

利用者情報に関するワーキンググループ第24回
(2025年5月19日開催)資料24-2を再掲

プライバシーポリシーに関する 利用者アンケート調査結果

MRI 三菱総合研究所

2025/5/19

モビリティ・通信事業本部 デジタルコンテンツ・データ戦略グループ

目次

調査実施概要 2

インターネット全般の利用状況について 3

インターネット全般の利用歴／インターネット利用時に使う端末

回答対象サービスについて 5

各サービスの利用状況と利用時のアカウント保有及びログインの有無／利用しているサービスのプライバシーポリシー確認状況(ログイン)／利用しているサービスのプライバシーポリシー確認状況(アカウント非保有or非ログイン)／プライバシーポリシーを読まない理由／プライバシーポリシーが簡単に見られるか(ログイン)／プライバシーポリシーが簡単に見られるか(アカウント非保有or非ログイン)／プライバシーポリシーの内容の理解度／プライバシーポリシー(要約版・簡易版)の確認状況／プライバシーポリシーで知りたいこと・気になること／知りたいこと・気になることの「見つけやすさ」／知りたいこと・気になることの「わかりやすさ」／プライバシーポリシーにおける工夫や配慮

インターネット上のサービス全般について 17

「プライバシーポリシー」の認知度／プライバシーポリシーを理解できない場合の同意／同意内容の変更・同意撤回の経験／同意内容・設定内容の自己管理／サービス事業者への問合せ経験／プライバシーポリシーの正確さと事業者の印象／プライバシーポリシーのわかりやすさと事業者の印象／サービス利用の停止・諦めの経験／自分に関する情報の取扱いに関する事業者への評価

参考 26

回答者の基本属性

【調査概要】

調査実施概要

- 調査実施期間: 2025年3月18日(火)～3月24日(月)
- 調査方法: インターネットアンケート調査
- 調査対象・回答者数・回答割り付け: 3つの調査群を設定して、それぞれ回答を回収(調査群①②③はそれぞれ異なる回答者)

調査群	調査対象	回答者数	回答割付け
調査群① A社利用者	日本国内の15歳～69歳までの男女のうち、A社のサービスを利用している人	2,000名	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳人口(2024年1月1日付)の「性別・年齢階級別人口」×通信利用動向調査(令和5年度)の「インターネット利用率」により、インターネット利用人口を算出 ・回収総数2,000人とし、算出したインターネット利用人口の構成比に基づいて、性別・年代別の割付けを実施
調査群② B社利用者	日本国内の15歳～69歳までの男女のうち、B社のサービスを利用している人	2,000名	<ul style="list-style-type: none"> ・調査群①と同じ条件(別途回収)
調査群③ C社利用者	日本国内の15歳～69歳までの男女のうち、C社のサービスを利用している人	2,000名	<ul style="list-style-type: none"> ・調査群①と同じ条件(別途回収)

* 次頁以降にて結果を示しているが、四捨五入の影響で合計が100%にならないグラフ・コメントや、個々の要素の和と合計の数値が小数点以下で一致しないグラフ・コメントがある。

<回答にあたっての説明(アンケートの冒頭にて、回答者に表示)>

インターネット上で提供されている多くのサービスは、利用者の情報(あなたの情報)を取得してサービスを行っています。それぞれのサービスにおいて、どのような利用者情報を取得し、取扱っているか、第三者に提供しているか、等については各サービスのプライバシーポリシーや個人情報取扱方針などで説明されています。

他方、近年は利用者情報の不適切な取扱いが問題となっており、またプライバシーポリシーの説明や表示がわかりづらい、あまり読まれていない、といった指摘もあります。

そこで、本アンケートでは、あなたが利用しているサービスやサービス提供事業者のプライバシーポリシーの表示方法や内容、あなた自身のプライバシーポリシーの確認状況などについてお伺いします。

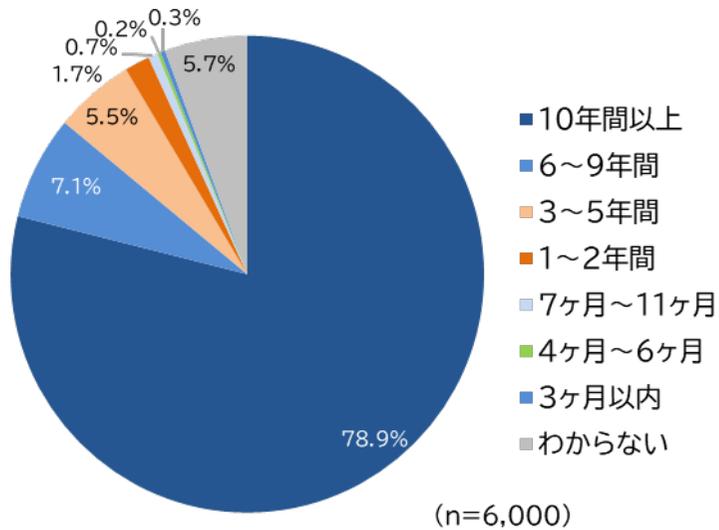
【インターネット全般の利用状況について】

インターネット全般の利用歴

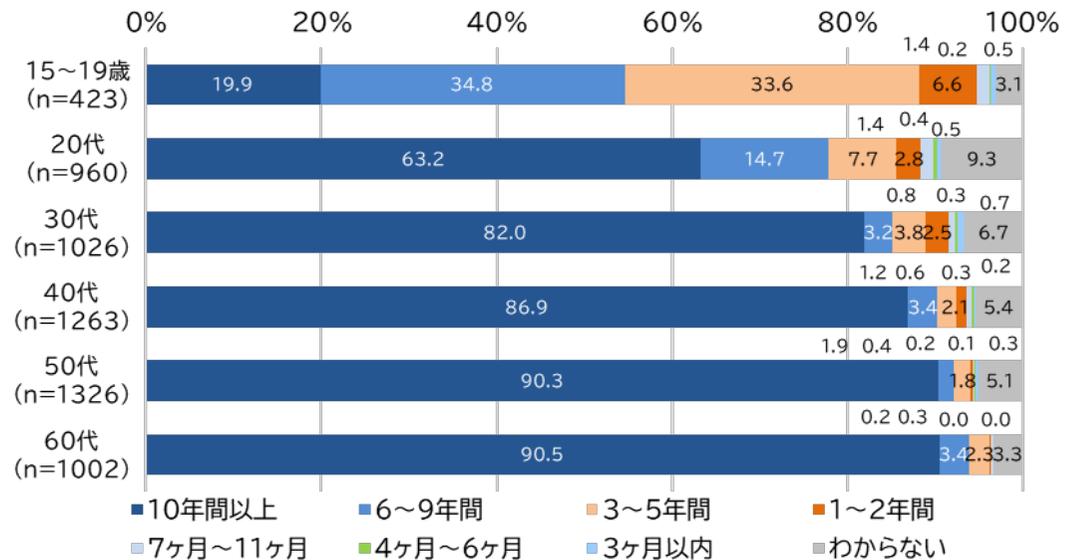
- 30代以上では8割以上がインターネット利用歴10年以上だった。
- 他方、20代では6割以上が利用歴10年以上、8割弱が利用歴6年以上であり、10代でも2割が利用歴10年以上、5割以上が利用歴6年以上となっており、これらの年代層でも長期間(若年期から)インターネットを利用している傾向がみられる。

インターネット利用歴

Q. あなたがインターネットを使い始めてからどのくらいたちますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



年代別



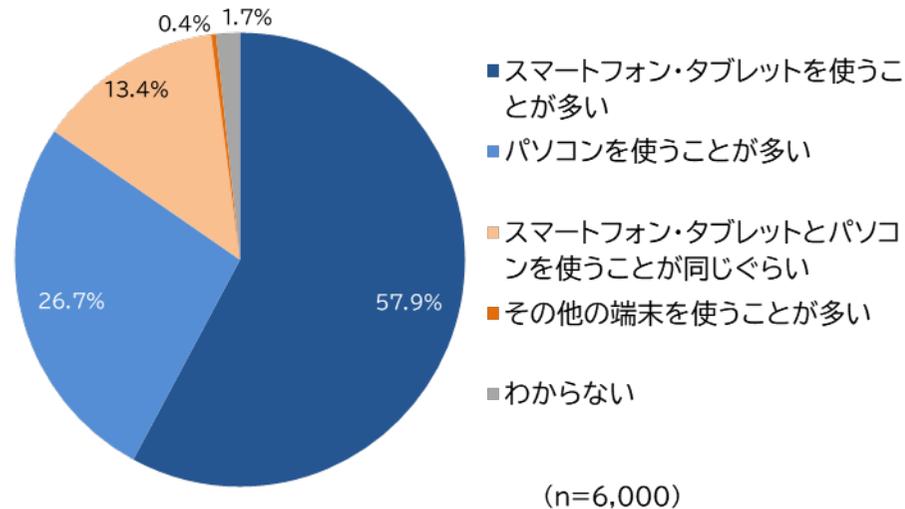
【インターネット全般の利用状況について】

インターネット利用時に使う端末

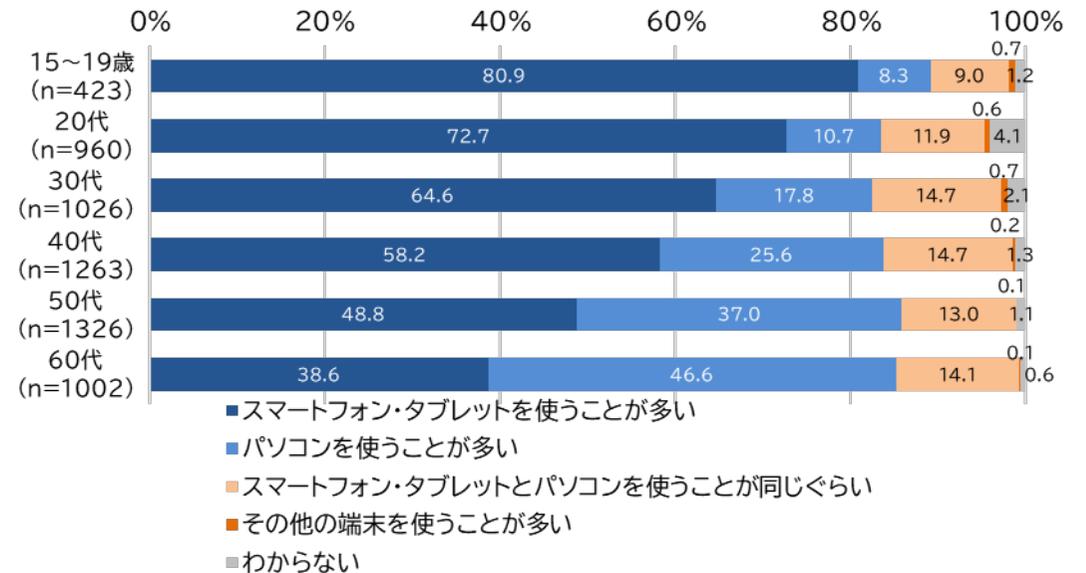
- 全体で見ると57.9%がスマートフォン・タブレットを主に使っており、パソコンを使うことが多いのは26.7%、どちらも同じくらい使うのは13.4%であった。その他の端末を使うことが多いという回答は少なかった。
- 年代別にみると、50代以下は「スマートフォン・タブレットを使うことが多い」の方が多いが、60代では「パソコンを使うことが多い」がやや多かった。
- スマートフォン・タブレットとパソコンの両方を同じくらいに使うのは、10代は10%をやや下回ったが、20代以上では10%以上(~14.7%)みられ、30代以上では年代による差はあまり大きくはなかった。

