

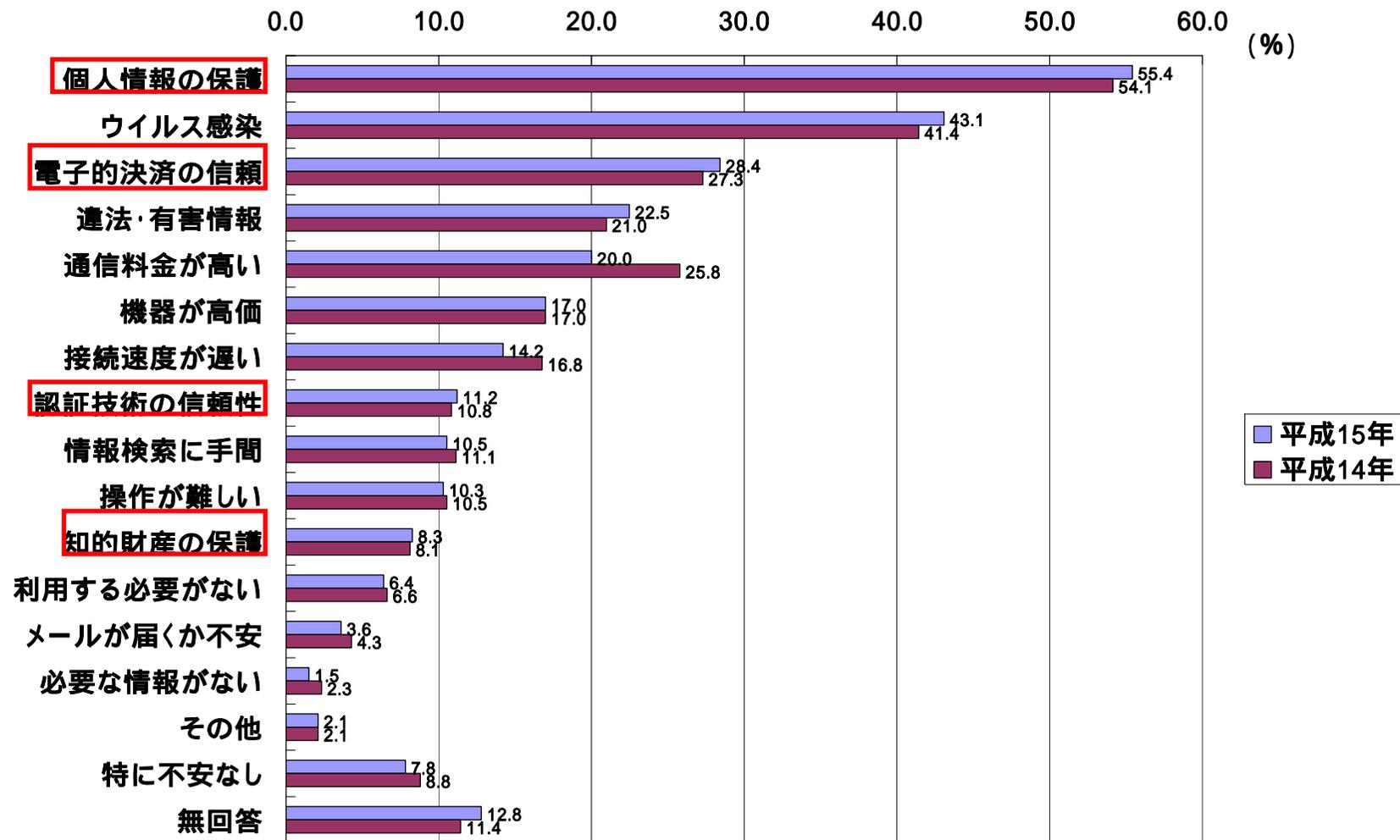
プラットフォーム機能に  
関係する利用者の  
意識調査について

2005年4月7日  
事務局

# . 総論

## 個人のインターネット利用における不安・不満

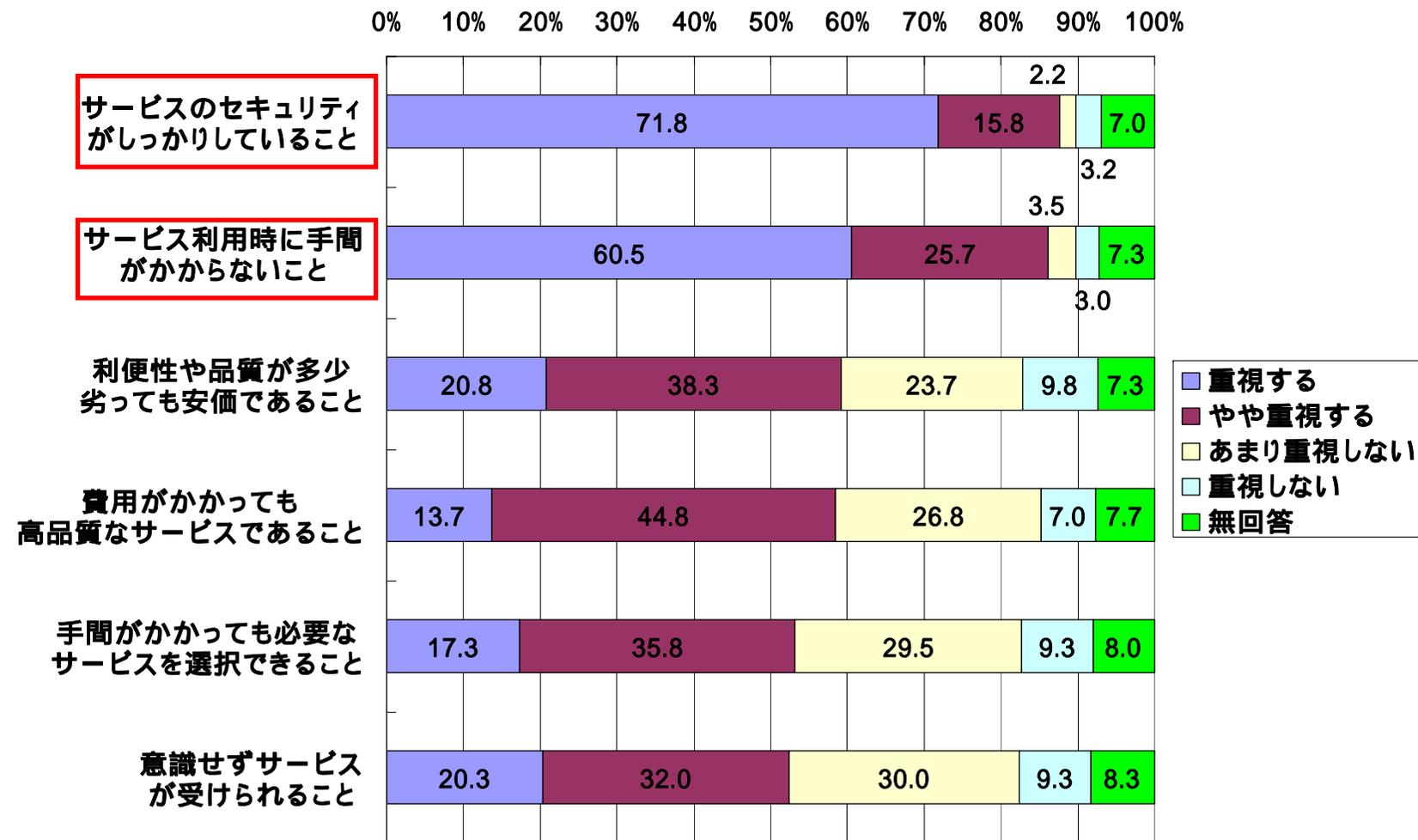
「個人情報の保護」や「電子的決済の信頼」といったプライバシー・セキュリティ面に不安・不満が高い。  
個人の利用者側にも、少なからず「知的財産の保護」を問題視する声がある。



