 工夫なし	提示画像B: 工夫あり
パーソナルデータの利用目的 当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。 <ul style="list-style-type: none">● お客様に当社サービスをご提供するため● 当社が提供するサービスをお客様にご案内するため● お客様に最適なコンテンツをご提案するため● お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客様へご連絡するため● サービスとコンテンツを開発・改善するため● セキュリティ対策・不正利用の防止のため	パーソナルデータの利用目的 当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。 <ul style="list-style-type: none">● お客様に当社サービスをご提供するため <i>例) サービスのログイン時にお客様へご案内いただくことを確認する</i> <i>例) 有利なサービス利用のために提供結果を算出</i>● お客様に最適なコンテンツをご案内するため <i>例) お客様の興味関心や嗜好に基づいてご案内する</i>● お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客様へご連絡するため <i>例) お客様の問い合わせに対して迅速に回答する</i>● サービスとコンテンツを開発・改善するため <i>例) エンゲージメント向上のための改善を行う</i>● セキュリティ対策・不正利用の防止のため <i>例) 利用規約違反、違法行為、不正アクセスなどが発生した場合、不正利用の防止に努める。事業者間の連携による不正利用の防止などを行う</i>

- 工夫を講じることで、利用者の「理解」に対してプラスの効果が見られた。
 - 抵抗感が強い人では、「事業者への信用」にも寄与する。

設置するモジュールについて個別に設置目的やオプトアウト動線を明示

調査資料

提示画像A: 工夫なし	提示画像B: 工夫あり
外部サービスによる情報取得について 本サイトでは、認証・セキュリティ、アクセス解析、お客様にあわせて広告の表示・広告効果測定、その他本サイトを利用するお客様のエクスペリエンス向上を目的として、第三者が提供するサービス (以下、外部サービスとします。) を利用しています。当該第三者は外部サービスの提供にあたり、お客様の情報 (Cookieや端末のID情報など) を取得します。 本サイトが利用中の外部サービス	外部サービスによる情報取得について 本サイトでは、認証・セキュリティ、アクセス解析、お客様にあわせて広告の表示・広告効果測定、その他本サイトを利用するお客様のエクスペリエンス向上を目的として、第三者が提供するサービス (以下、外部サービスとします。) を利用しています。当該第三者は外部サービスの提供にあたり、お客様の情報 (Cookieや端末のID情報など) を取得します。 本サイトが利用中の外部サービス

オプトアウト動線の提供について
十分な明示を図ることができなかった

- モジュールの設置に対する認知度は利用者の3割に留まる。
- 部分的な工夫であっても、サービス利用停止経験を持つ利用者にとっては、「事業者への信用」を大幅に高める効果があると考えられる。

「取得情報と取得方法の併記」や「利用目的の具体例補記」は抵抗感が強い層に対する取り組みとして有用。情報収集モジュールの個別明示は「事業者への信用」に寄与するが、他方で、仕組みそのものに関する認識浸透が必要。

各取組みに対する検証内容

#	ベストプラクティスと思われる取組み	A群	B群	検証内容
1	ユーザー自身により開示手続きが取れる機能を提供	共通の設問		✓ 機能等が提供されたら、 <u>利用してみたいと思うか</u> ✓ 機能等が提供されたら、 <u>事業者を信用できると思うか</u>
2	過去のプライバシーポリシーを確認	共通の設問		
3	同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供	共通の設問		
4	プライバシーポリシーとは別に、わかりやすいユーザーガイドを提供	共通の設問		
5	取得する情報の項目について、取得方法と併せて記載	Aに 基づき回答	Bに 基づき回答	✓ 表示内容を、 <u>理解できるか</u> ✓ 表示が示されることで、 <u>事業者を信用できると思うか</u>
6	各利用目的に対して具体的な利用例を補記	Aに 基づき回答	Bに 基づき回答	
7	設置する情報収集モジュールについて個別に設置目的やオプトアウト動線を明示	Aに 基づき回答	Bに 基づき回答	

工夫 1～4 について 5 割以上の回答者が利用意向を示した。

「利用したい」・「確認したい」と回答した割合

赤字：60%以上の回答者が「利用したい」・「確認したい」と回答

通知・同意取得における 利用者の考え方 利用者の理解や安心に資すると思 われる工夫		全体	ネットサービスの利用における自己効力感			
			自己効力感が高い		自己効力感が低い	
			企業の情報利用に対する抵抗感			
			抵抗感が強い	抵抗感が弱い	抵抗感が強い	抵抗感が弱い
			Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4
1	ユーザー自身により開示手続きが取れる機能を提供	50%	64%	50%	42%	31%
2	過去のプライバシーポリシーを確認	59%	77%	54%	60%	32%
3	同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供	57%	71%	58%	55%	37%
4	プライバシーポリシーとは別に、わかりやすいユーザーガイドを提供	69%	83%	65%	71%	44%

約 6 割の回答者が機能等が提供されることで、事業者を信用できると回答している。

機能等が提供されることで、企業を「信用できる」と回答した割合

赤字：60%以上の回答者が「信用できる」と回答

通知・同意取得における 利用者の考え方 利用者の理解や安心に資すると思われ る工夫		全体	ネットサービスの利用における自己効力感			
			自己効力感が高い		自己効力感が低い	
			企業の情報利用に対する抵抗感			
			抵抗感が強い	抵抗感が弱い	抵抗感が強い	抵抗感が弱い
			Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4
1	ユーザー自身により開示手続きが取れる機能を提供	55%	66%	58%	49%	39%
2	過去のプライバシーポリシーを確認	60%	73%	60%	59%	39%
3	同意状況を一覧化し、必要に応じて撤回するダッシュボードを提供	58%	70%	59%	56%	39%
4	プライバシーポリシーとは別に、わかりやすいユーザーガイドを提供	65%	77%	63%	64%	46%

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

A/Bテストで検証：

取得する情報の項目について、取得方法と併せて記載している

提示画像A：工夫なし

当社が取得するパーソナルデータの項目

当社が取得するお客様のパーソナルデータは以下の通りです。

- 電話番号・メールアドレス
- 端末に保存された画像データ
- 端末に登録された連絡先（アドレス帳データ）
- サービス利用履歴
- IPアドレス
- GPSデータ
- 端末・ブラウザの識別情報

パーソナルデータの取得方法

パーソナルデータの取得にあたっては、お客様自身にご登録いただくか、サービスの利用にあたって当社が自動的に取得する場合があります。

提示画像B：工夫あり

当社が取得するパーソナルデータの項目

当社が取得するお客様のパーソナルデータは以下の通りです。

■お客様自身にご登録いただくデータ

- 電話番号・メールアドレス
アカウントを開設する際や端末変更時に登録をお願いする場合があります
- 端末に保存された画像データ
お客様の許可のもと、端末の画像データにアクセスする場合があります
- 端末に登録された連絡先（アドレス帳データ）
お客様の許可のもと、端末のアドレス帳データにアクセスする場合があります

■サービスのご利用にあたり当社が自動で取得するデータ

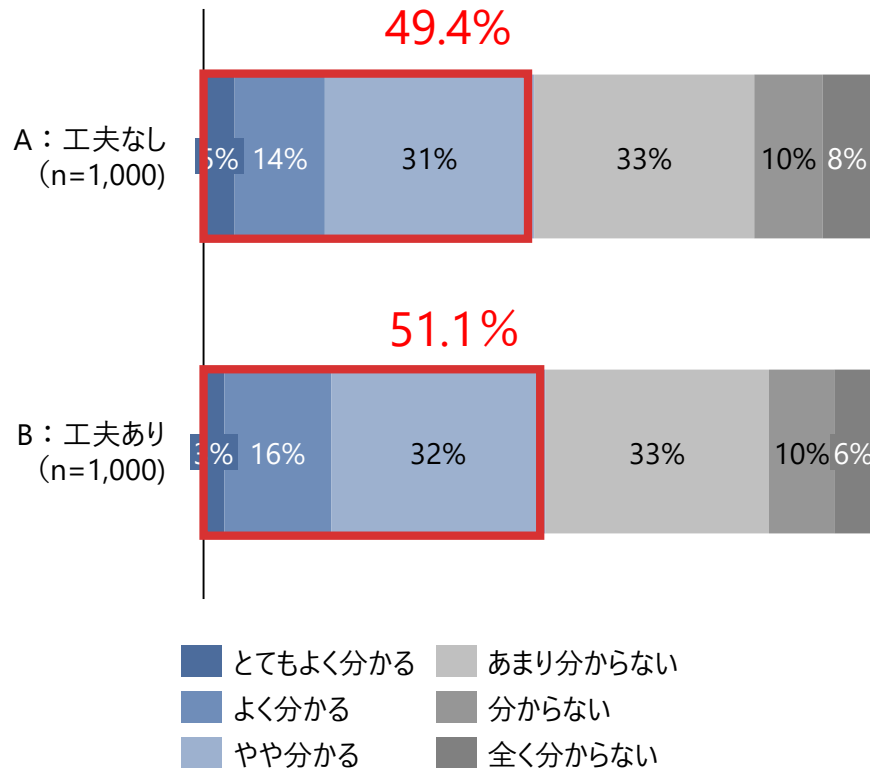
- サービス利用履歴
お客様が当社のサービスを利用された日時や利用されたコンテンツの内容を取得する場合があります
- IPアドレス
- GPSデータ
お客様の許可のもと、お客様の端末からのアクセスに関する情報を取得する場合があります
- 端末・ブラウザの識別情報
お客様の許可のもと、お客様の端末を識別する情報（CookieIDや広告識別子）を取得する場合があります