インターネット利用時の端末

Q. あなたがインターネットを使うときは、どの端末を使うことが多いですか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



年代別



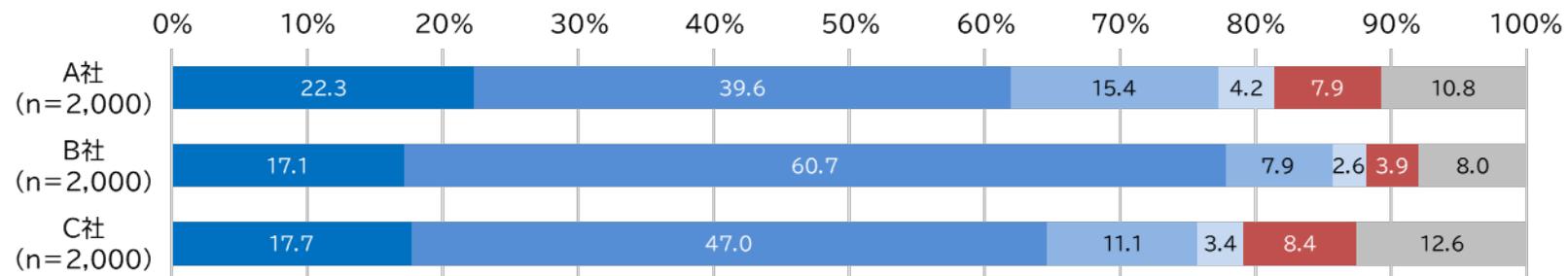
【回答対象サービスについて】

各サービスの利用状況と利用時のアカウント保有及びログインの有無

- 常にログインしてサービスを利用しているのは各社とも2割前後。A社(22.3%)が最も多く、B社(17.1%)とC社(17.7%)は同程度。
- 「常にログインして使う」+「ログインして使うことが多い」は6割強～8割弱。B社(77.8%)> C社(64.7%)> A社(61.9%)の順が多かった。
- 「アカウントは持っているが常にログインせずに使う」+「ログインせずに使うことが多い」は1割強～2割弱。A社(19.6%)、C社(14.5%)、B社(10.5%)とより分かれた。
- 「アカウントは持っておらず、ログインしないで使えるサービスのみ使っている」は、B社(3.9%)が最も少なく、A社(7.9%)、C社(8.4%)は相対的にやや多いが、いずれにしても1割に満たない。
- 「どちらともいえない・わからない」は各サービスともに1割前後(8.0%～12.6%)みられた。

各サービスの利用状況と 利用時のアカウント保有及びログインの有無

Q. あなたは、【回答対象サービス】について、どのように使っていますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



- ログインしないで使えるサービスも含めて、すべてアカウントを持っており、常にログインして使っている
- アカウントを持っており、ログインして使うことが多い
- アカウントは持っているが、ログインしないで使うことが多い
- アカウントは持っているが、常にログインせずに使っている
- アカウントは持っておらず、ログインしないで使えるサービスのみ使っている
- どちらともいえない・わからない

【回答対象サービスについて】

利用しているサービスのプライバシーポリシー確認状況(ログイン)

- プライバシーポリシーの全文を読んでいるのはA~Cのいずれも5%前後で、必要な部分や変更点のみ読んでいるとの回答を合せても2割未満、理解できる部分のみ読んだとの回答を合せても3割に達していない(2割~2.5割程度)という状況であった。
- 「ざっと流し見する程度」が3割強、これに「表示・記載されていたことは知っているが全く読んでいない」を合せるとA~Cのいずれも5割前後で、この辺りが多数派とみられる。
- 「簡易版や概要版のみ読んだ」は4%前後、「探したが見つけられなかった」は2%程度と少ない一方で、「見たことがない・最初から探していない」は1割前後と相対的にやや多めだった。

利用しているサービスのプライバシーポリシー確認状況(ログイン)

Q. ※アカウントを作りログインして利用しているサービスについてお答えください。あなたは、利用しているサービスのプライバシーポリシーを読んでいますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



- プライバシーポリシーの全文を読んだ
- 必要な部分や変更点だけ読んだ
- 理解できる部分だけ読んだ(理解できない部分は読んでいない)
- ざっと流し見する程度なら読んだ
- 表示・記載されていたことは知っているが、全く読んでいない(同意が必要なときは、読まずに同意している)
- プライバシーポリシーの簡易版や要約版のみを読んだ
- プライバシーポリシーを探したが、見つけられなかった
- プライバシーポリシー等が表示・記載されているのを見たことがない、最初から探していない
- アカウントを作っては利用していない
- その他

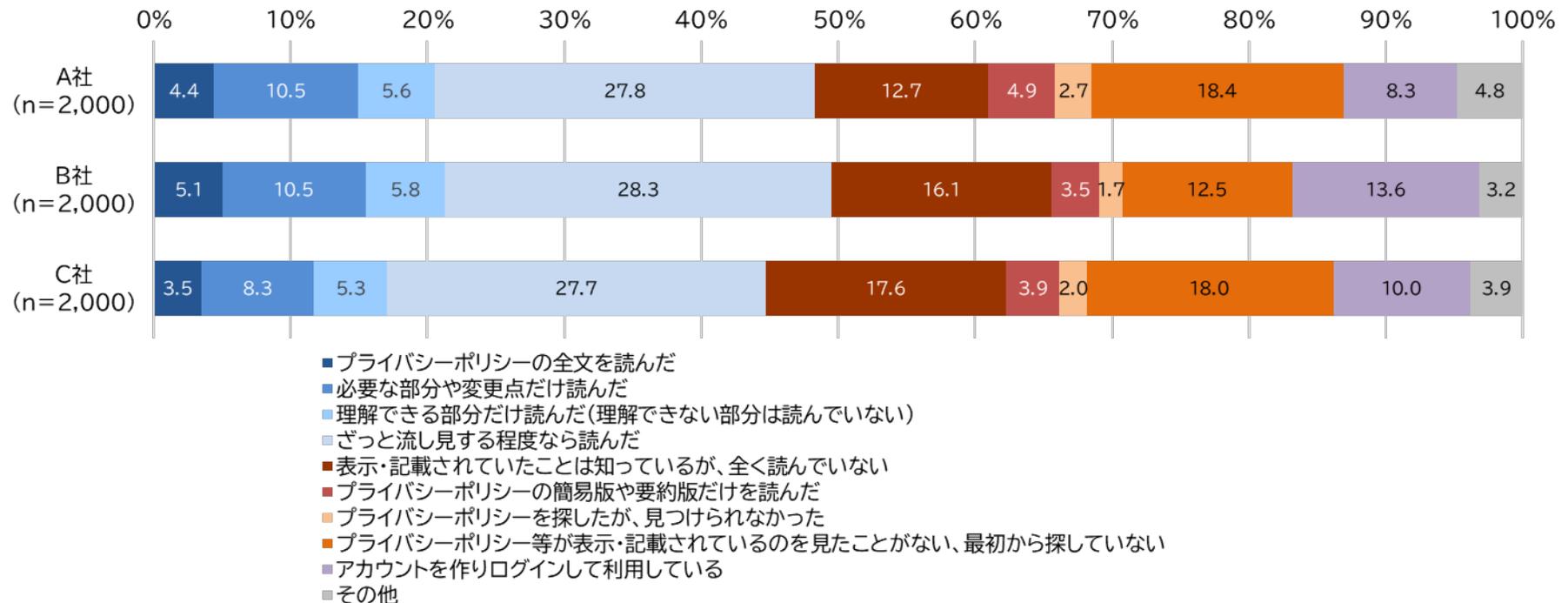
【回答対象サービスについて】

利用しているサービスのプライバシーポリシー確認状況(アカウント非保有or非ログイン)

- プライバシーポリシーの全文を読んでいるのは、A~Cのいずれも5%前後で、必要な部分や変更点のみ読んでいるとの回答を合せても1割強~1.5割、理解できる部分のみ読んだとの回答を合せても2割前後であった。それぞれ、ログインして利用しているサービスの場合よりもやや少ない。
- 「ざっと流し見する程度」が3割弱、「表示・記載されていたことは知っているが全く読んでいない」を合すると4割強で、やはりこの辺りが多数派とみられるが、これもログインして利用しているサービスよりもやや少ない結果となった。
- 「簡易版や概要版のみ読んだ」は4%~5%程度、「探したが見つけられなかった」は2%~3%程度と少ない一方、「見たことがない・最初から探していない」は1割強~2割弱とやや多めだった。なおこれらの比率はログインして利用しているサービスよりも若干高めだった。

利用しているサービスのプライバシーポリシー確認状況(アカウント非保有or非ログイン)

Q. ※アカウントを作らないで又はログインしないで利用しているサービスについてお答えください。あなたは、利用しているサービスのプライバシーポリシーを読んでいますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



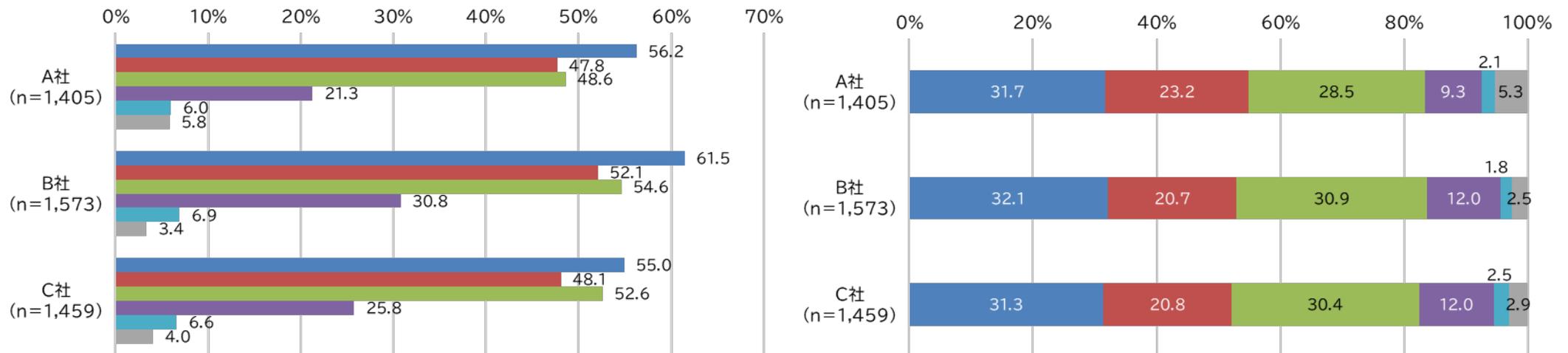
【回答対象サービスについて】

プライバシーポリシーを読まない理由

- 理由を複数挙げてもらった場合、「読みにくい」が最も多く6割前後、次いで「読む時間がない・読むのが面倒」、「内容が難しい・難しそう」の順でそれぞれ5割前後だった。「読まなくていいと思った」は2割～3割にとどまり、「読み忘れた」は6%～7%弱と少なかった。
- 最も当てはまる理由を1つだけ挙げてもらった場合も同様の傾向であり、「読みにくい」、「読む時間がない・読むのが面倒」、「内容が難しい・難しそう」がこの順に小差で並んだ。またこれら3つの理由で8割超を占めた。