(出典)：総務省「通信利用動向調査」

## ネットワークを通じたサービスに対する考え方

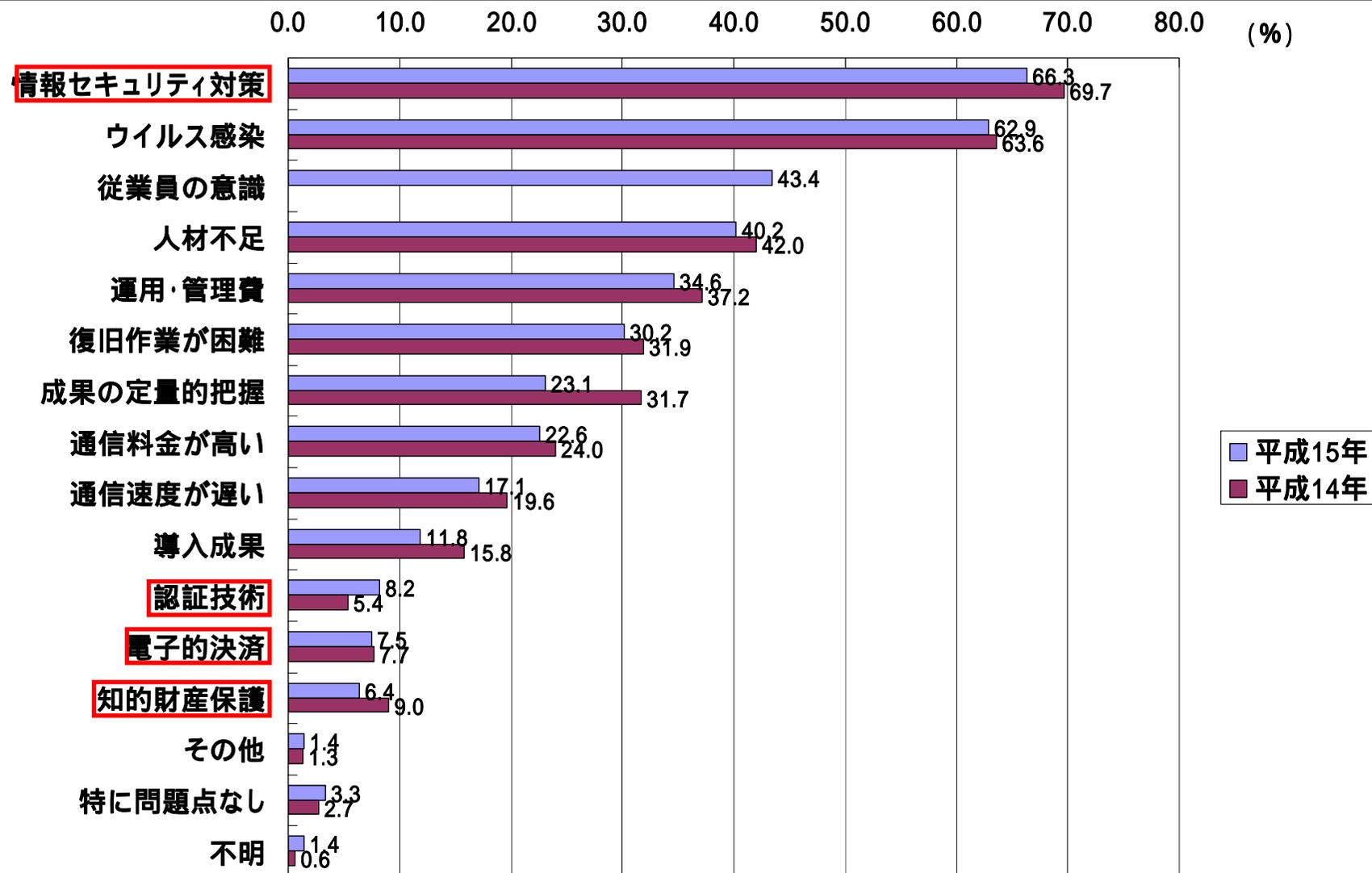
セキュリティ面の充実が最も重視されている。「サービス利用時に手間がかからないこと」を重視していることは、現在の決済手段等が煩雑であることを示唆する。



(出典) : 総務省 「ユビキタスネットワーク社会の国民生活に関する調査」 2004年 11,158名

## <参考1> 企業の情報通信ネットワーク利用における問題点

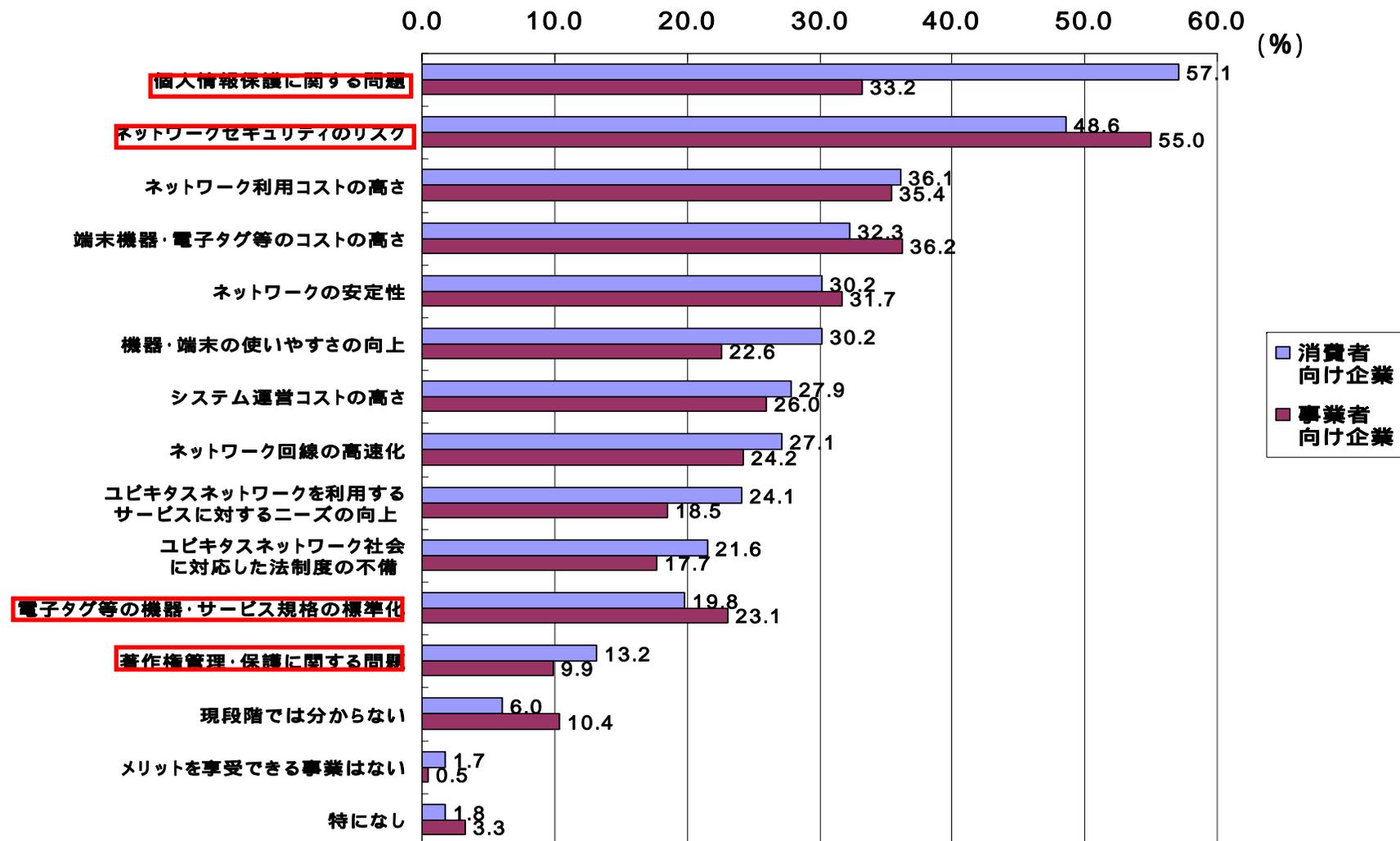
企業からは「情報セキュリティ対策」が最も問題視されている。  
 「認証技術」、「電子的決済」、「知的財産保護」に関しては、他の問題に比べて注目度が未だ低い。