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

取得情報の項目を取得方法と併せて記載する工夫は、回答者全体で見ると理解や信用に大きな違いを生じさせていない。

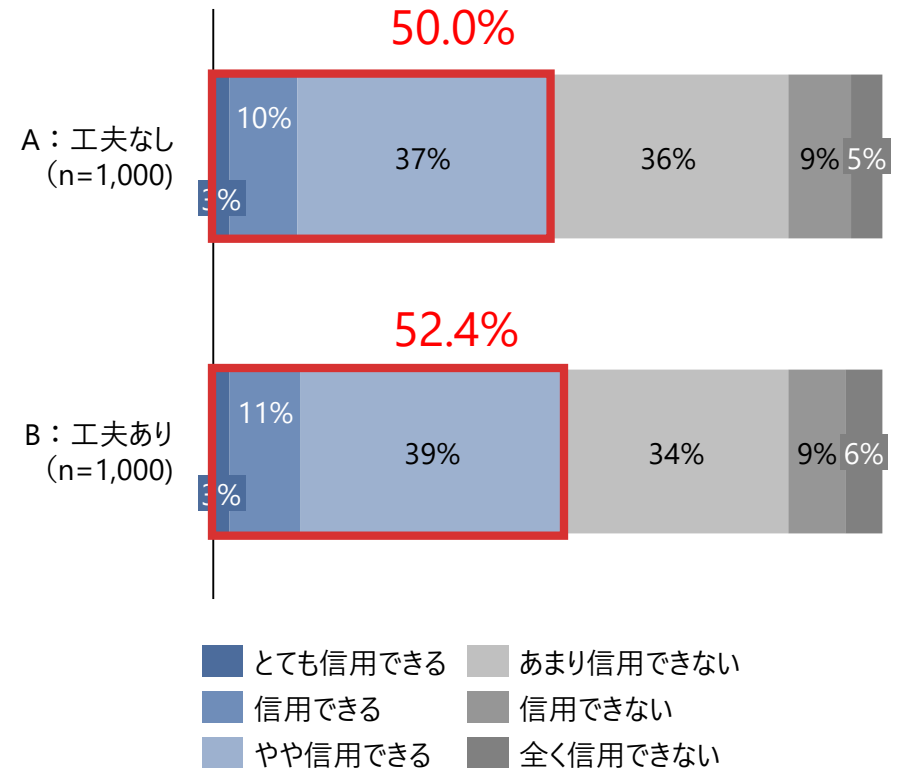
理解の度合い

設問文：上記の説明で、取得するパーソナルデータについてそれぞれどのような形で企業が取得しているか、あなたは分かりますか。



事業者に対する信用への寄与

設問文：画像のような形で、企業があなたの情報の取得について説明を行っているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。



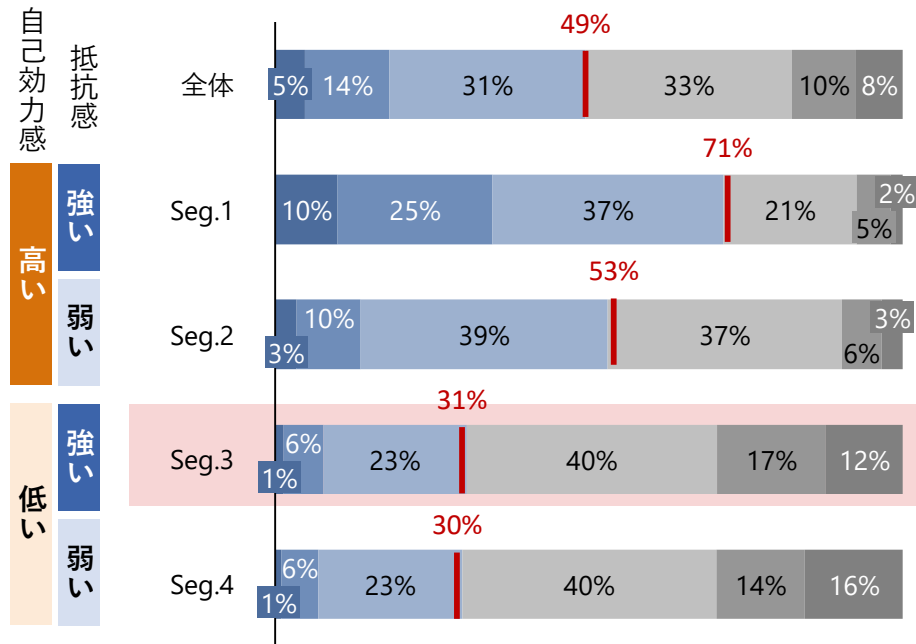
利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

他方で、回答者の属性別に確認すると、工夫を講じることで「自己効力感は低いが抵抗感が強い」利用者の理解に資することが確認できた。

理解の度合い

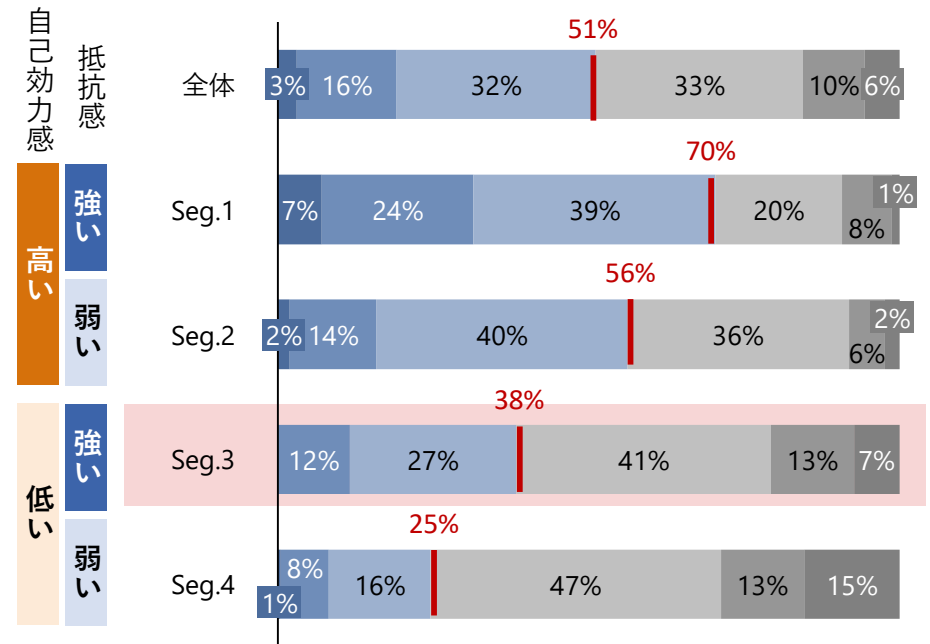
設問文：上記の説明で、取得するパーソナルデータについてそれぞれどのような形で企業が取得しているか、あなたはわかりますか。

A：工夫なし



全体：n=1,000 Seg.1：n=353 Seg.2：n=206 Seg.3：n=236 Seg.4：n=205

B：工夫あり



全体：n=1,000 Seg.1：n=365 Seg.2：n=208 Seg.3：n=232 Seg.4：n=195

■ とてもよく分かる ■ よく分かる ■ やや分かる ■ あまり分からない ■ 分からない ■ 全く分からない

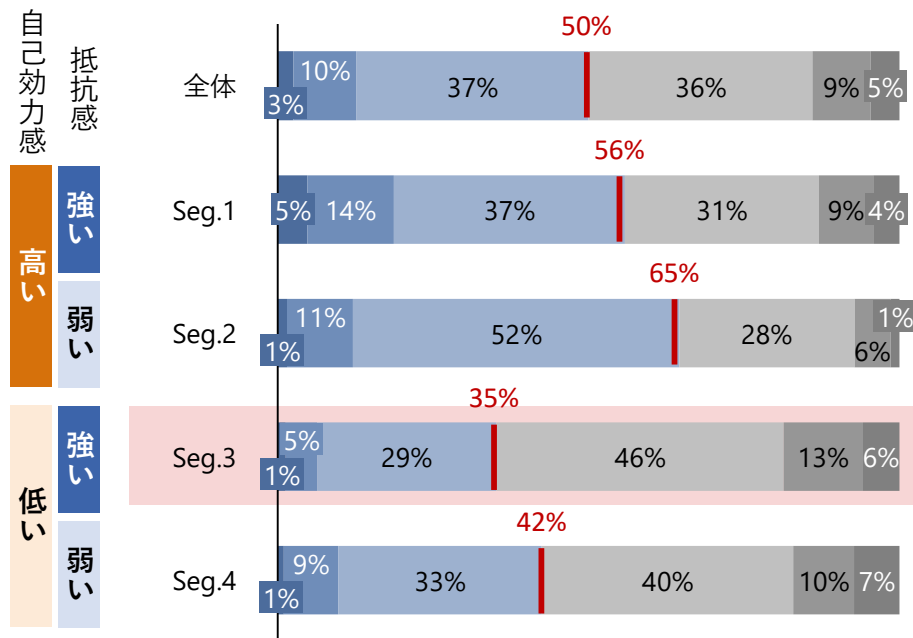
利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