プライバシーポリシーを読まない理由

Q. 利用しているサービスのプライバシーポリシーを全くまたは部分的にしか読まない理由はなんですか。当てはまるものを全てお選びください。(MA)また、最も当てはまるものを一つだけお選びください。(SA)



- プライバシーポリシーが読みにくかったから (例: 文章の量が多かった、文字が小さかった、一つひとつの文が長かった、文字だけで説明されていてわかりにくい、どこを読めばいいかわからなかった、等)
- プライバシーポリシーの内容が難しかった・難しそうだったから (例: 難しそうな言葉が多かった、説明が難しかった、読んでみたがよく理解できなかった、等)
- 読む時間なかったから・読むのが面倒だったから
- 読まなくていいと思ったから (例: 読まなくても問題ないと思うから、どのプライバシーポリシーも同じような内容だと思うから、等)
- 読もうと思っていたが読み忘れた (例: 読まずにうっかり「同意する」ボタンを押した、等)
- その他

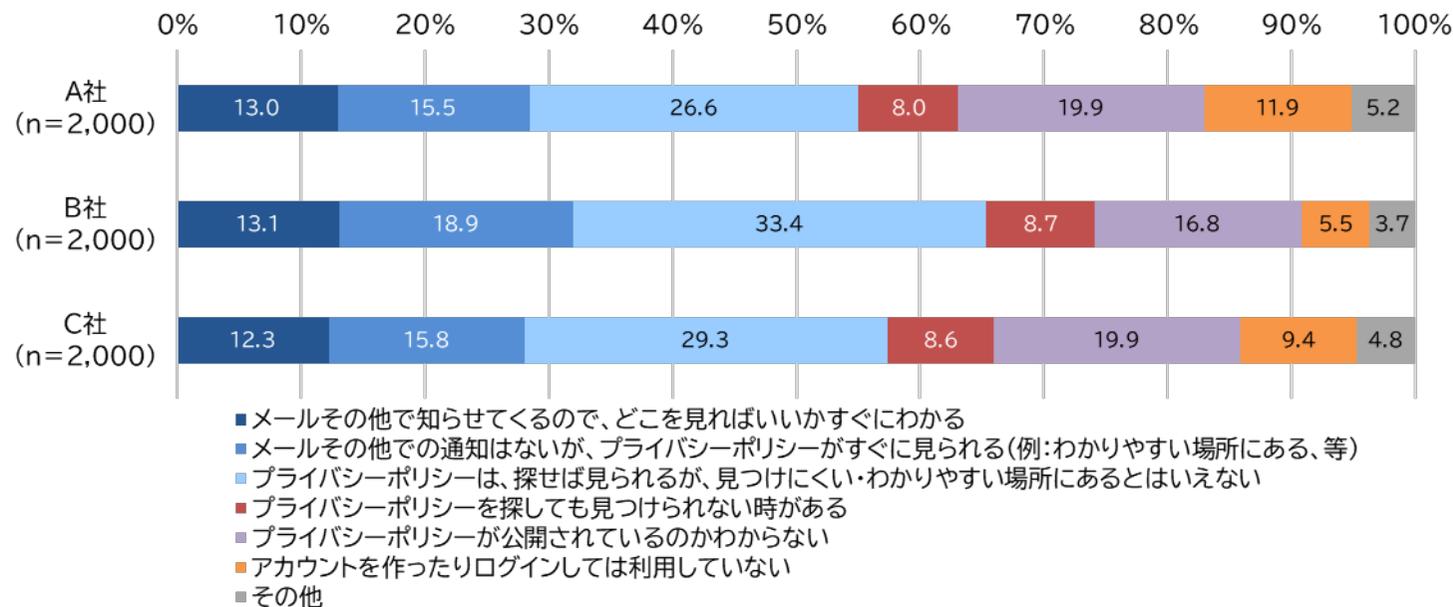
【回答対象サービスについて】

プライバシーポリシーが簡単に見られるか(ログイン)

- 最も多いのは「探せば見られるが、見つけやすい・わかりやすいとはいえない」で3割前後だった。次いで「公開されているのかわからない」と「通知はないがすぐに見られる」が2割弱で続いている。「見つけられない時がある」は1割未満だった。
- 「メールその他で知らせてくるので、すぐに見つけられる」と「通知はないがすぐに見られる」は合わせて3割前後だが、「探せば見られるが、見つけやすい・わかりやすいとはいえない」と「見つけられない時がある」の合計(4割前後)より少なく(6~10ポイント程度)、全体としては、見つけやすいとはいえないと考えている回答者が多いとみられる。

プライバシーポリシーが簡単に見られるか(ログイン)

Q. ※アカウントを作りログインして利用しているサービスについてお答えください。あなたが利用しているサービスでは、プライバシーポリシーが簡単に見られるようになっていませんか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



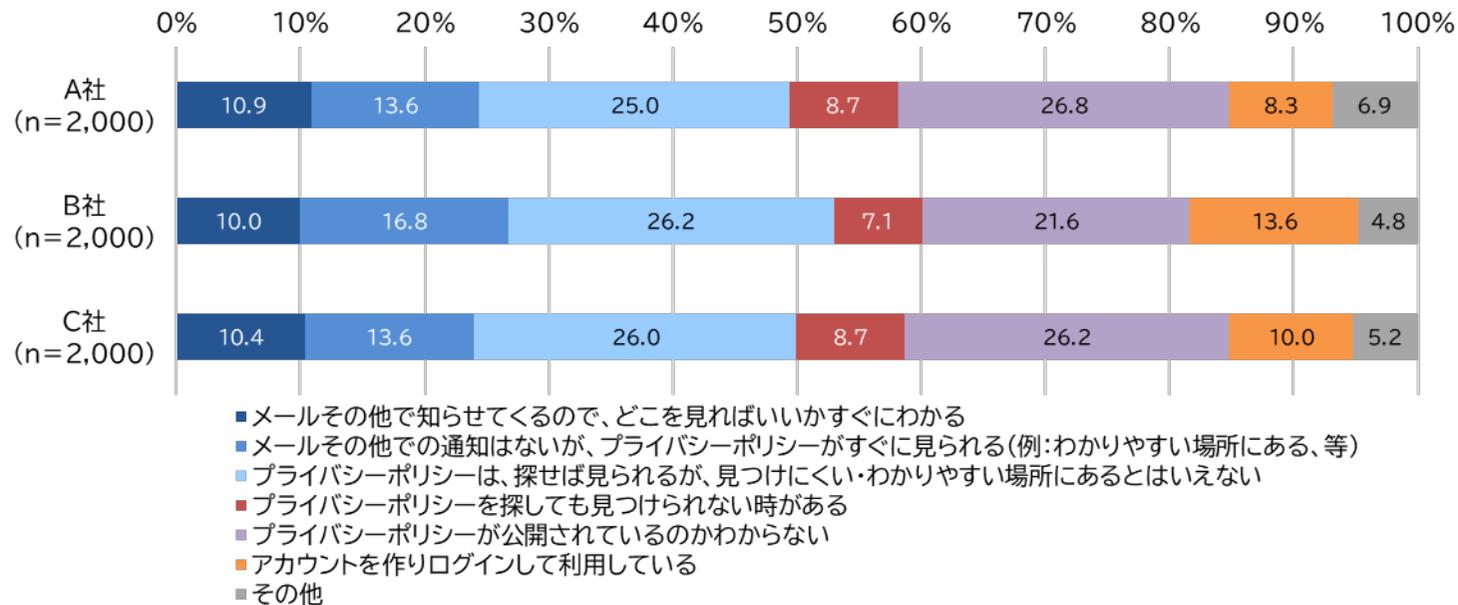
【回答対象サービスについて】

プライバシーポリシーが簡単に見られるか(アカウント非保有or非ログイン)

- 「探せば見られるが、見つけやすい・わかりやすいとはいえない」(25.0%~26.2%)と「公開されているのかわからない」(21.6%~26.8%)のいずれかが最も多く、「通知はないがすぐに見られる」(13.6%~16.8%)が3番めで続いている。「見つけられない時がある」は1割未満だった。
- 「メールその他で知らせてくるので、すぐに見つけられる」と「通知はないがすぐに見られる」は合わせて25%前後だが、「探せば見られるが、見つけやすい・わかりやすいとはいえない」と「見つけられない時がある」の合計(5割前後)より少なく(7~11ポイント程度)、全体としては、見つけやすいとはいえないと考えている回答者が多いとみられる。
- 前者(すぐに見つけられる+すぐにみられる)はログイン利用時よりも少なくなっており(4~5ポイント程度)、ログイン時の方がプライバシーポリシーをやや見つけやすいとも考えられる。(後者(見つけやすい・わかりやすいとはいえない+見つけられない時がある)についても、A~Cで差はあるものの、やはりログイン時の方が若干多い。)

プライバシーポリシーが簡単に見られるか(アカウント非保有or非ログイン)

Q. ※アカウントを作らないで又はログインしないで利用しているサービスについてお答えください。あなたが利用しているサービスでは、プライバシーポリシーが簡単に見られるようになっていますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



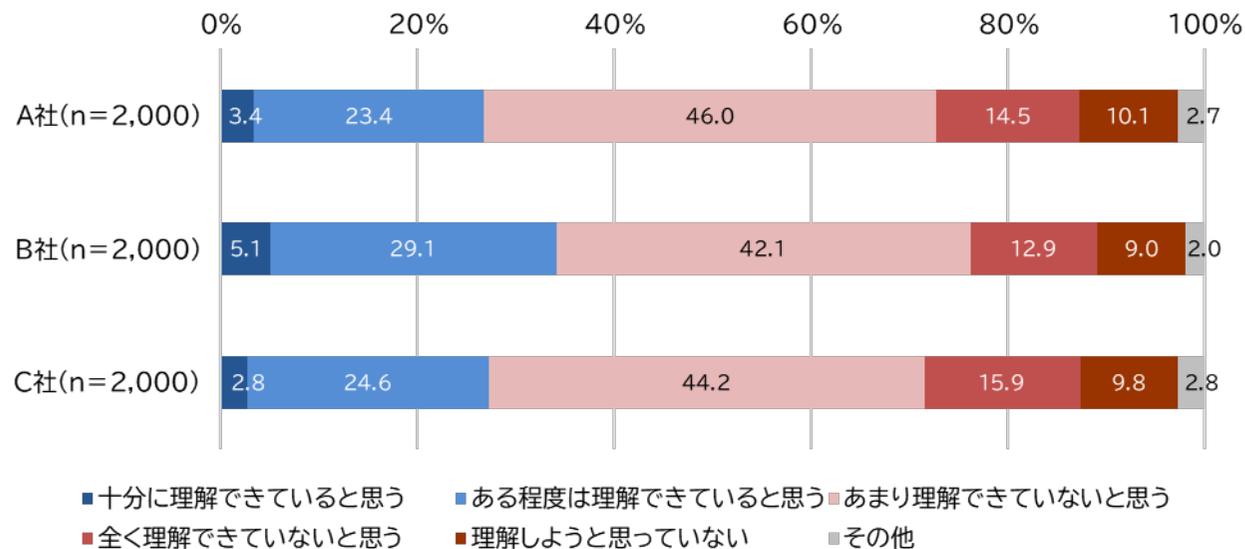
【回答対象サービスについて】

プライバシーポリシーの内容の理解度

- A～Cのいずれにおいても「あまり理解できていないと思う」が最も多く4割超であった。これに「全く理解できていないと思う」を合すると6割前後がプライバシーポリシーの内容が理解できないと答えた。
- 他方、「十分に理解できていると思う」は5%前後にとどまり、「ある程度は理解できていると思う」を合せても2割超～3割超であり、理解できていないと回答した人の半分程度という結果となった。
- また、A～Cのいずれにおいても、約1割が「理解しようと思っていない」と答えた。