(出典)：総務省「通信利用動向調査」

## <参考2> 企業がユビキタスネットワーク社会のメリットを享受する上で解決すべき課題

「個人情報保護」や「ネットワークセキュリティ」といったセキュリティ面の充実が重視されている。  
「標準化」や「著作権管理・保護」に関しては、未だ注目度が低い。



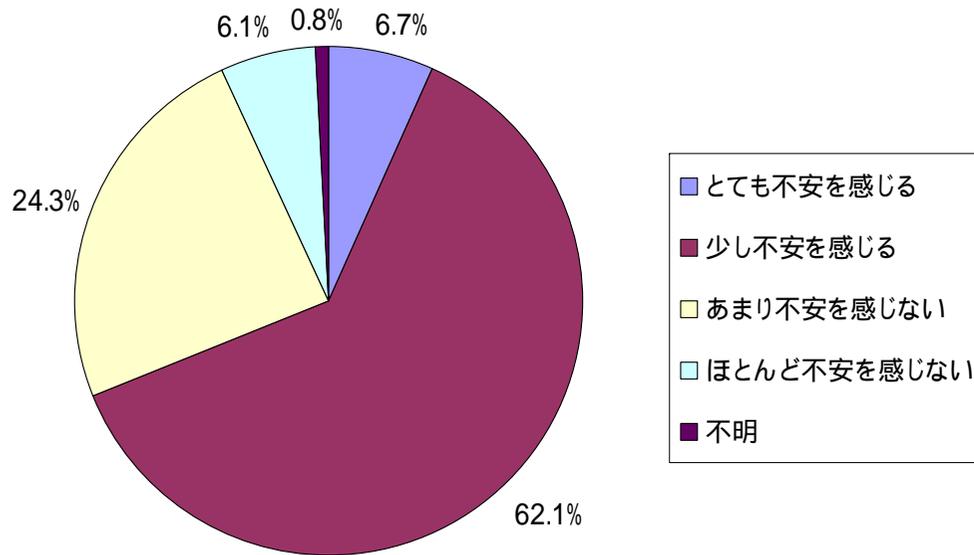
(出典)：総務省「企業のユビキタスネットワーク利用動向調査」2004年 消費者向け企業275社、事業者向け企業 387社

## . アプリケーションによる分類

# 1. オンラインショッピング (1)インターネット通販

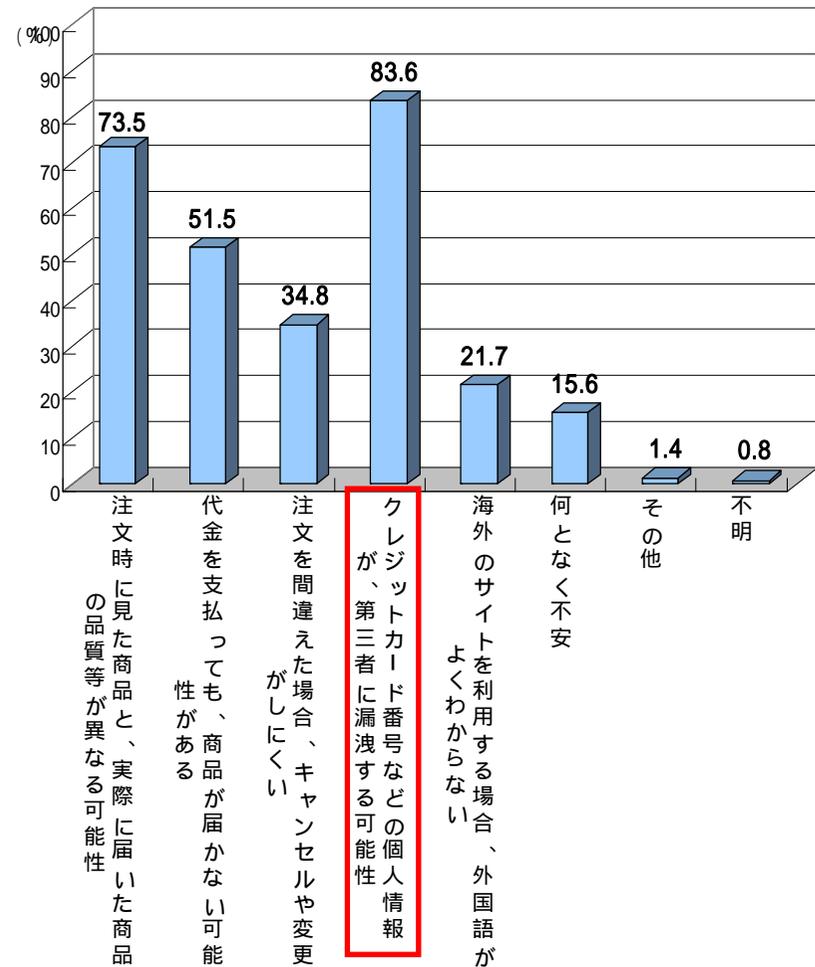
「とても不安を感じる」、「少し不安を感じる」を合計すると、68.8%の人が不安を感じていることとなる。  
クレジットカード番号などの個人情報の漏洩といったプライバシー・セキュリティ面に最も不安を感じている。