事業者に対する信用も工夫を講じることで、「自己効力感は低いが抵抗感が強い」層において大幅に増加することが確認できた。

事業者に対する信用への寄与

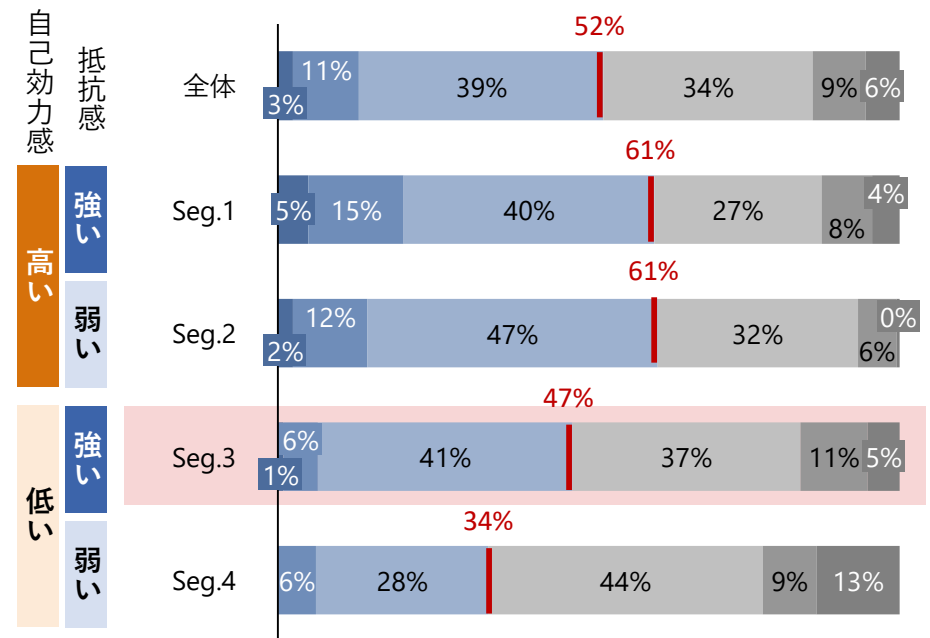
設問文：画像のような形で、企業があなたの情報の取得について説明を行っているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。

A：工夫なし



全体：n=1,000 Seg.1：n=353 Seg.2：n=206 Seg.3：n=236 Seg.4：n=205

B：工夫あり



全体：n=1,000 Seg.1：n=365 Seg.2：n=208 Seg.3：n=232 Seg.4：n=195

■ とても信用できる ■ 信用できる ■ やや信用できる ■ あまり信用できない ■ 信用できない ■ 全く信用できない

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

A/Bテストで検証：

各利用目的に対して具体的な利用例を補記している

提示画像A：工夫なし

パーソナルデータの利用目的

当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。

- お客様に当社サービスをご提供するため
- 当社が提供するサービスをお客様にご案内するため
- お客様に最適なコンテンツをご提案するため
- お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客さまへご連絡するため
- サービスやコンテンツを開発・改善するため
- セキュリティ対策・不正利用の防止のため

提示画像B：工夫あり

パーソナルデータの利用目的

当社は以下の目的でお客様のパーソナルデータを利用いたします。

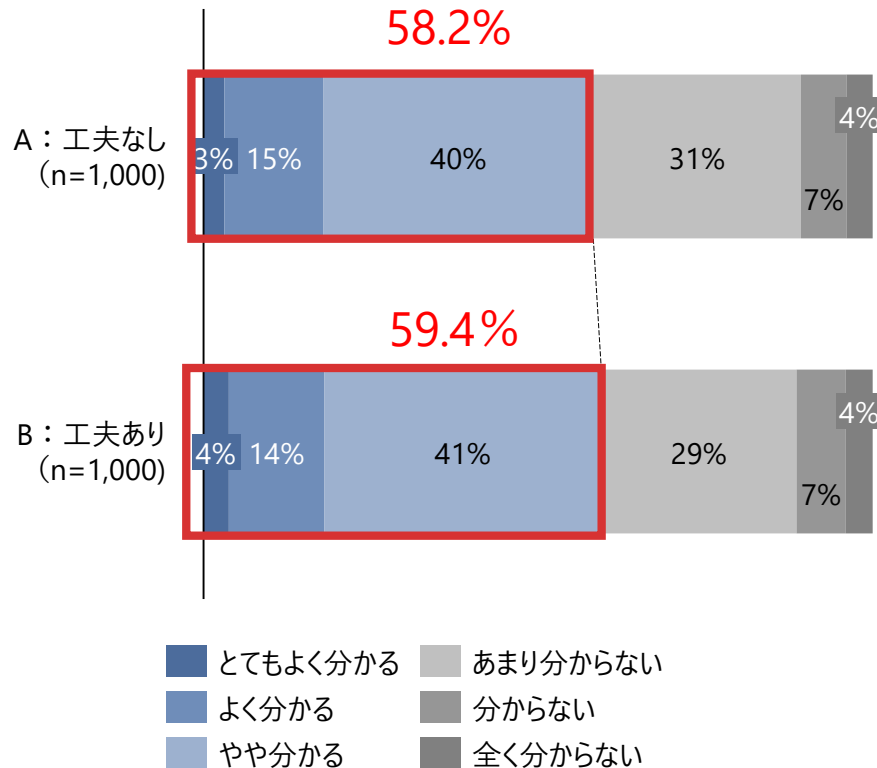
- お客様に当社サービスをご提供するため
例) サービスログイン時にお客様ご本人であることを確認する
例) 有料サービス利用時にご請求処理をする
- 当社が提供するサービスをお客様にご案内するため
例) お客様が未利用の当社サービスをご紹介する
例) お客様が未登録のキャンペーンをお知らせする
- お客様に最適なコンテンツをご提案するため
例) お客様に事前登録いただいた関心事項に合致するコンテンツをご案内する
- お客様からのお問合せに回答、サービスに関してお客さまへご連絡するため
例) 利用規約の改定など重要なお知らせをお伝えする
- サービスやコンテンツを開発・改善するため
例) コンテンツ提供にあたってのバグを修正する
例) 新規コンテンツを企画する
- セキュリティ対策・不正利用の防止のため
例) 利用規約違反、違法行為、不正アクセスなどがないかを確認する
例) 不正利用が発生した場合に、事実確認やお客様ご本人への連絡などを行う

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

利用目的に具体例を補記する工夫も回答者全体で見ると理解や信用に大きな違いを生じさせていない。

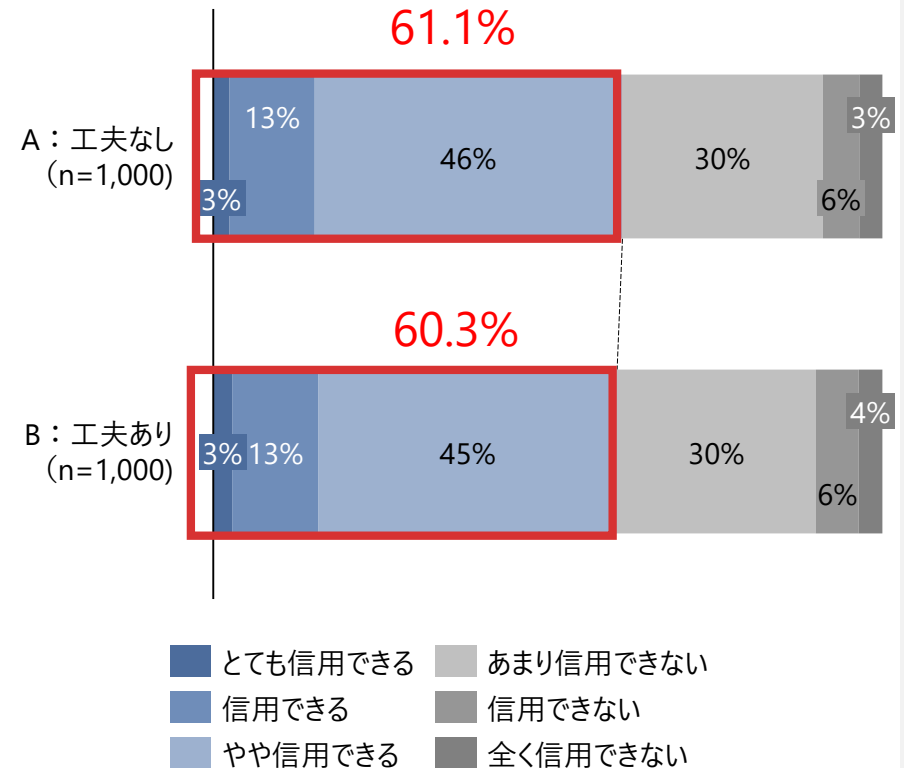
理解の度合い

設問文：上記の説明で、企業がパーソナルデータをどのように利用しているか、あなたはわかりますか。



事業者に対する信用への寄与

設問文：画像のような形で、企業があなたの情報の利用目的について説明を行っているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。