プライバシーポリシーの内容の理解度

Q. あなたは、利用しているサービスのプライバシーポリシーの内容をどの程度理解できていると思いますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



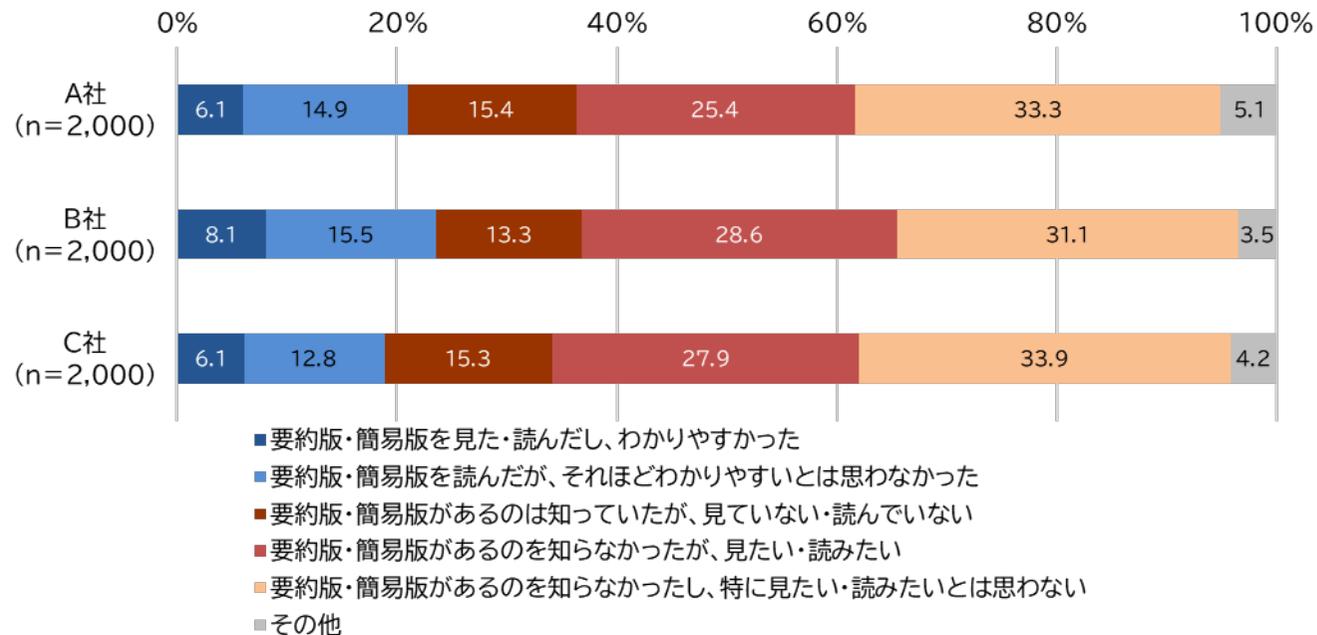
【回答対象サービスについて】

プライバシーポリシー(要約版・簡易版)の確認状況

- A～Cのいずれにおいても、「要約版・簡易版があるのを知らなかったし、特に見たい・読みたいとは思わない」が最も多く、3割超だった。
- 要約版・簡易版を見た・読んだことがあるのはそれぞれ2割前後で、「わかりやすかった」と答えているのはそのうちの約1/3だった。
- 要約版・簡易版を見ていない又は知らないという回答を合わせると、A～Cのいずれにおいても7割を超えた。

プライバシーポリシー(要約版・簡易版)の確認状況

Q. あなたは、利用しているサービスのプライバシーポリシーの要約版・簡易版(例:大事なポイントをまとめたり、図やイラスト、動画を使って説明しているもの)を読んでいますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



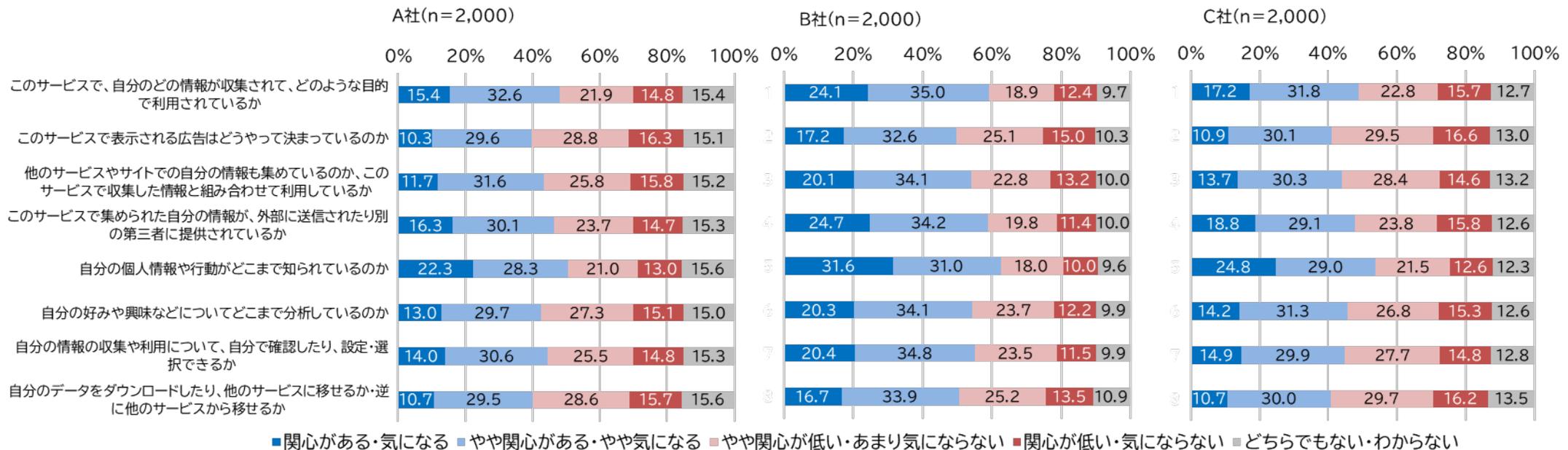
【回答対象サービスについて】

プライバシーポリシーで知りたいこと・気になること

- どの項目についても、「関心がある・気になる」「やや関心がある・やや気になる」という回答が4割～6割超あった。
- 知りたいこと・気になることとして最も多いのは「自分の個人情報などがどこまで知られているのか」で、「関心がある・気になる」と「やや関心がある・やや気になる」を合わせて5割超～6割超であった。次いで多いのは、「関心がある・気になる」でみると「このサービスで、自分のどの情報が収集されて、どのような目的で利用されているか」であり、「やや関心がある・やや気になる」も合わせると「他のサービスやサイトでの自分の情報(例:他のサービスやサイトでの利用履歴、閲覧履歴、等)も集めているのか、このサービスで収集した情報と組み合わせて利用しているか」であった。(Cのみ、いずれにおいても「このサービスで、自分のどの情報が収集されて、どのような目的で利用されているか」が2番目に多かった。)

プライバシーポリシーで知りたいこと・気になること

Q. あなたが、利用しているサービスのプライバシーポリシーで知りたいこと・気になることは何ですか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



14-1 このサービスで、自分のどの情報が収集されて、どのような目的で利用されているか

14-2 このサービスで表示される広告はどうやって決まっているのか(例:自分のどの情報に基づいているのか、等)

14-3 他のサービスやサイトでの自分の情報(例:他のサービスやサイトでの利用履歴、閲覧履歴、等)も集めているのか、このサービスで収集した情報と組み合わせて利用しているか

14-4 このサービスで集められた自分の情報が、外部に送信されたり別の第三者に提供されているか(外部に送信されたり提供される情報の内容、送信・提供される相手先、情報の利用目的)

14-5 自分の個人情報や行動がどこまで知られているのか

14-6 自分の好みや興味などについてどこまで分析しているのか

14-7 自分の情報の収集や利用について、自分で確認したり、設定・選択できるか

14-8 自分のデータをダウンロードしたり、他のサービスに移せるか・逆に他のサービスから移せるか

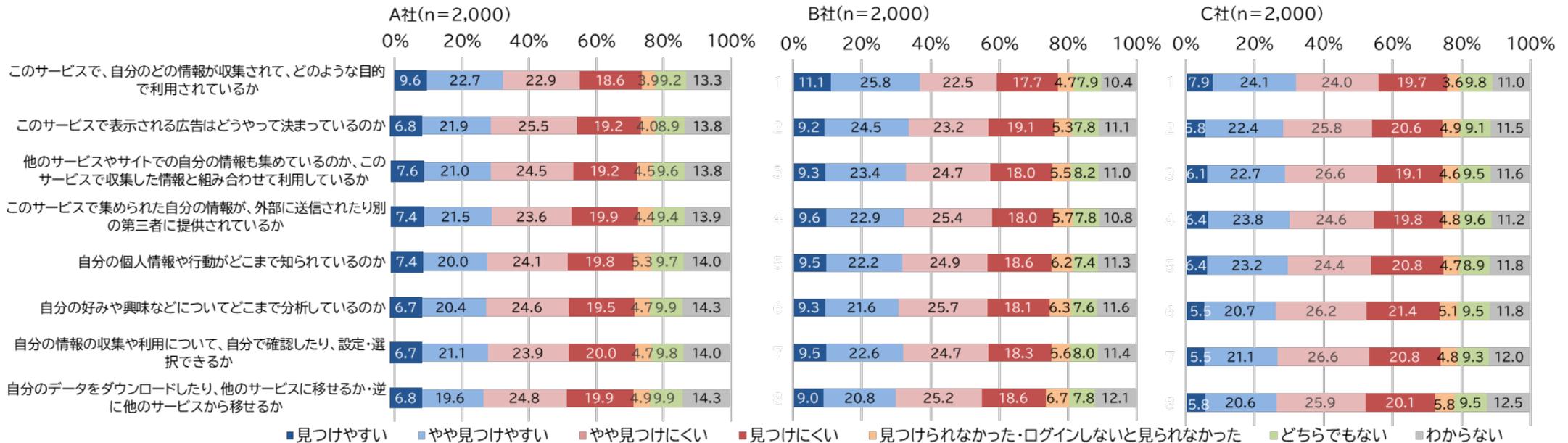
【回答対象サービスについて】

知りたいこと・気になることの「見つけやすさ」

- 説明の見つけやすさは、A～Cのいずれにおいても、項目による差はあまり見られなかったが、「このサービスで、自分のどの情報が収集されて、どのような目的で利用されているか」が他の項目よりもやや多かった。
- 「見つけやすい」+「やや見つけやすい」は25.4%～36.9%であるのに対し、「見つけにくい」+「やや見つけにくい」は40.2%～47.6%で、全体として、わかりにくいという回答の方が多かった。
- 「見つけられなかった・ログインしないと見られなかった」はいずれの場合も5%前後だった。

知りたいこと・気になることの見つけやすさ

Q. あなたが利用しているサービスのプライバシーポリシーで、下記知りたいこと・気になることについての説明は見つけやすいですか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



- 15-1 このサービスで、自分のどの情報が収集されて、どのような目的で利用されているか
 15-2 このサービスで表示される広告はどうやって決まっているのか(例:自分のどの情報に基づいているのか、等)
 15-3 他のサービスやサイトでの自分の情報(例:他のサービスやサイトでの利用履歴、閲覧履歴、等)も集めているのか、このサービスで収集した情報と組み合わせて利用しているか
 15-4 このサービスで集められた自分の情報が、外部に送信されたり別の第三者に提供されているか(外部に送信されたり提供される情報の内容、送信・提供される相手先、情報の利用目的)
 15-5 自分の個人情報や行動がどこまで知られているのか
 15-6 自分の好みや興味などについてどこまで分析しているのか
 15-7 自分の情報の収集や利用について、自分で確認したり、設定・選択できるか
 15-8 自分のデータをダウンロードしたり、他のサービスに移せるか・逆に他のサービスから移せるか