インターネット通販利用にあたっての不安の有無



(出典):マクロミル インターネットリサーチ  
2001年12月「インターネット通販に関するアンケート」 522サンプル

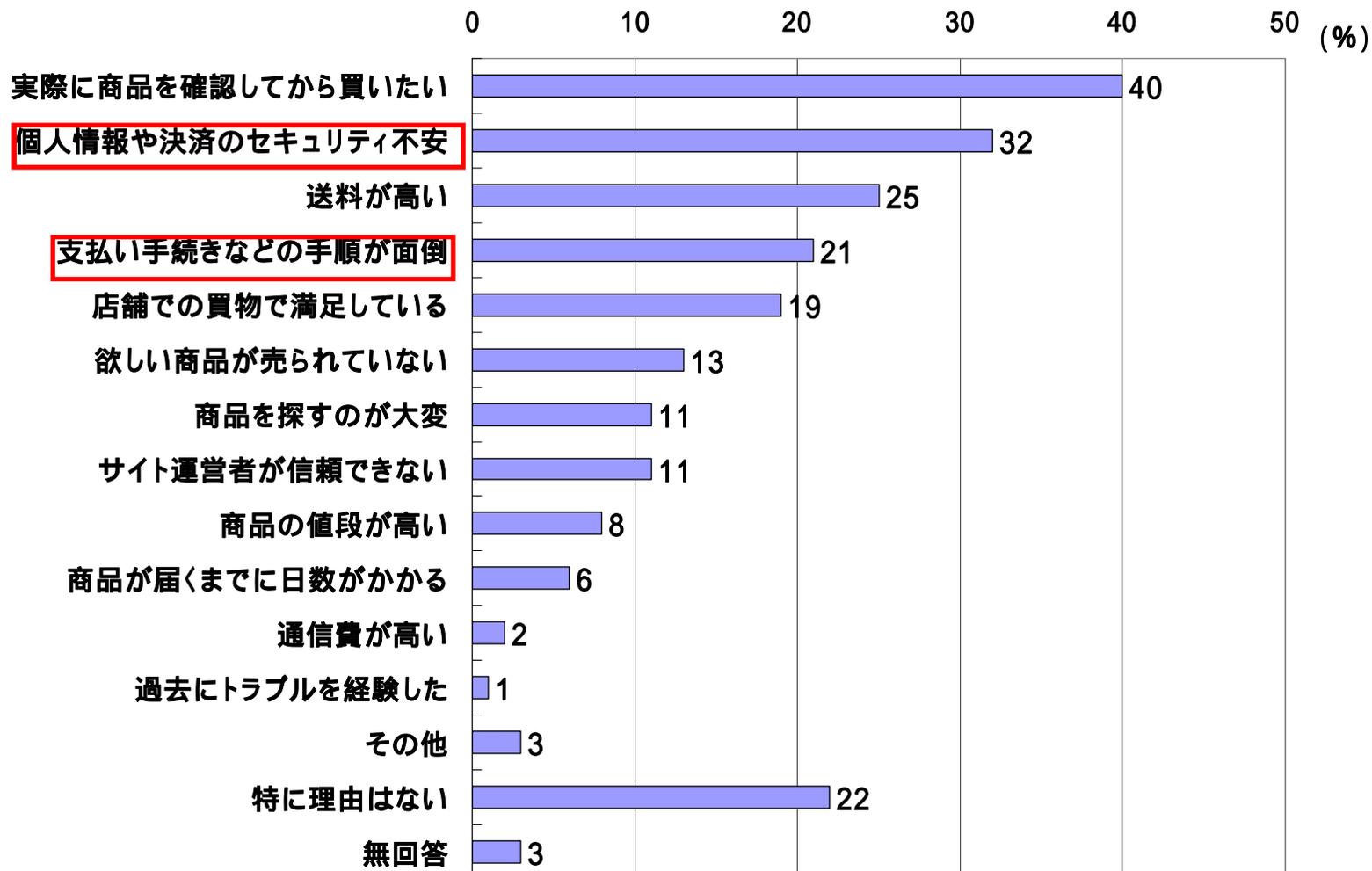
インターネット通販利用にあたっての不安



## 1. オンラインショッピング (1)インターネット通販

セキュリティ面の充実が最も重視されているのに加え、「支払い手続きなどの手順が面倒」といった、簡便な決済手段や認証手段の不足が示唆される。

(この1年で利用していない方)利用しなかった理由は何ですか？

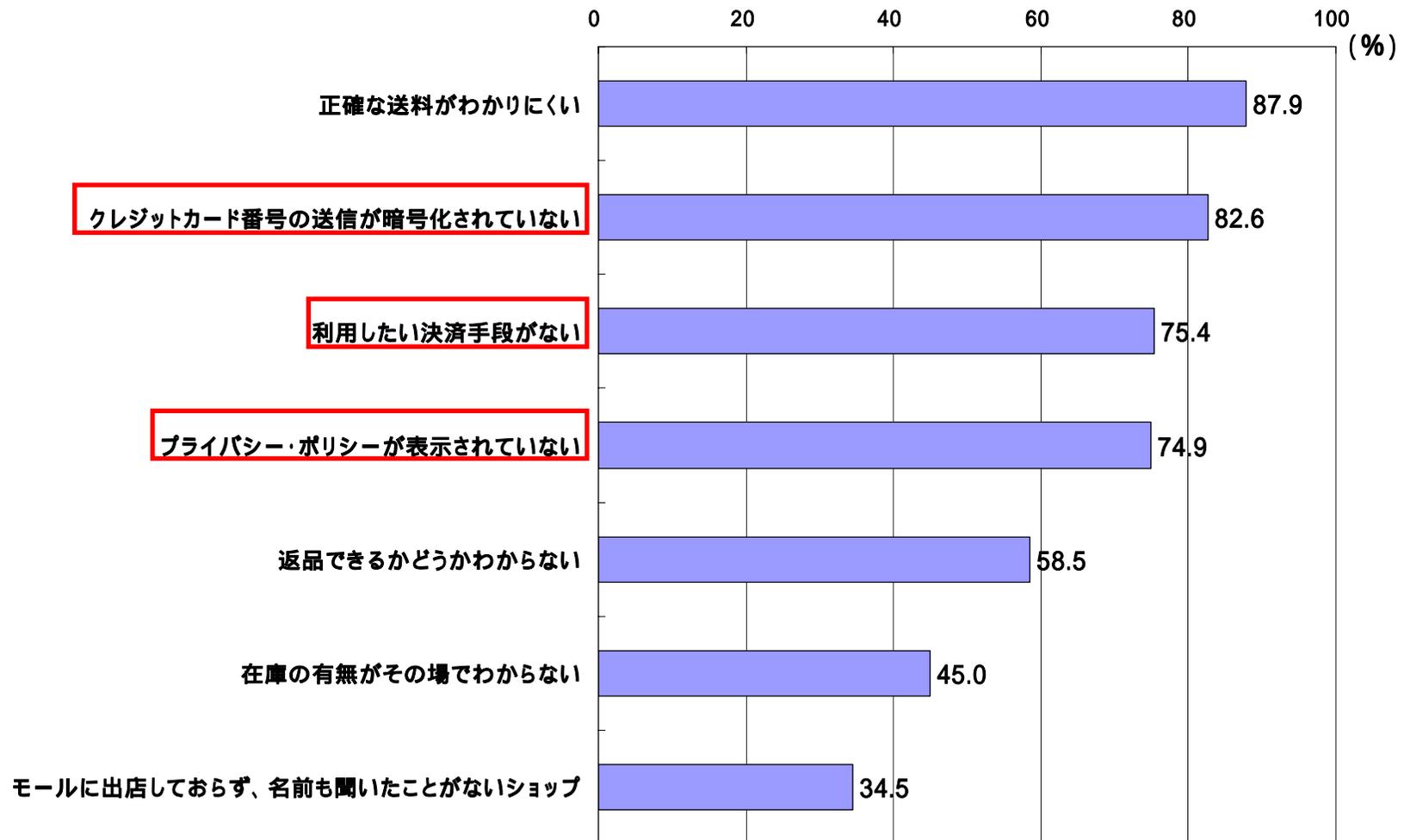


(出典) : MyVoice マイボイスコム定期アンケート 2004年4月 「オンラインショッピングの利用」15,297名