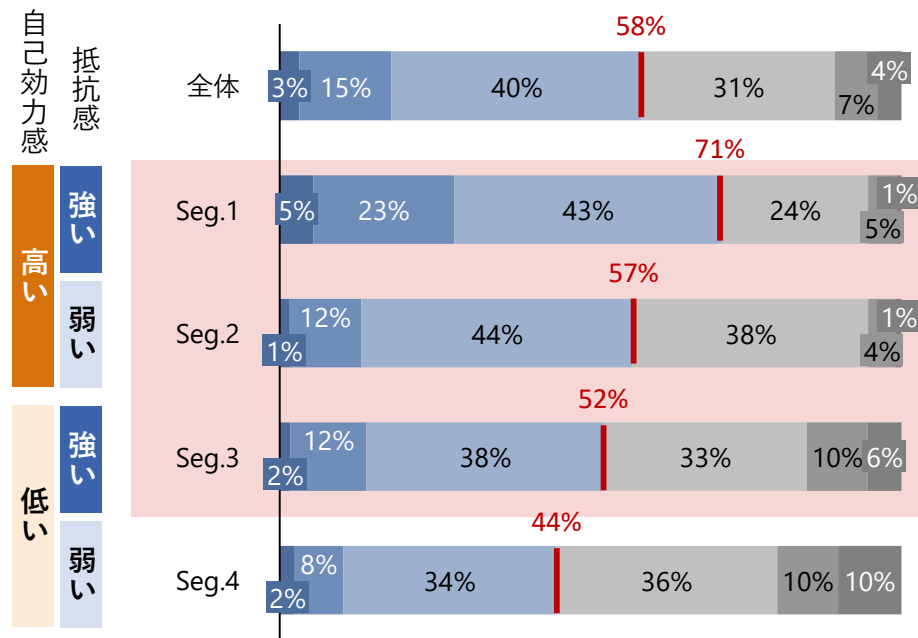
利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

ただし、回答者の属性別に確認すると、相対的にプライバシーポリシーの読了率が高い層 (Seg1~3) において、理解の度合いが高まっていると考えられる。

理解の度合い

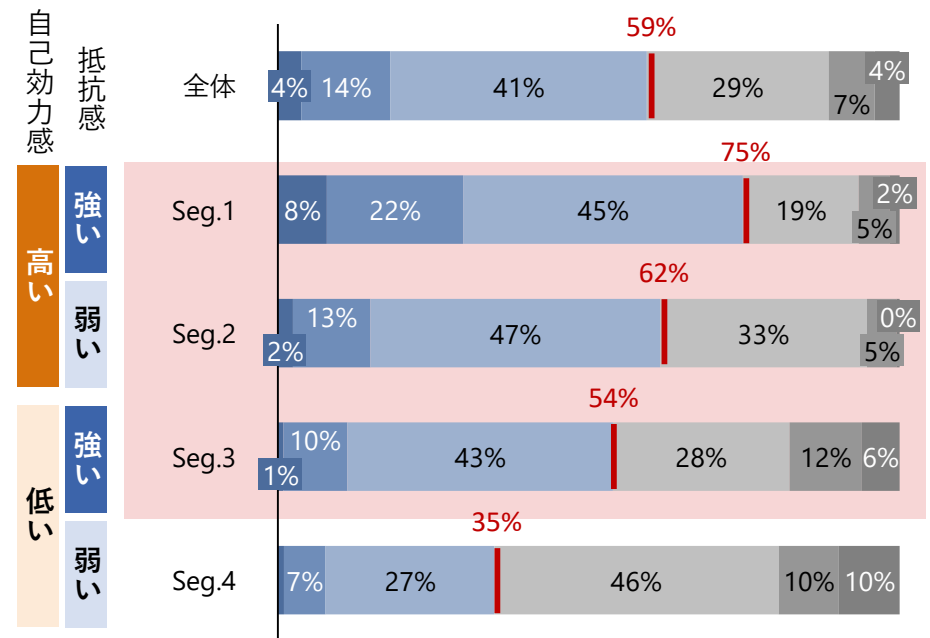
設問文：上記の説明で、企業がパーソナルデータをどのように利用しているか、あなたはわかりますか。

A：工夫なし



全体：n=1,000 Seg.1：n=353 Seg.2：n=206 Seg.3：n=236 Seg.4：n=205

B：工夫あり



全体：n=1,000 Seg.1：n=365 Seg.2：n=208 Seg.3：n=232 Seg.4：n=195

■ とてもよく分かる ■ よく分かる ■ やや分かる ■ あまり分からない ■ 分からない ■ 全く分からない

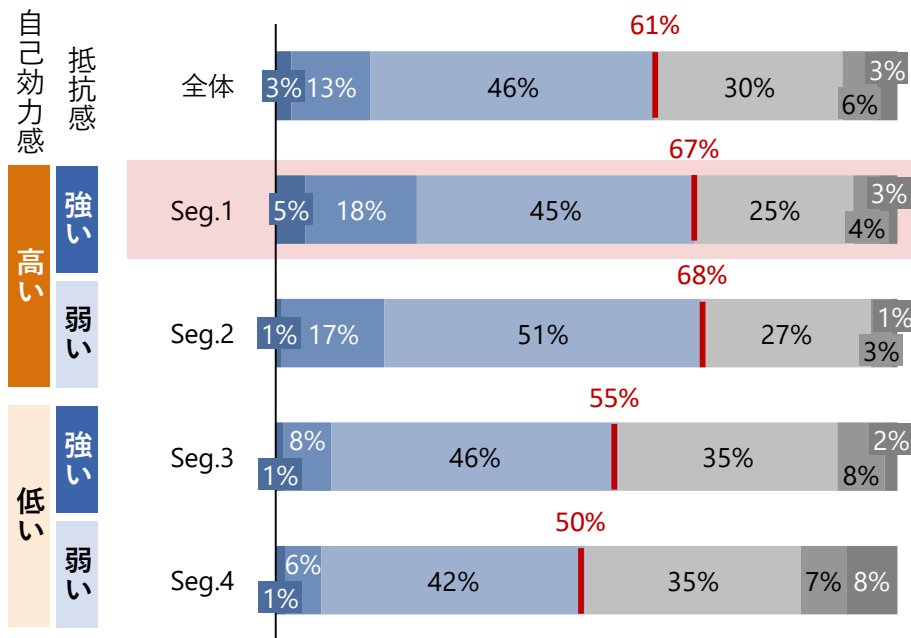
利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

事業者に対する信用においても同様の傾向が確認される。

事業者に対する信用への寄与

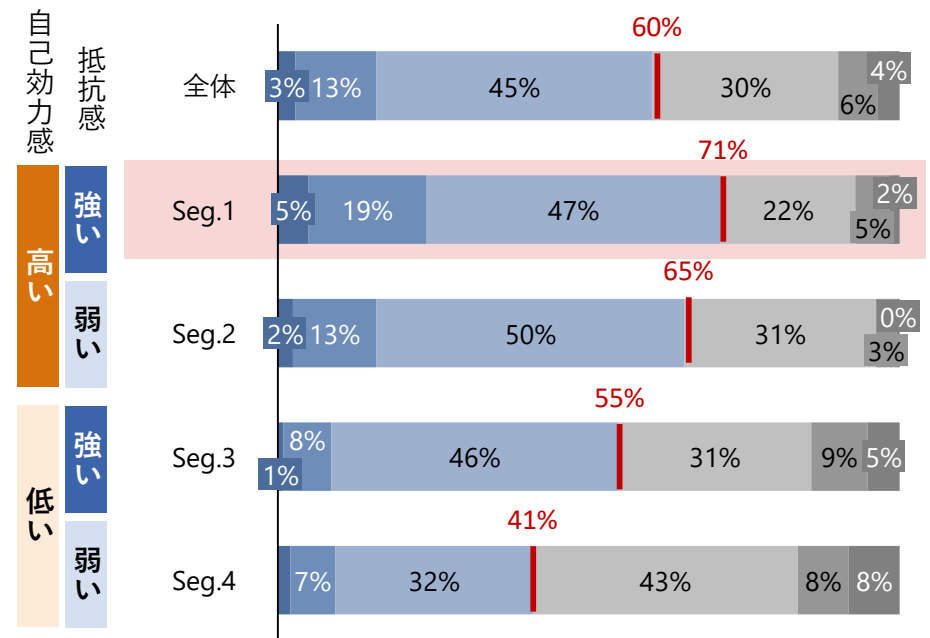
設問文：画像のような形で、企業があなたの情報の利用目的について説明を行っているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。