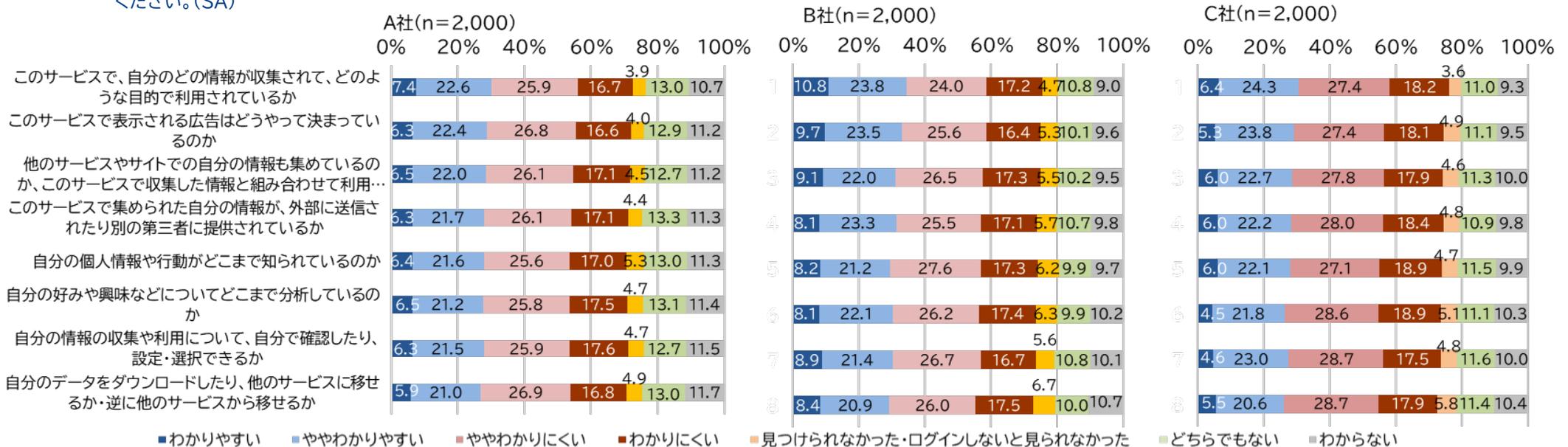
【回答対象サービスについて】

知りたいこと・気になることの「わかりやすさ」

- 説明のわかりやすさについても同様に、A～Cのいずれにおいても、項目による差はあまり見られなかったが、「このサービスで、自分のどの情報が収集されて、どのような目的で利用されているか」が他の項目よりもやや多かった。
- 「わかりやすい」+「ややわかりやすい」は26.1%～34.6%であるのに対し、「わかりにくい」+「ややわかりにくい」は41.2%～47.5%で、全体として、わかりにくいという回答の方が多かった。
- 「見つけられなかった・ログインしないと見られなかった」はいずれの場合も5%前後だったが、前問(見つけやすさ)よりもやや多かった。

知りたいこと・気になることのわかりやすさ

Q. あなたが利用しているサービスのプライバシーポリシーで、下記の知りたいことや心配していること・気になることについての説明はわかりやすいですか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



このサービスで、自分のどの情報が収集されて、どのような目的で利用されているか
 このサービスで表示される広告はどうやって決まっているのか(例:自分のどの情報に基づいているのか、等)
 他のサービスやサイトでの自分の情報(例:他のサービスやサイトでの利用履歴、閲覧履歴、等)も集めているのか、このサービスで収集した情報と組み合わせて利用しているのか
 このサービスで集められた自分の情報が、外部に送信されたり別の第三者に提供されているか(外部に送信されたり提供される情報の内容、送信・提供される相手先、情報の利用目的)
 自分の個人情報や行動がどこまで知られているのか
 自分の好みや興味などについてどこまで分析しているのか
 自分の情報の収集や利用について、自分で確認したり、設定・選択できるか
 自分のデータをダウンロードしたり、他のサービスに移せるか・逆に他のサービスから移せるか

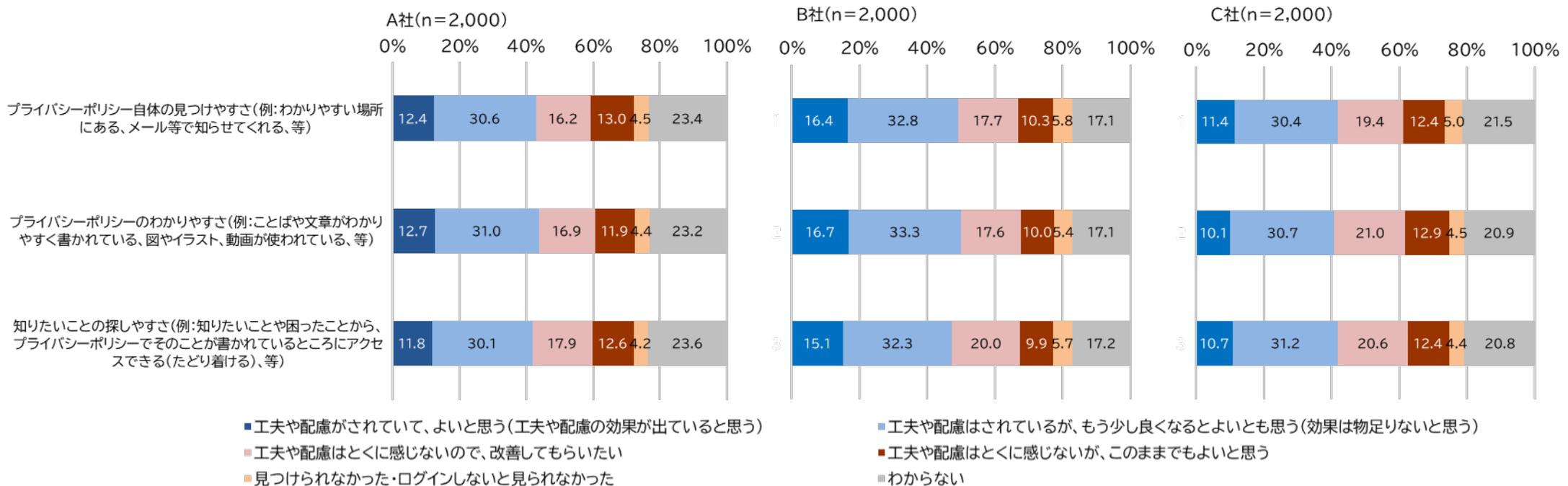
【回答対象サービスについて】

プライバシーポリシーにおける工夫や配慮

- 情報の見つけやすさ・わかりやすさなどに関する工夫や配慮について、A～Cのいずれにおいても、工夫・配慮の種類による違いはあまり見られない。
- 「工夫や配慮がみられる」と「工夫や配慮はとくに感じない」を比較すると、何らかの工夫や配慮を感じるという回答の方がやや多い。
- 「工夫や配慮がみられる」という回答の中で、効果が出ているという回答と効果は物足りないという回答を比較すると、後者は前者の2～3倍程度だった。
- 「工夫や配慮はとくに感じない」という回答の中で、改善してもらいたいという回答とこのままでもよいと思うという回答を比較すると、前者は後者の1.2～2倍程度だった。
- どちらの場合においても、現状について改善を求める回答の方が多いという結果になった。

プライバシーポリシーにおける工夫や配慮

Q. あなたが利用しているサービスでは、プライバシーポリシーについて、情報の見つけやすさ・わかりやすさなどについて、工夫や配慮がされていると思いますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



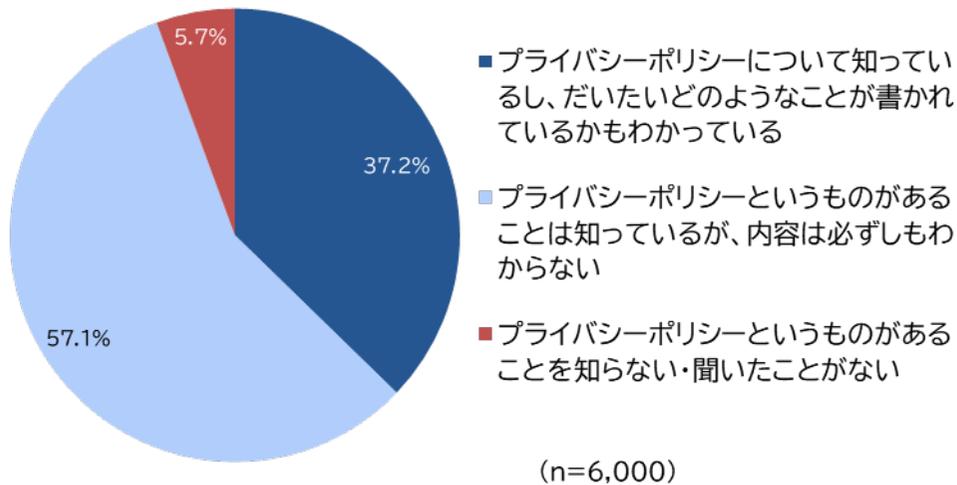
【インターネット上のサービス全般について】

「プライバシーポリシー」の認知度

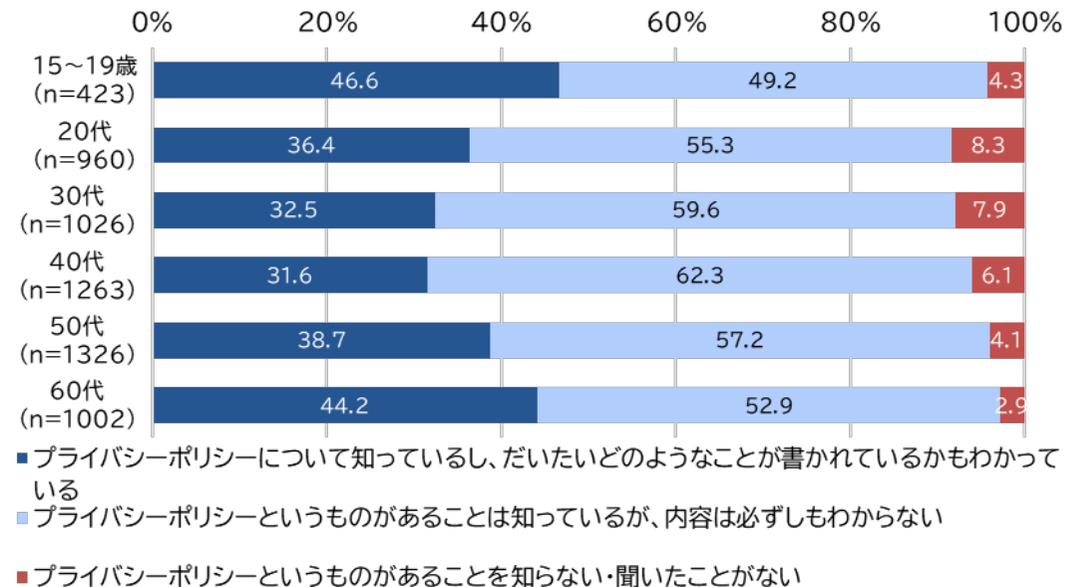
- 「プライバシーポリシー」について、内容も含めて知っているという回答したのは37.2%（理解度）、内容は必ずしもわからないが存在は知っているという回答を合すると94.3%（認知度）だった。認知度は高いが、内容も理解しているのはそのうちの4割弱という結果になった。
- 年代別にみると、理解度、認知度ともに10代と60代で高く、20代～40代では全体平均よりも低かった。