## 1. オンラインショッピング (1)インターネット通販

販売側のプライバシーやセキュリティ面への対応不足に加えて、決済手段の不備が示唆されている。

初めて利用する際に購入を思いとどまる事項

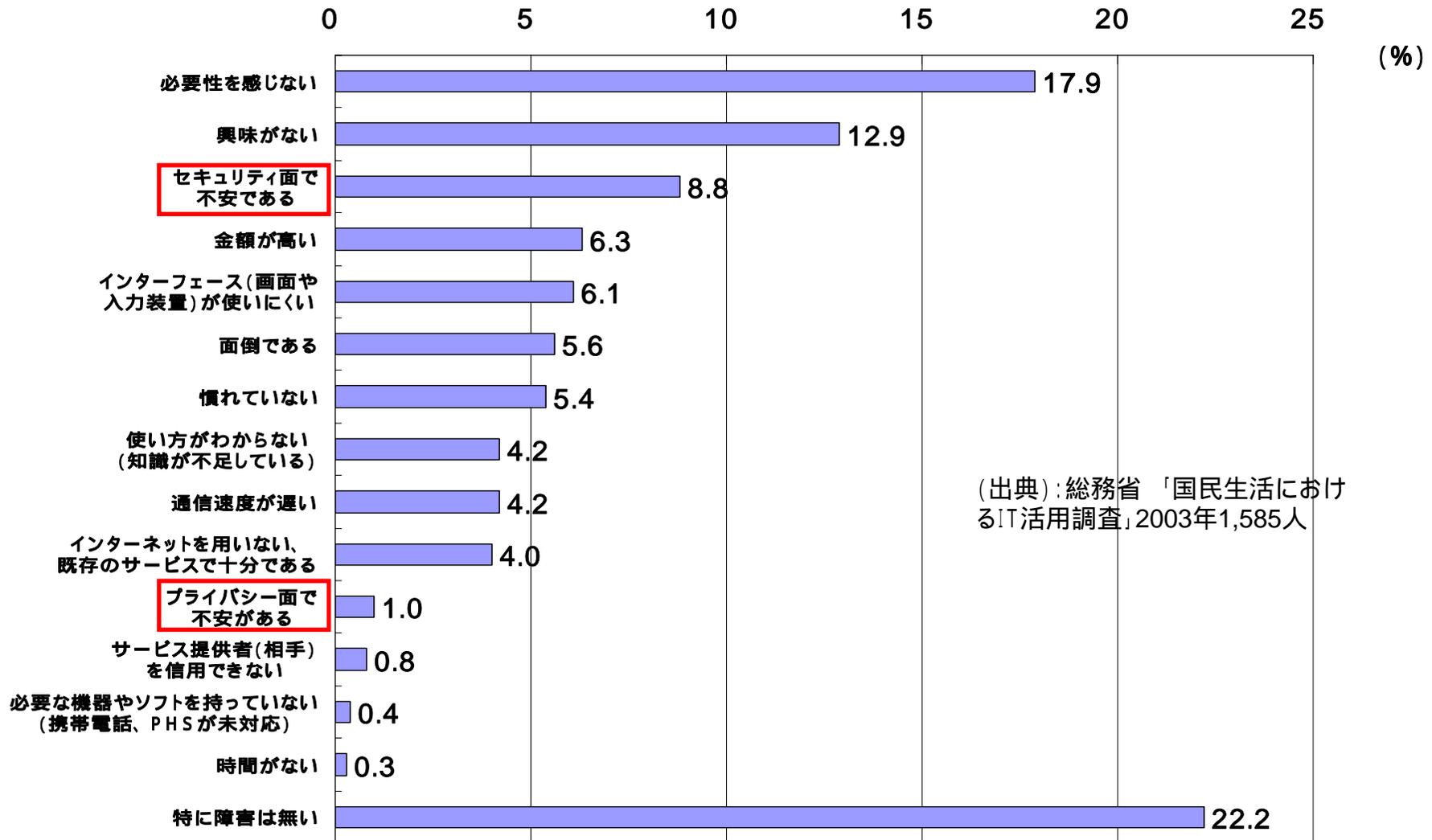


(出典): (株)富士通総研 インターネットショッピング2004調査報告書

# 1. オンラインショッピング (1)インターネット通販 (携帯電話から)

携帯電話からサービスを利用しようとする場合最もセキュリティ面に問題があると思われることが分かる。

### 携帯電話 / PHSからのチケット予約のボトルネック

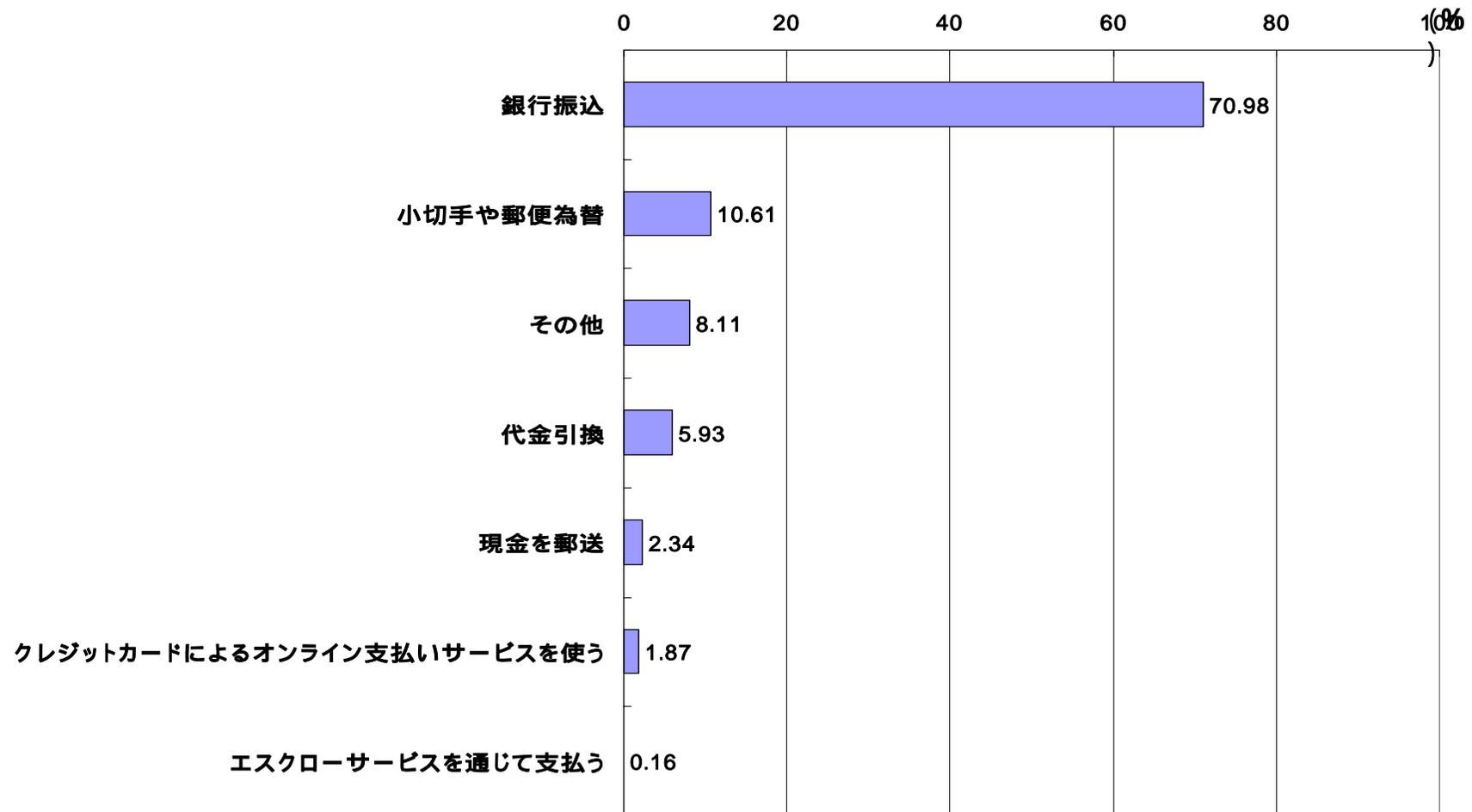