A：工夫なし



全体：n=1,000 Seg.1：n=353 Seg.2：n=206 Seg.3：n=236 Seg.4：n=205

B：工夫あり



全体：n=1,000 Seg.1：n=365 Seg.2：n=208 Seg.3：n=232 Seg.4：n=195

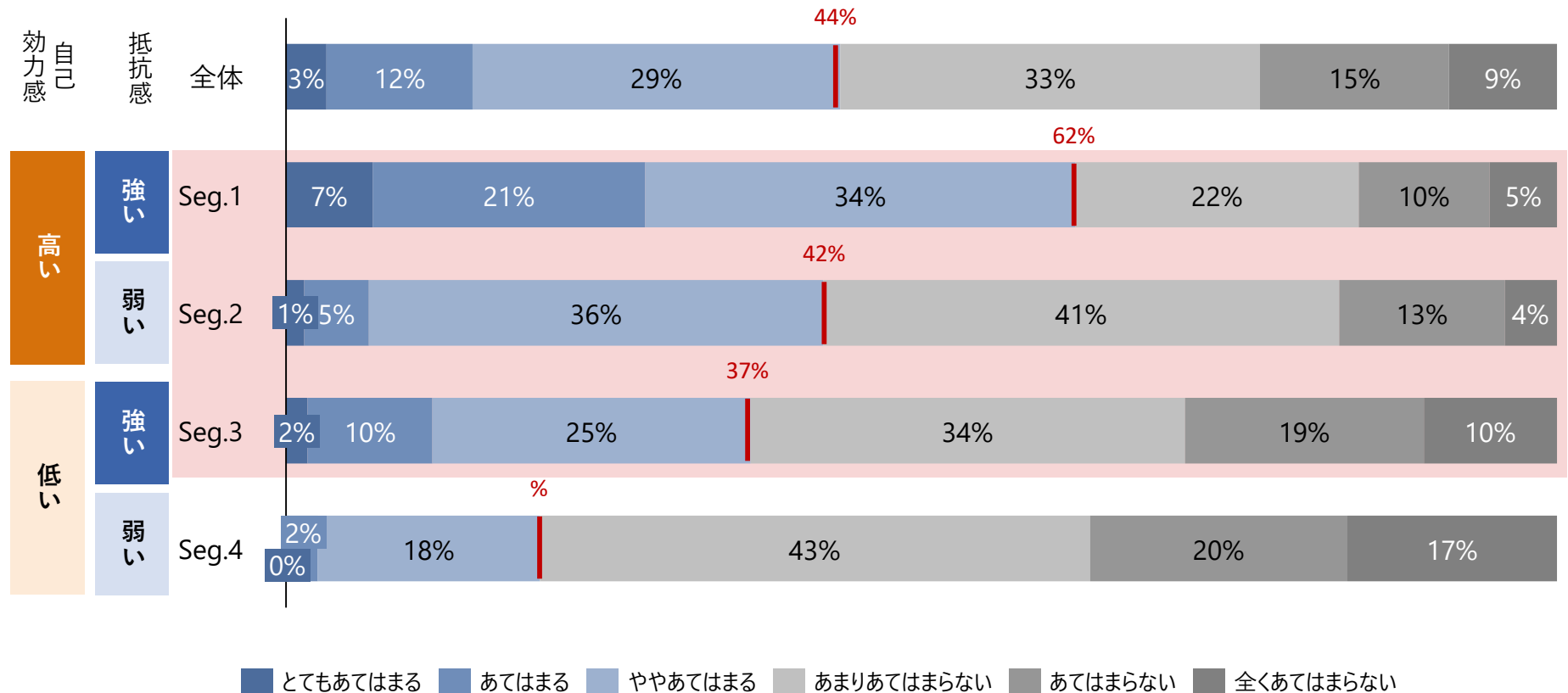
■ とても信用できる ■ 信用できる ■ やや信用できる ■ あまり信用できない ■ 信用できない ■ 全く信用できない

通知・同意取得における考え方の違いによる利用者の特徴 : プライバシーポリシーの読了状況

参考 :

利用者の属性別のプライバシーポリシーの読了状況

ネットサービスを利用するときは利用規約やプライバシーポリシーを読んでいる

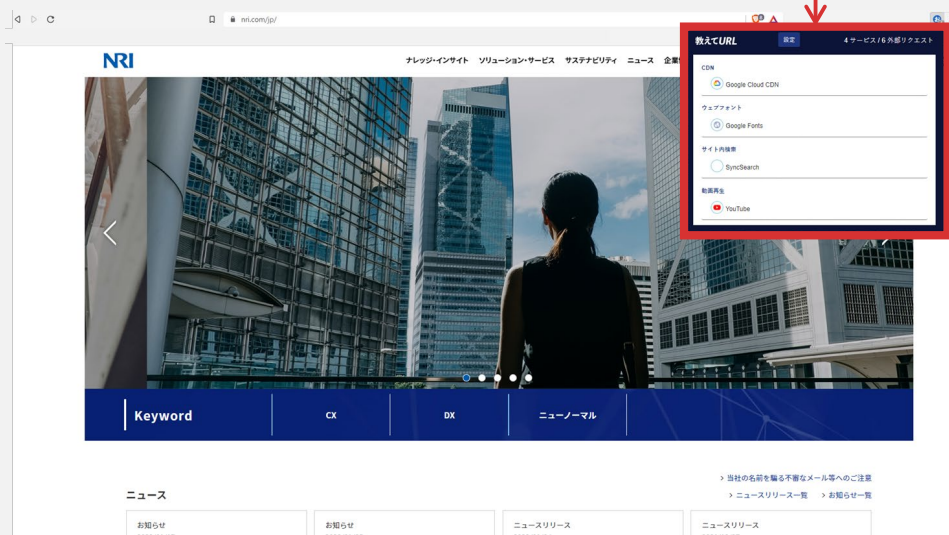


全体 : n=2,000 Seg.1 : n=718 Seg.2 : n=414 Seg.3 : n=468 Seg.4 : n=400

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果 情報収集モジュールやタグ等の設置有無

提示画像

画像のWebサイトでは、訪問するとGoogleやYouTubeなどへのアクセスが画面上からは確認できませんが生じています。



Q：あなたがWebサイトを閲覧する際、あなたのPCやスマートフォンは閲覧しているサイト以外にもアクセスを行っています。（表示している画像ではGoogleやYouTubeへも同時にアクセスを行っています。）
このように閲覧先とは異なるWebサイトへのアクセスが行われていることをあなたは知っていますか。

1	よく知っている
2	なんとなく知っている
3	どちらでもない
4	あまり知らない
5	全く知らない

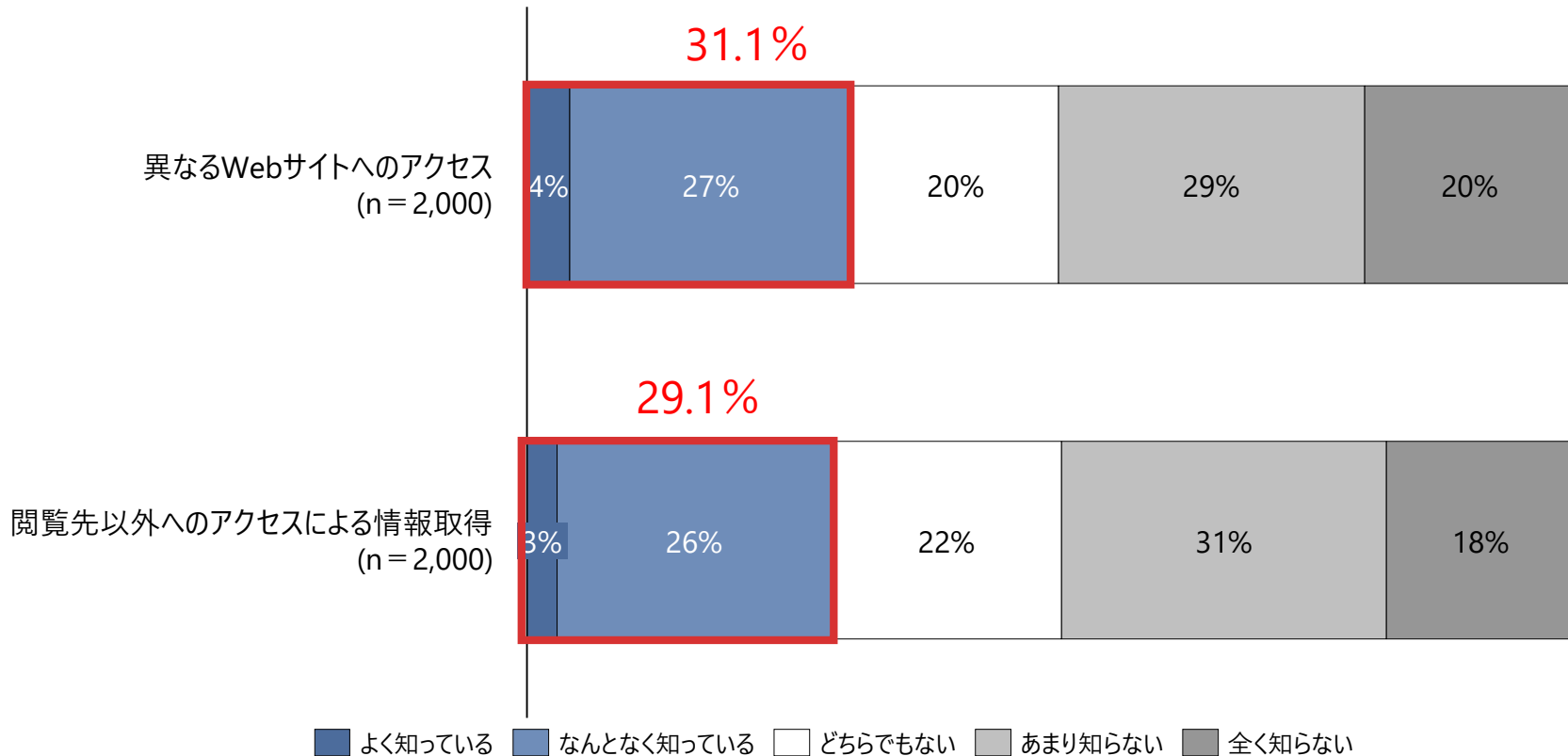
Q：閲覧先以外へのアクセスはWebサイトが利用している外部サービスにより生じています。外部サービスを提供する第三者は、アクセスによってあなたの情報を取得しています。
このように閲覧先以外へのアクセスによって、情報が取得されていることをあなたは知っていますか。