「プライバシーポリシー」の認知度

Q. あなたは、インターネット上のサービスについて「プライバシーポリシー」という言葉を知っていますか。最も当てはまるものをお選びください。（SA）



年代別



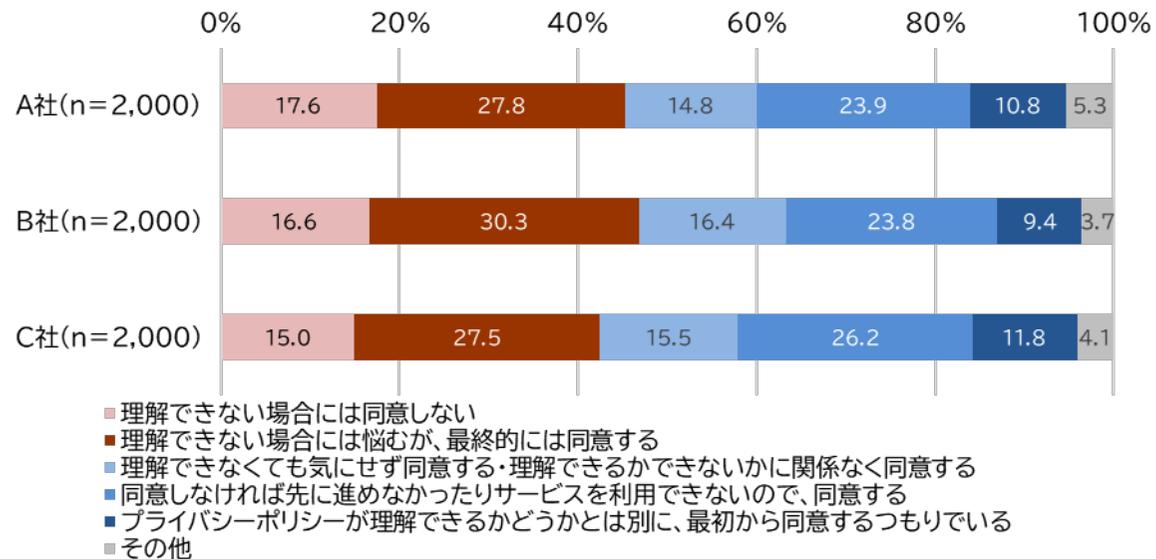
【インターネット上のサービス全般について】

プライバシーポリシーを理解できない場合の同意

- プライバシーポリシーが理解できない場合の対応として、A～Cのいずれにおいても、「悩むが、最終的には同意する」が最も多く、3割前後であった。
- 「理解できない場合には同意しない」という回答は全体の1/6前後(15.0%～17.6%)で、8割前後はプライバシーポリシーを理解できない場合でも同意するという結果になった。

プライバシーポリシーを理解できない場合の同意

Q. あなたは、プライバシーポリシーが理解できない場合でも、同意することがありますか。あなたのお考えとして、最も当てはまるものをお選びください。(SA)



※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

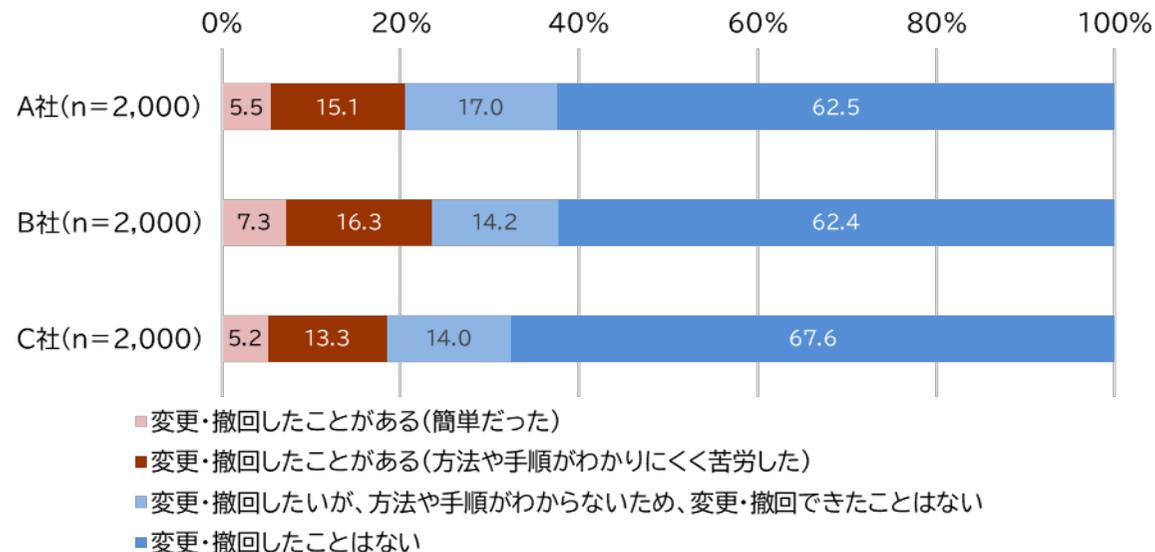
【インターネット上のサービス全般について】

同意内容の変更・同意撤回の経験

- サービス(※A社、B社、C社が提供するサービスに限らない)の利用において、同意した内容を変更したり同意を撤回した経験について尋ねたところ、6割超は「変更・撤回したことはない」と回答した。「変更・撤回したいが、方法や手順がわからないため、できたことはない」も合わせると8割前後が変更・撤回したことはないことになる。
- 変更や撤回を行ったことがあるのは2割前後であったが、変更や撤回が「簡単だった」と回答したのはそのうちの1/4～1/3程度にとどまった。
- 「変更・撤回したいが、方法や手順がわからないため、できたことはない」は15%前後なので、合計3割前後は、同意内容の変更や撤回の方法や手順がわかりにくいと感じているという結果になった。

同意内容の変更・同意撤回の経験

Q. あなたは、これまでに、サービス利用において同意した内容を変更したり、同意を撤回したことがありますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

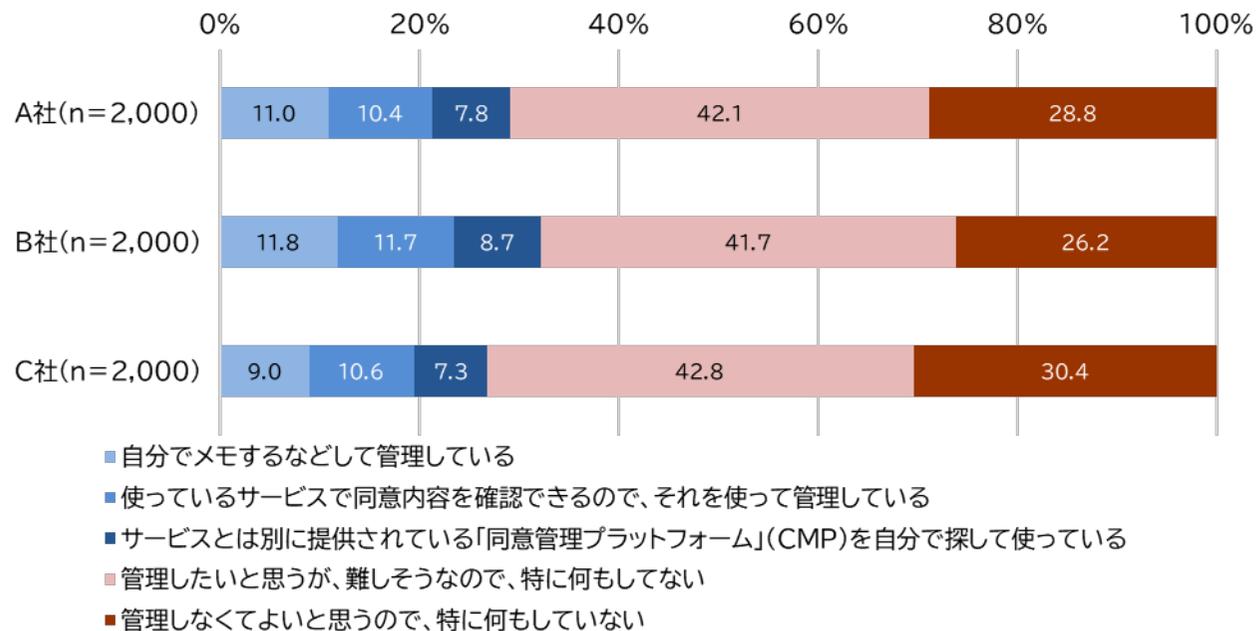
【インターネット上のサービス全般について】

同意内容・設定内容の自己管理

- 同意内容や設定内容について、「管理したいと思うが、難しそうなので、特に何もしていない」が最も多く、4割強だった。
- 何らかの手段で「管理している」と回答した人は、26.9%～32.2%で、全体の約1/4～1/3程度だった。
- 管理不要と考える人も2割～3割いた。

同意内容・設定内容の自己管理

Q. あなたは、サービス利用において同意や設定した内容(例:あなたの情報の取得、取扱い、外部への送信・提供、等)を自分で管理していますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

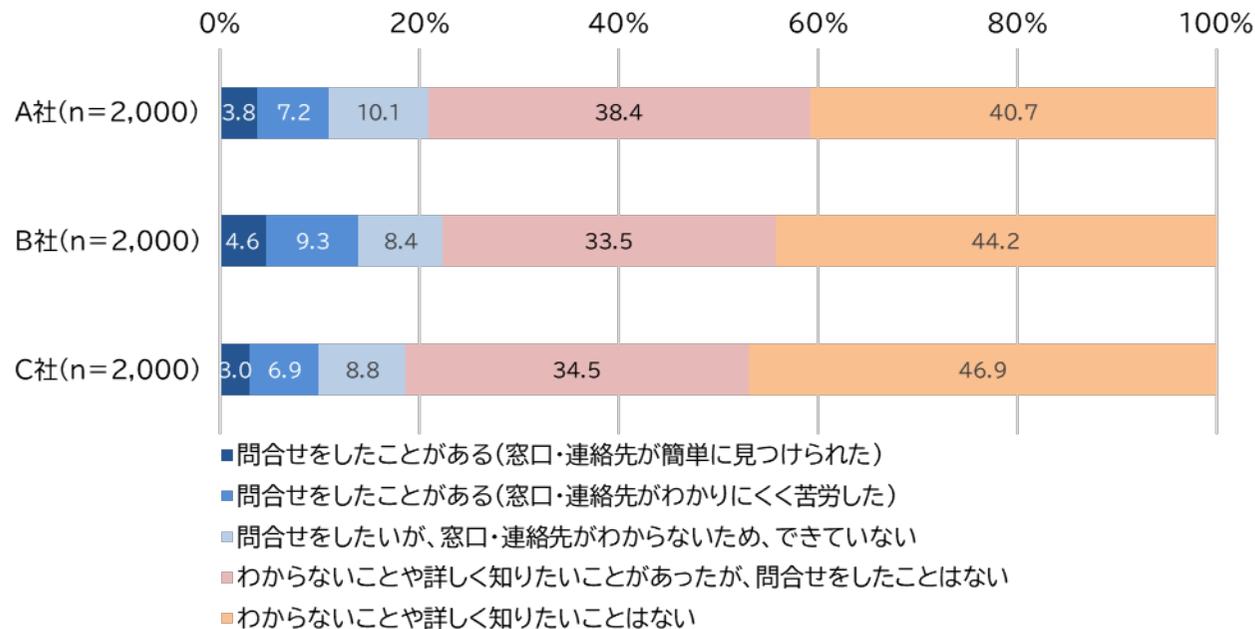
【インターネット上のサービス全般について】

サービス事業者への問合せ経験

- プライバシーポリシーや外部送信規律に関するサービス提供事業者への問合せ経験について尋ねたところ、「問合せをしたことがある」のは1割前後、「問合せをしたいが、窓口・連絡先がわからないため、できていない」を合せても2割前後だった。
- 残りについてみると、A～Cのいずれにおいても、「わからないことや詳しく知りたいことはない」(40.7%～46.9%)が「わからないことや詳しく知りたいことがあったが、問合せをしたことはない」(33.5%～38.4%)よりもやや多かった。