(出典):総務省「国民生活におけるIT活用調査」2003年1,585人

## 1. オンラインショッピング (2) ネットオークション

銀行振込にトラブルに遭遇した際の代金支払方法が集中している。より安全で簡便な手法の必要性が示唆されている。

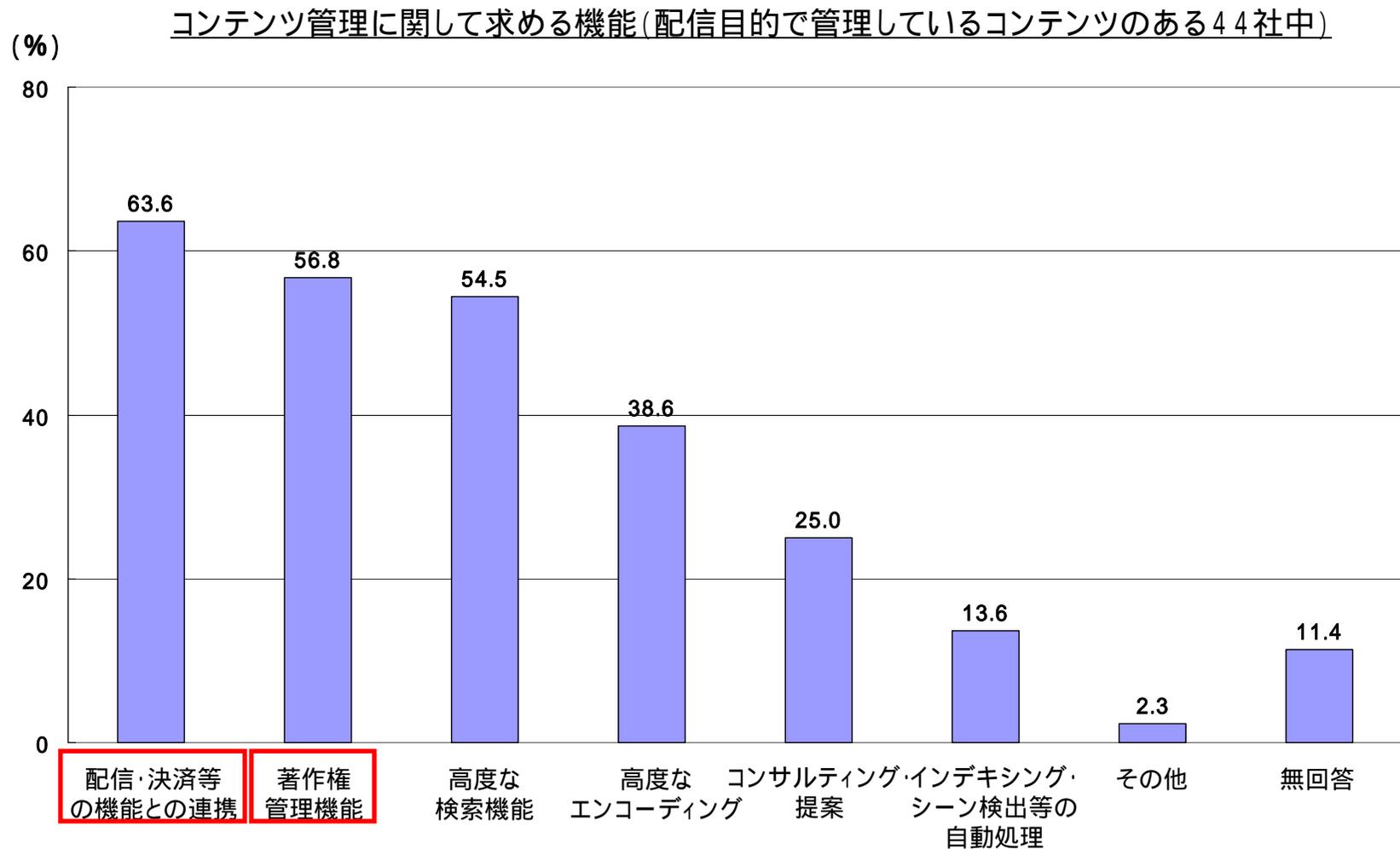
トラブルに遭遇した際の代金支払方法



(出典): WEB110 平成13年度「ネットオークション等インターネット利用古物取引を巡る問題と対策」(この質問は641サンプル)

## 2. コンテンツ配信 < 総論 >

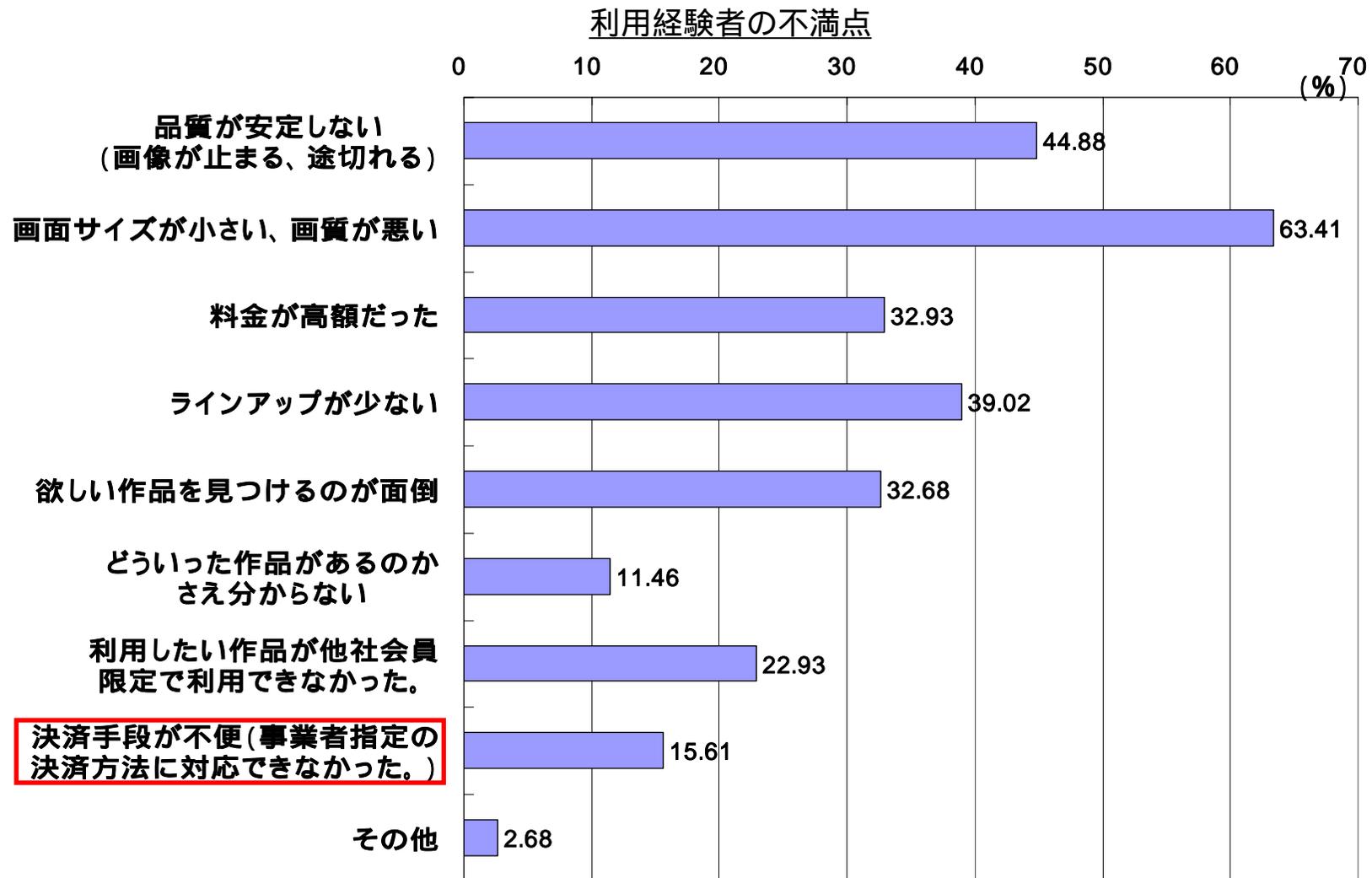
「配信・決済等の機能との連携」、「著作権管理機能」が不足していることが示唆される。