1	よく知っている
2	なんとなく知っている
3	どちらでもない
4	あまり知らない
5	全く知らない

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

Webサイト上の情報収集モジュールによって、「閲覧先と異なるアクセス」や「それによる情報取得」が起きていることについて、全体の3割程度が認知している。

情報収集モジュールの設置に関する認知



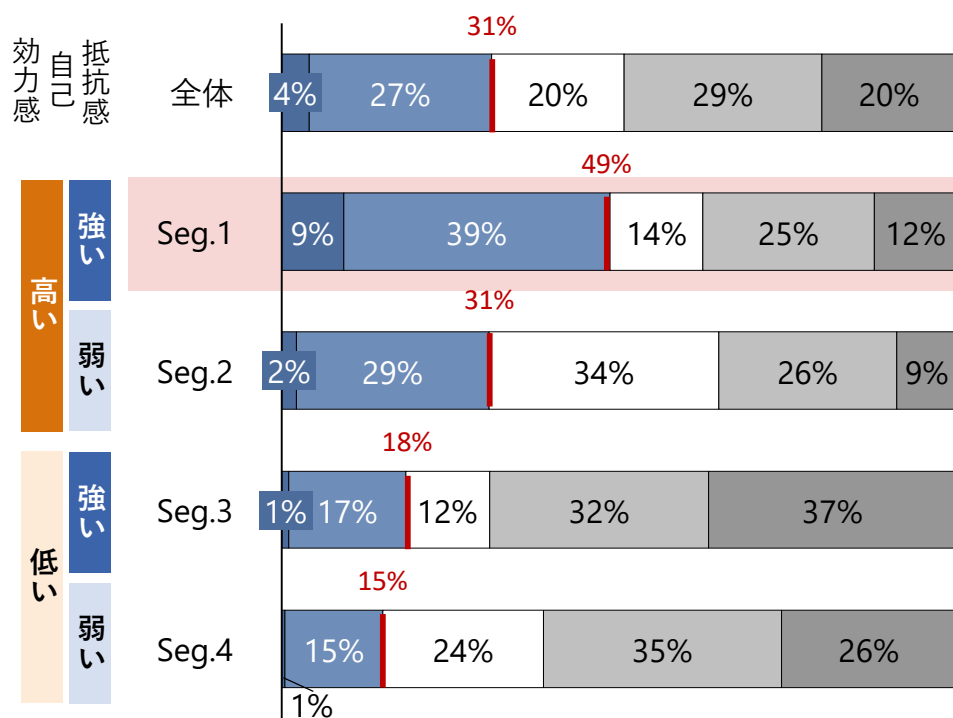
設問文：

- 異なるWebサイトへのアクセス：あなたがWebサイトを閲覧する際、あなたのPCやスマートフォンは閲覧しているサイト以外にもアクセスを行っています。（表示している画像ではGoogleやYouTubeへも同時にアクセスを行っています。）このように閲覧先とは異なるWebサイトへのアクセスが行われていることをあなたは知っていますか。
- 閲覧先以外へのアクセスによる情報取得：閲覧先以外へのアクセスはWebサイトが利用している外部サービスにより生じています。外部サービスを提供する第三者は、アクセスによってあなたの情報を取得しています。このように閲覧先以外へのアクセスによって、情報が取得されていることをあなたは知っていますか。

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

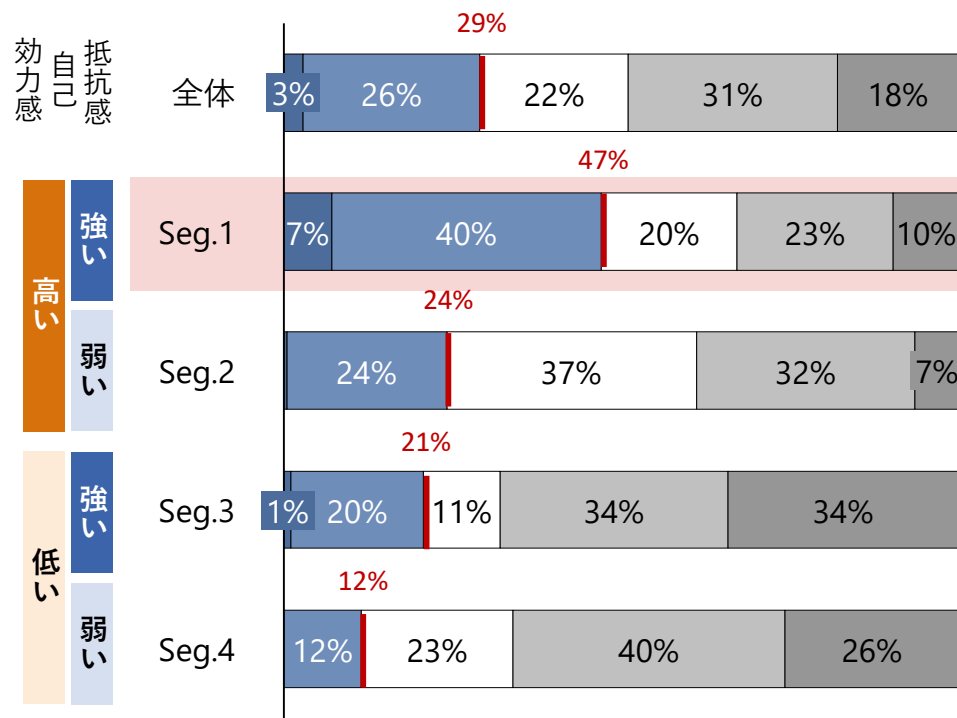
回答者を属性別に分解したところ、最も高い反応を示した層（Seg1）でも5割の認知に留まった。

異なるWebサイトへのアクセス



全体：n=2,000 Seg.1：n=718 Seg.2：n=414 Seg.3：n=468 Seg.4：n=400

閲覧先以外へのアクセスによる情報取得



全体：n=2,000 Seg.1：n=718 Seg.2：n=414 Seg.3：n=468 Seg.4：n=400

よく知っている
 何となく知っている
 どちらでもない
 あまり知らない
 全く知らない

設問文：

- 異なるWebサイトへのアクセス：あなたがWebサイトを閲覧する際、あなたのPCやスマートフォンは閲覧しているサイト以外にもアクセスを行っています。（表示している画像ではGoogleやYouTubeへも同時にアクセスを行っています。）このように閲覧先とは異なるWebサイトへのアクセスが行われていることをあなたは知っていますか。
- 閲覧先以外へのアクセスによる情報取得：閲覧先以外へのアクセスはWebサイトが利用している外部サービスにより生じています。外部サービスを提供する第三者は、アクセスによってあなたの情報を取得しています。このように閲覧先以外へのアクセスによって、情報が取得されていることをあなたは知っていますか。

A/Bテストで検証：

設置するモジュールについて個別に設置目的やオプトアウト動線を明示している

提示画像A：工夫なし

外部サービスによる情報取得について

本サイトでは、認証・セキュリティ、アクセス解析、お客様にあわせた広告の表示・広告効果測定、その他本サイトを利用するお客様のエクスペリエンス向上を目的として、第三者が提供するサービス（以下、外部サービスといいます。）を利用しています。当該第三者は外部サービスの提供にあたり、お客様の情報（クッキーや端末のID情報など）を取得します。

提示画像B：工夫あり

外部サービスによる情報取得について

本サイトでは、認証・セキュリティ、アクセス解析、お客様にあわせた広告の表示・広告効果測定、その他本サイトを利用するお客様のエクスペリエンス向上を目的として、第三者が提供するサービス（以下、外部サービスといいます。）を利用しています。当該第三者は外部サービスの提供にあたり、お客様の情報（クッキーや端末のID情報など）を取得します。

本サイトが利用中の外部サービス

Google Analytics Android SDK

提供会社：Google Inc.