サービス事業者への問合せ経験

Q. あなたは、プライバシーポリシーや外部送信規律について、わからないことや詳しく知りたいことがあった場合、サービスの提供事業者に問合せをしたことはありますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

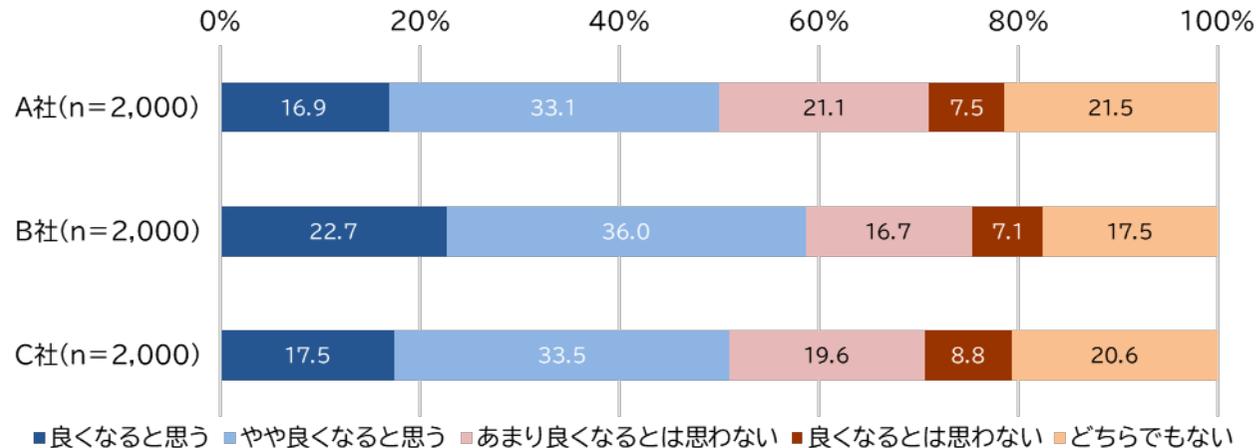
【インターネット上のサービス全般について】

プライバシーポリシーの正確さと事業者の印象

- プライバシーポリシーが詳しく正確に書かれている場合、事業者に対する印象が「良くなると思う」と「やや良くなると思う」の合計で50.0%～58.7%と全体の半数強だった。
- 他方、「良くなるとは思わない」と「あまり良くなるとは思わない」の合計は23.8%～28.6%で、印象が良くなるという回答の半数程度であった。（「良くなると思う」と「良くなるとは思わない」を比較した場合についても同様の関係がみられる。）

プライバシーポリシーの正確さと事業者の印象

Q. プライバシーポリシーが詳しく正確に書かれている場合、あなたの事業者への印象が良くなりますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

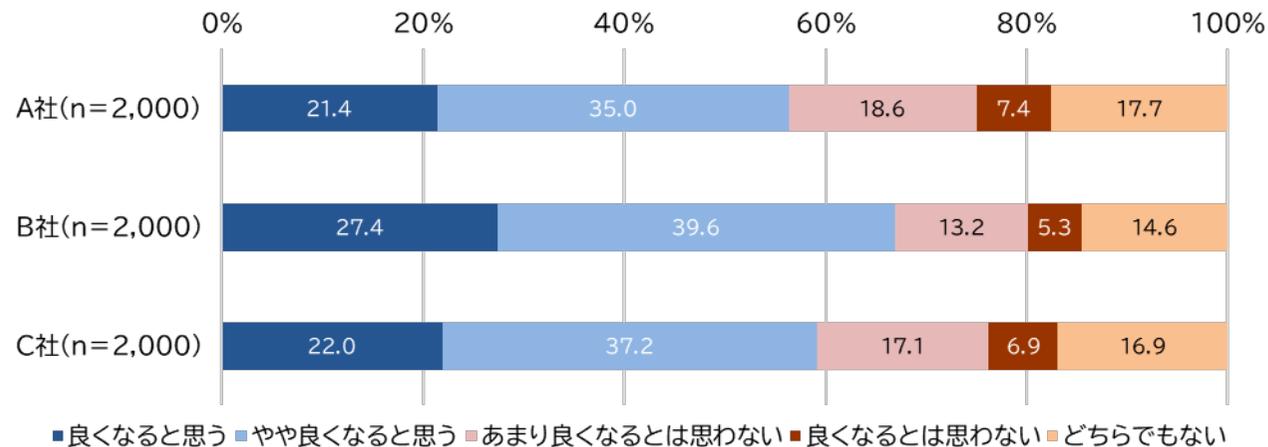
【インターネット上のサービス全般について】

プライバシーポリシーのわかりやすさと事業者の印象

- プライバシーポリシーがわかりやすく書かれている場合、事業者に対する印象が「良くなると思う」と「やや良くなると思う」の合計で56.4%～67.0%だった。前問の「詳しさ・正確さ」と比較すると、「わかりやすさ」の方が好印象につながる傾向がやや強いという結果になった。（「良くなると思う」だけで比較しても同様。）
- 他方、「良くなるとは思わない」と「あまり良くなるとは思わない」の合計は18.5%～26.0%で、印象が良くなるという回答の2倍強～3.6倍強であった。（「良くなると思う」と「良くなるとは思わない」についても同様に3倍弱～5倍強だった。）
- これらからみても、プライバシーポリシーのわかりやすさに対するニーズはやはり高いと考えられる。

プライバシーポリシーのわかりやすさと事業者の印象

Q. プライバシーポリシーがわかりやすく書かれている場合(※)、あなたの事業者への印象が良くなりますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

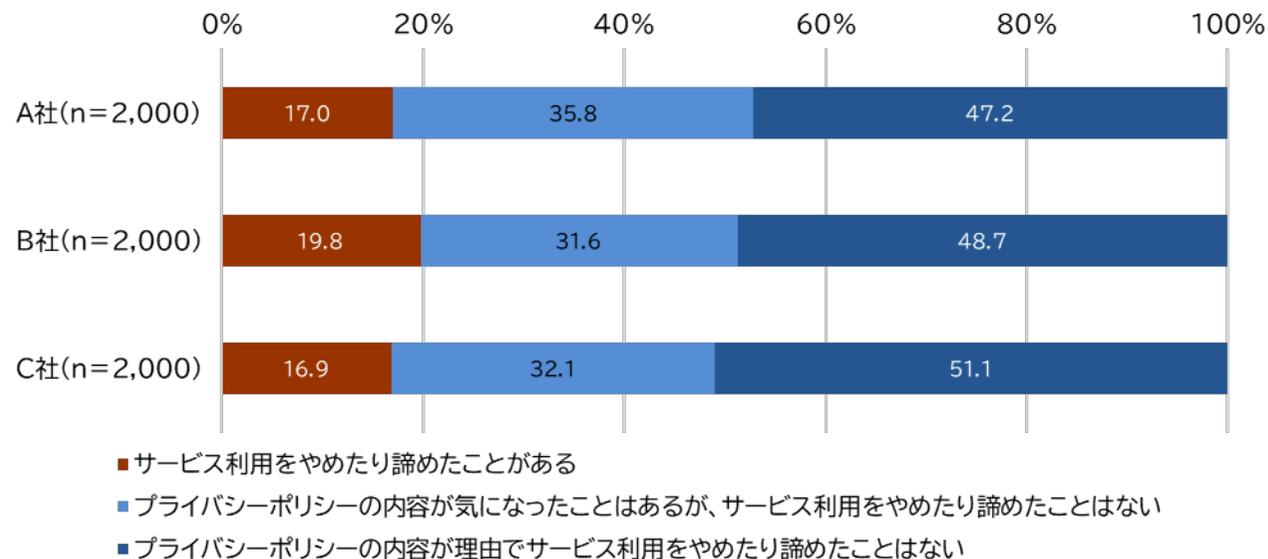
【インターネット上のサービス全般について】

サービス利用の停止・諦めの経験

- 「プライバシーポリシーの内容が理由でサービスの利用をやめたり諦めたことがない」(≡プライバシーポリシーの内容が気になったことはない)という回答が全体の5割前後を占めた。
- プライバシーポリシーの内容を読んで「サービスの利用をやめたり諦めた経験がある」という回答は2割弱あった。
- 他方、内容が気になったが利用をやめたり諦めたことはない、という回答はその1.5倍程度であり、プライバシーポリシーの内容が気になった場合でも、利用をやめたり諦めたりするのは相対的に少数派といえる。

サービス利用の停止・諦めの経験

Q. あなたは、これまでに、プライバシーポリシーの内容を読んで、サービスの利用をやめたり諦めたことがありますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

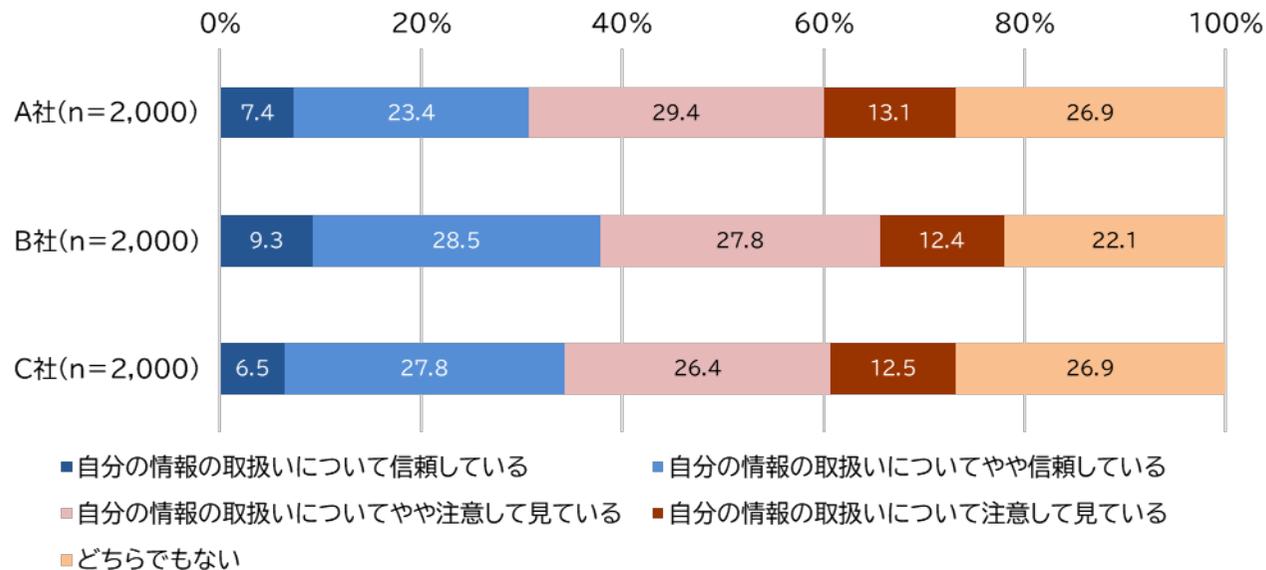
【インターネット上のサービス全般について】

自分に関する情報の取扱いに関する事業者への評価

- 自分の情報の取扱いについてサービスや提供事業者を「信頼している」という回答は1割に満たなかった。「やや信頼している」を合せると3割強～4割弱であった。
- 他方、「注意して見ている」は1割強あり、「信頼している」よりも多い(1.3倍強～1.9倍強)。また、「やや注意して見ている」を合せると4割前後(38.9%～42.5%)であり、「信頼している」+「やや信頼している」よりもやや多いという結果になった。
- 全体として、利用者は、ユーザ情報(自己に関する情報)の取扱いについて、サービスや提供事業者を「信頼する」よりも「注意して見ている」傾向が強いという結果であった。