(出典):MRI「コンテンツプロバイダのネットビジネスに関する調査」結果 2002年103社

## 2. コンテンツ配信 (1)映像・音楽

利用経験者であっても、さらに便利で安全な決済手段を求める声がある。

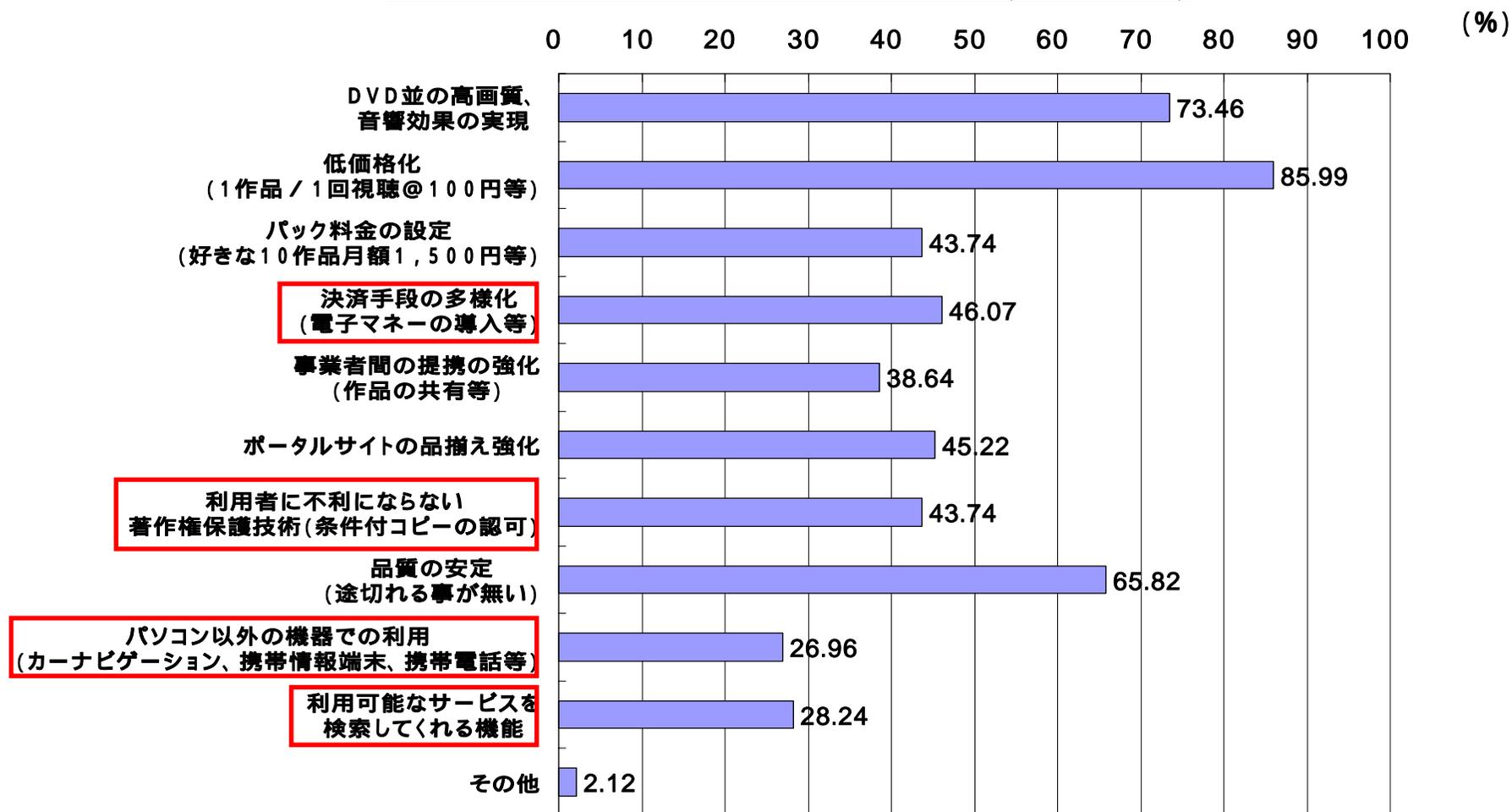


(出典)：矢野経済研究所「ブロードバンドでのコンテンツ利用に関するアンケート調査結果」 2003年 サンプル数540

## 2. コンテンツ配信 (1)映像・音楽

約半数の人が、「決済手段の多様性」及び「著作権保護技術」を求めている。さらに「パソコン以外の機器での利用」や「サービス検索機能」と、プラットフォーム機能への期待は大きい。

ブロードバンドコンテンツで実現して欲しい項目(利用経験者)