取得項目：<http://www.google.com/policies/privacy/partners/>

利用目的：利用状況分析のため

Google AdWords iOS App conversion tracking

提供会社：Google Inc.

取得項目：Advertising Identifier

利用目的：広告掲載効果測定のため

Facebook SDK for iOS

提供会社：Meta Platforms, Inc.

取得項目：認証キー

利用目的：広告掲載効果測定のため

AD-X SDK for iOS

提供会社：Criteo

取得項目：Advertising Identifier

利用目的：広告掲載効果測定のため

Adjust SDK for iOS

提供会社：Adjust GmbH, Adjust Inc. and Adjust KK

取得項目：デバイス情報、IPアドレス、User-Agent

利用目的：広告掲載効果測定のため

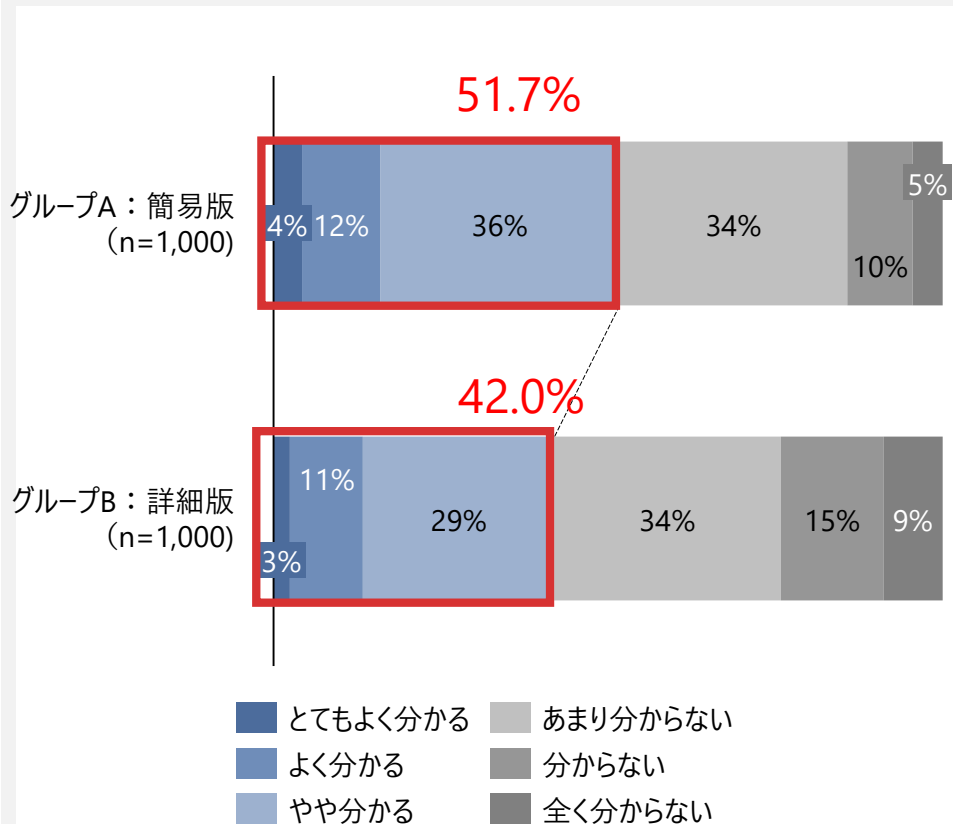
オプトアウト動線の提供について
十分な明示を図ることができなかった

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

外部サービスの名称を示すだけでは十分な理解が得られない傾向が見られた。
 オプトアウト動線を示した場合については調査結果が得られていない。

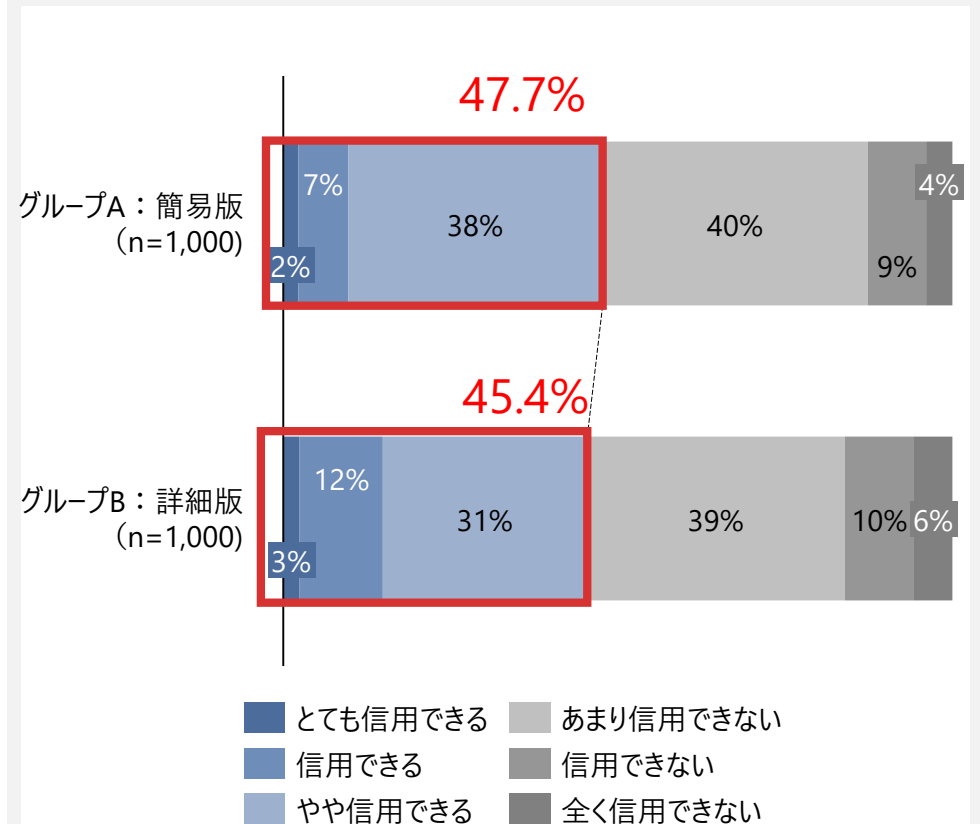
理解の度合い

設問文：Webサイトを管理している企業によっては、表示している画像のような形で利用中の外部サービスについて個別に説明を行っているところもあります。上記の説明であなたは「Webサイトが外部サービスを利用していること」や「外部サービスを通じて第三者が情報取得していること」が分かりますか。



事業者に対する信用への寄与

設問文：先ほど表示した画像のような形で、企業が自社のサービスで利用している外部サービスについて説明しているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。



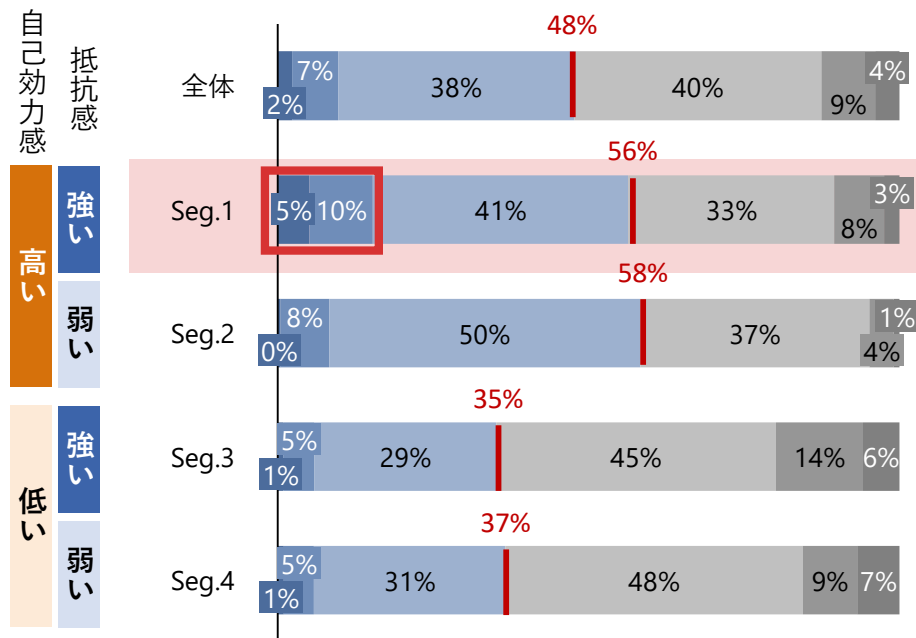
利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