自分に関する情報の取扱いに関する事業者への評価

Q. あなたは、利用しているサービスやその提供事業者について、あなたの情報の取扱いの面(例:不適切・不当な取扱いをしないか)でどう考えていますか。最も当てはまるものをお選びください。(SA)



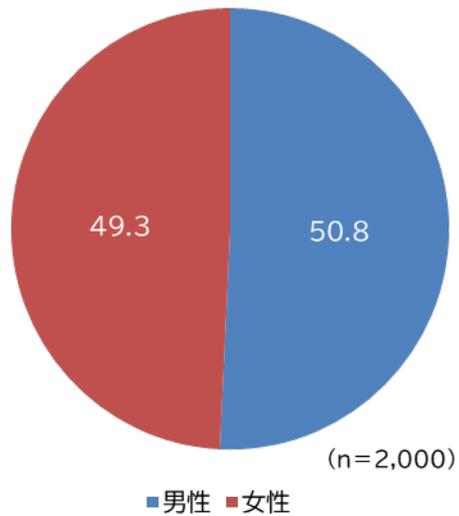
※ 調査群ごとに集計しているが、設問内容はインターネット上のサービス全般について尋ねるものであり、A社/B社/C社の提供サービスのみについて尋ねた結果ではない

【参考】

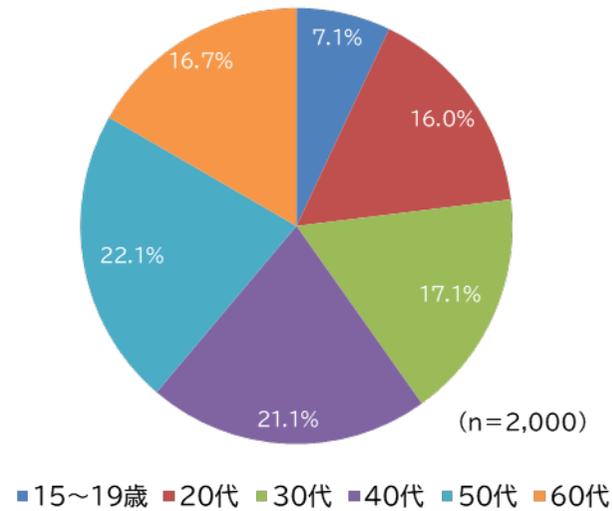
回答者の基本属性【調査群①：A社サービス利用者】

調査対象： 日本国内の15歳～69歳までの男女のうち、A社のサービスを利用している人

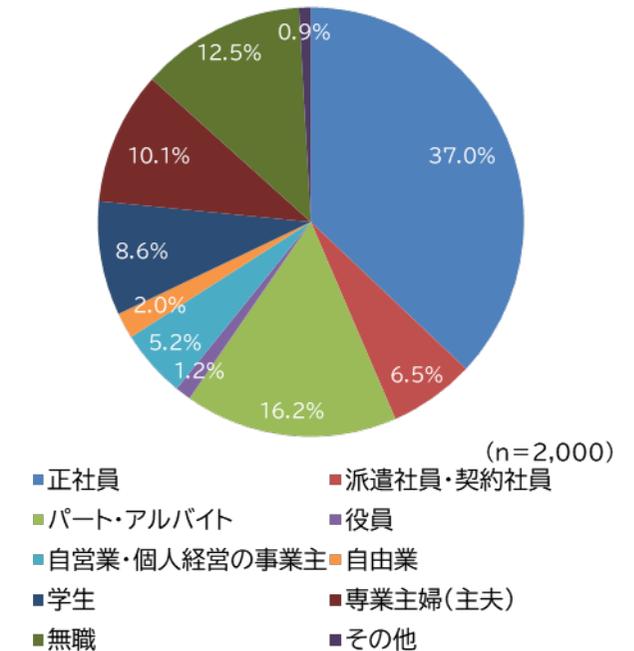
性別



年代



職業

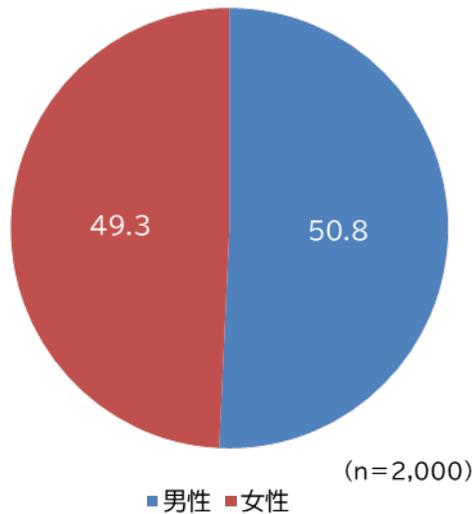


【参考】

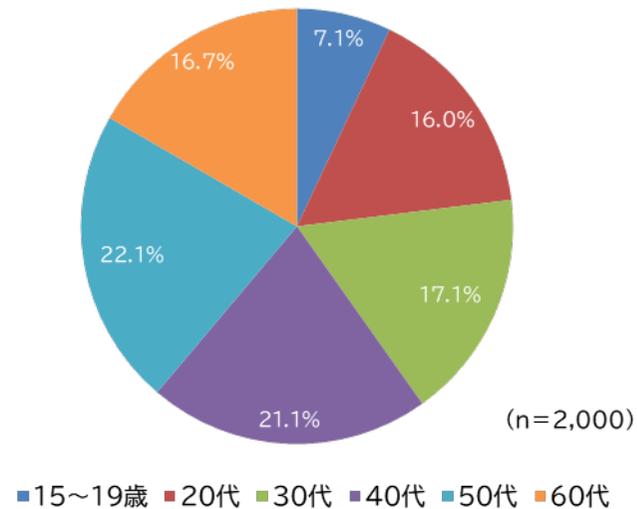
回答者の基本属性【調査群②：B社サービス利用者】

調査対象： 日本国内の15歳～69歳までの男女のうち、B社のサービスを利用している人

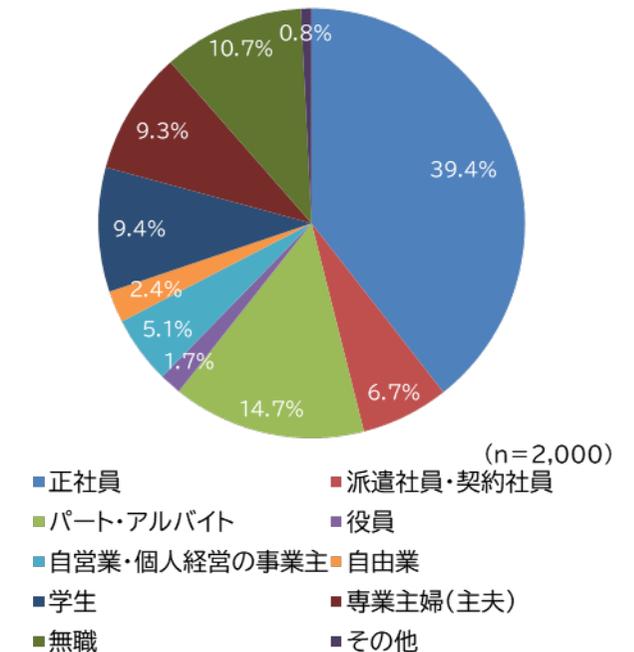
性別



年代



職業

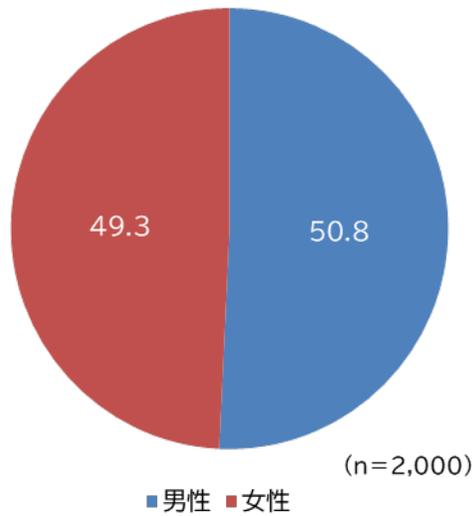


【参考】

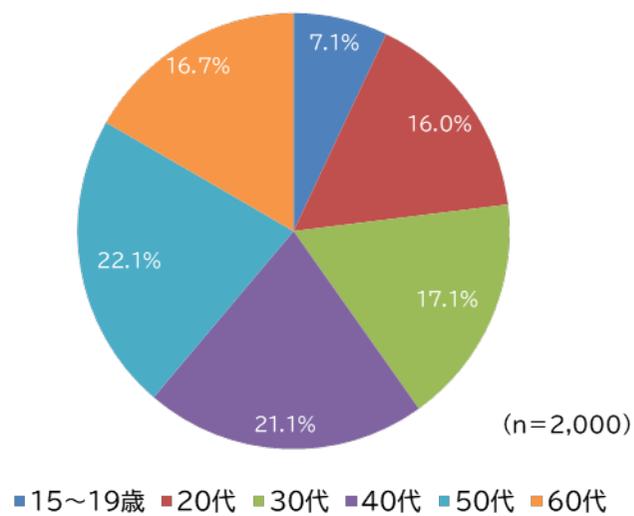
回答者の基本属性【調査群③：C社サービス利用者】

調査対象： 日本国内の15歳～69歳までの男女のうち、C社のサービスを利用している人

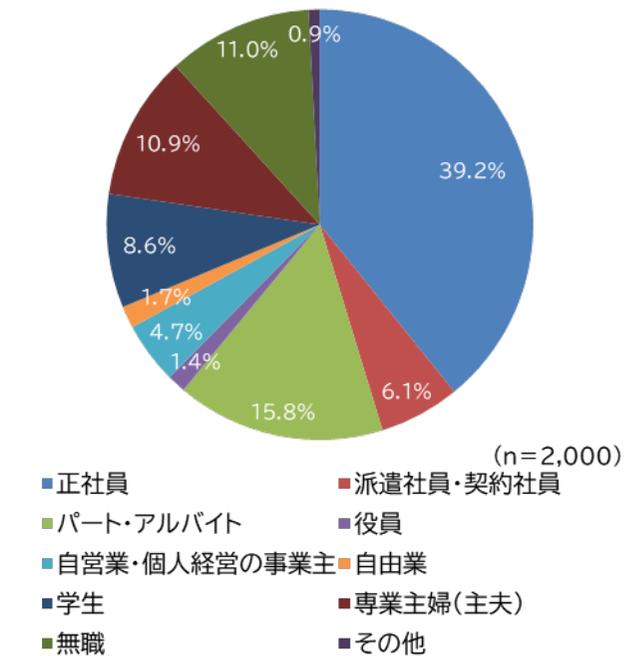
性別



年代



職業



MRI 三菱総合研究所