他方で、自己効力感が高く、抵抗感も強い層（Seg1）においては、部分的に工夫を講じることで、信用が深まっていることが確認できた。

事業者に対する信用への寄与

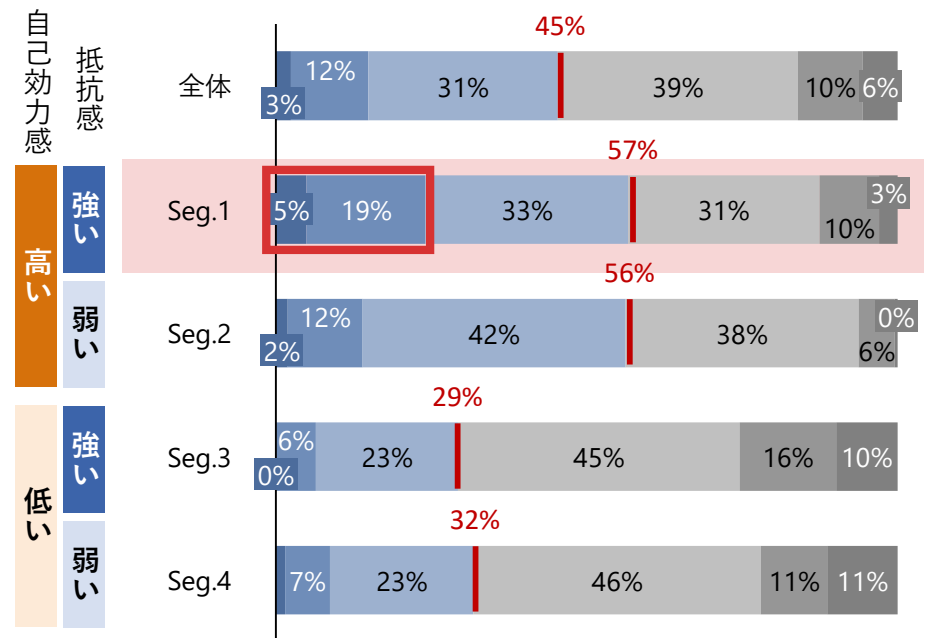
設問文：先ほど表示した画像のような形で、企業が自社のサービスで利用している外部サービスについて説明しているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。

A：工夫なし



全体：n=1,000 Seg.1：n=353 Seg.2：n=206 Seg.3：n=236 Seg.4：n=205

B：工夫あり



全体：n=1,000 Seg.1：n=365 Seg.2：n=208 Seg.3：n=232 Seg.4：n=195

■ とても信用できる ■ 信用できる ■ やや信用できる ■ あまり信用できない ■ 信用できない ■ 全く信用できない

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

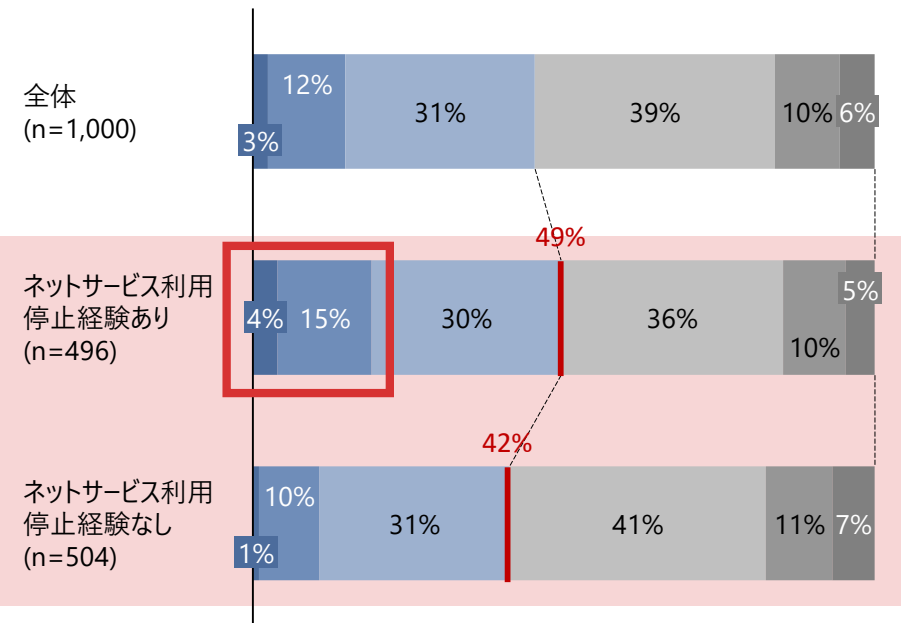
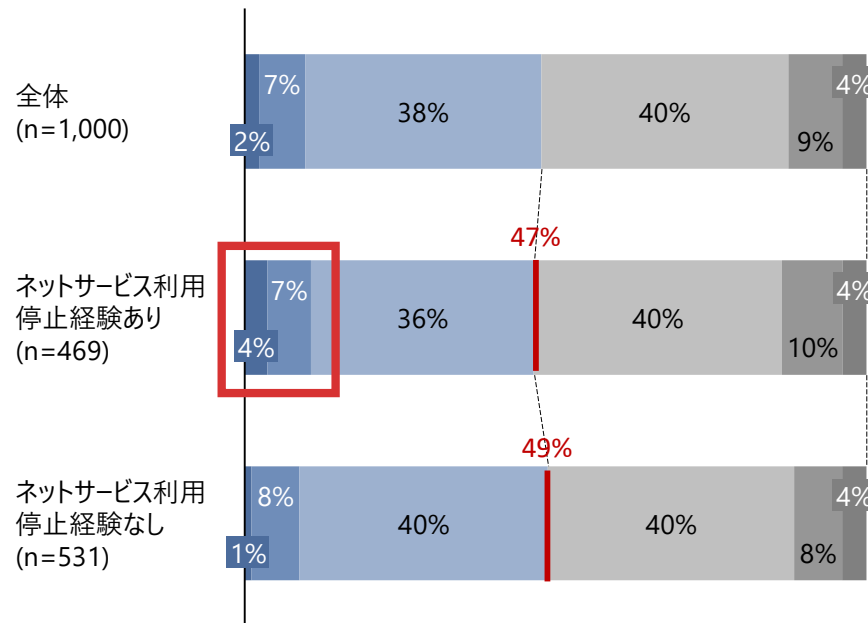
また、ネットサービスの利用停止経験を持つ利用者については、部分的ではあっても工夫を講じることで事業者に対する信用に大きく寄与することが確認できた。

事業者に対する信用への寄与

設問文：先ほど表示した画像のような形で、企業が自社のサービスで利用している外部サービスについて説明しているとしたら、あなたはその企業を信用できますか。

A：工夫なし

B：工夫あり



とても信用できる
 信用できる
 やや信用できる
 あまり信用できない
 信用できない
 全く信用できない

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

取得情報の項目・利用目的に関する工夫はプライバシーポリシー等を相対的によく読む層の理解に資する。

表示内容を「分かる」と回答した割合

赤字：60%以上の回答者が「分かる」と回答

通知・同意取得における 利用者の考え方 利用者の理解や安心に資すると思われ る工夫			全体	ネットサービスの利用における自己効力感			
				自己効力感が高い		自己効力感が低い	
				企業の情報利用に対する抵抗感			
				抵抗感が強い	抵抗感が弱い	抵抗感が強い	抵抗感が弱い
			Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4	
5	取得する情報の項目について 取得方法と併せて記載	A：工夫なし	49%	71%	53%	31%	30%
		B：工夫あり	51%	70%	56%	38%	25%
6	各利用目的に対して具体的な 利用例を補記	A：工夫なし	58%	71%	57%	52%	44%
		B：工夫あり	59%	75%	62%	54%	35%
7	設置するモジュールについて 個別に設置目的や オプトアウト動線を明示	A：工夫なし	52%	68%	58%	37%	35%
		B：工夫あり※	42%	61%	45%	28%	19%

※ 調査資料に不備があったため、参考値

利用者の理解や安心に資すると思われる事業者の取組みの検証結果

取得情報の項目・利用目的に関する工夫を講じることで、抵抗感が強い利用者の信用につながる。

表示が示されることで、事業者を「信用できる」と回答した割合

赤字：60%以上の回答者が「信用できる」と回答

通知・同意取得における 利用者の考え方 利用者の理解や安心に資すると思われ る工夫			全体	ネットサービスの利用における自己効力感			
				自己効力感が高い		自己効力感が低い	
				企業の情報利用に対する抵抗感			
				抵抗感が強い	抵抗感が弱い	抵抗感が強い	抵抗感が弱い
				Seg.1	Seg.2	Seg.3	Seg.4
5	取得する情報の項目について 取得方法と併せて記載	A：工夫なし	50%	56%	65%	35%	42%
	B：工夫あり	52%	61%	61%	47%	34%	
6	各利用目的に対して具体的な 利用例を補記	A：工夫なし	61%	67%	68%	55%	50%
		B：工夫あり	60%	71%	65%	55%	41%
7	設置するモジュールについて 個別に設置目的や オプトアウト動線を明示	A：工夫なし	48%	56%	58%	35%	37%
		B：工夫あり*	45%	57%	56%	29%	32%

※ 調査資料に不備があったため、参考値