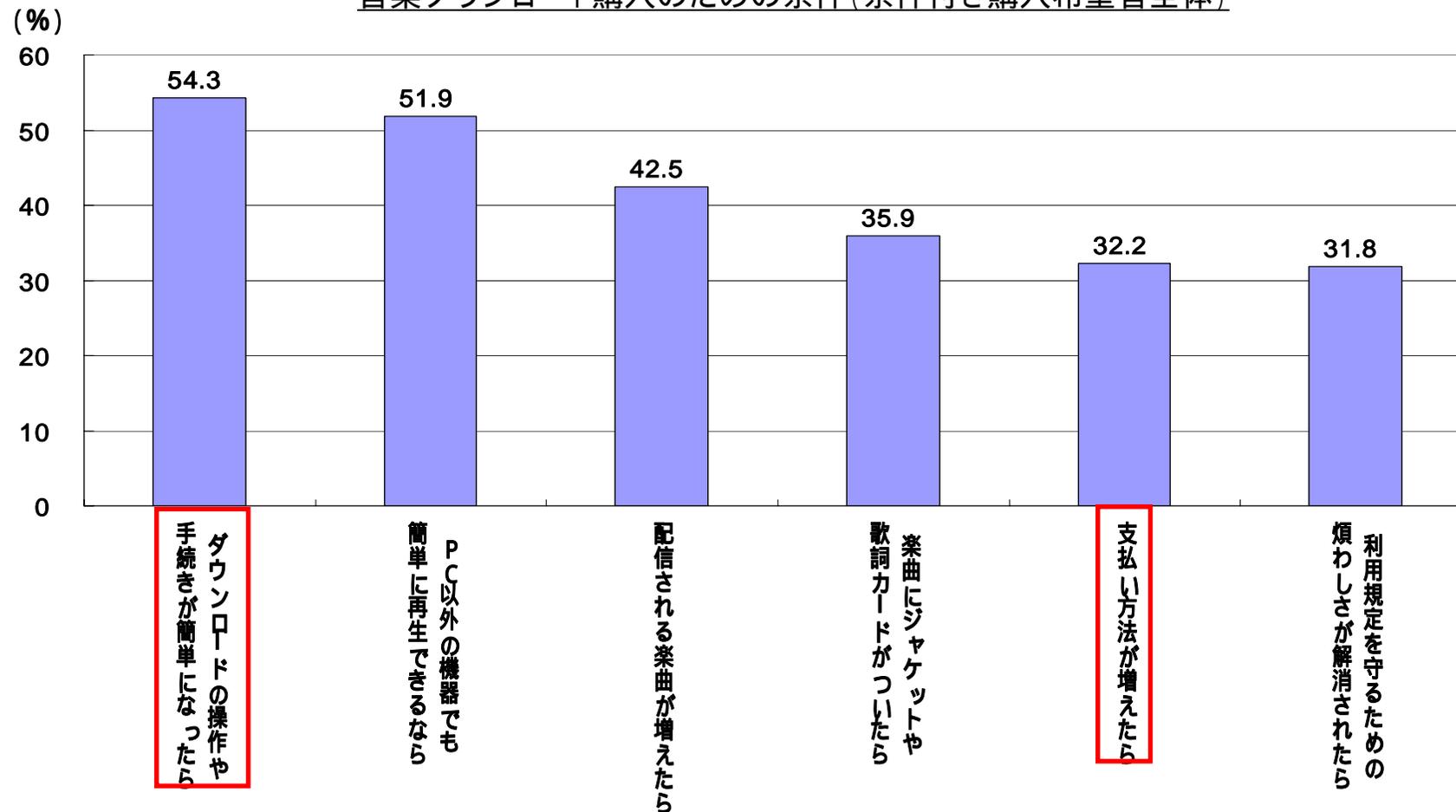


(出典): 矢野経済研究所 「ブロードバンドでのコンテンツ利用に関するアンケート調査結果」 2003年 サンプル数540

## 2. コンテンツ配信 (1)映像・音楽

簡便な操作や手続きを用意することで、潜在的な需要を約半分掘り起こすことが、また「支払い方法」の増加により、潜在的な需要を約3分の1掘り起こすことが可能。プラットフォーム機能の活用による潜在的な需要の現実化効果は大きい。

音楽ダウンロード購入のための条件(条件付き購入希望者全体)

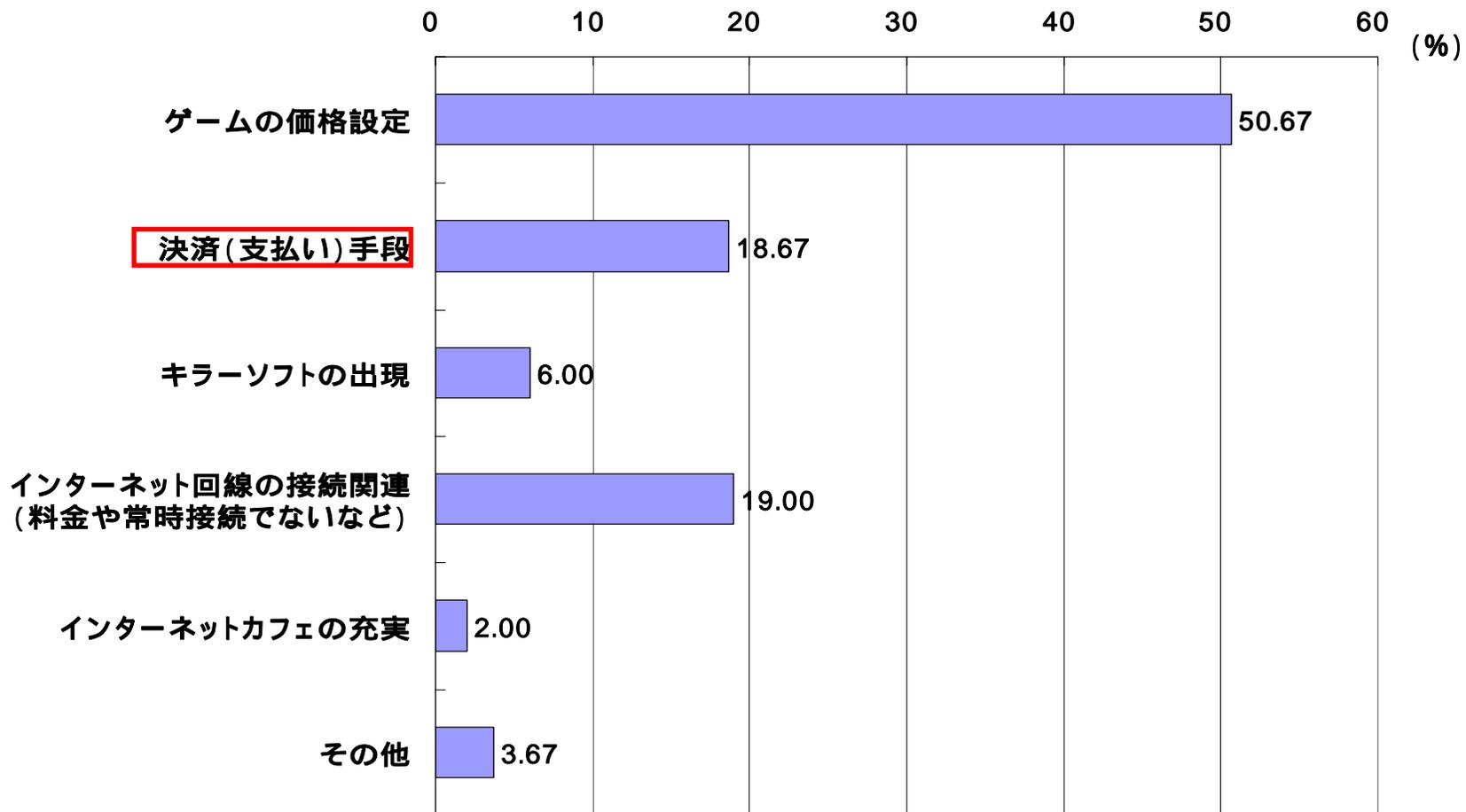


(出典) : (株)イプシ・マーケティング研究所 「ネット音楽配信サービス利用実態調査」2004年2007名(この質問は1014名)

## 2. コンテンツ配信 (2) ゲーム

「決済(支払い)手段」の整備による、オンラインゲームの普及効果は3番目に大きく期待されている。

有料のオンラインゲームを利用する(普及させる)には何が最も重要になるとお考えですか。

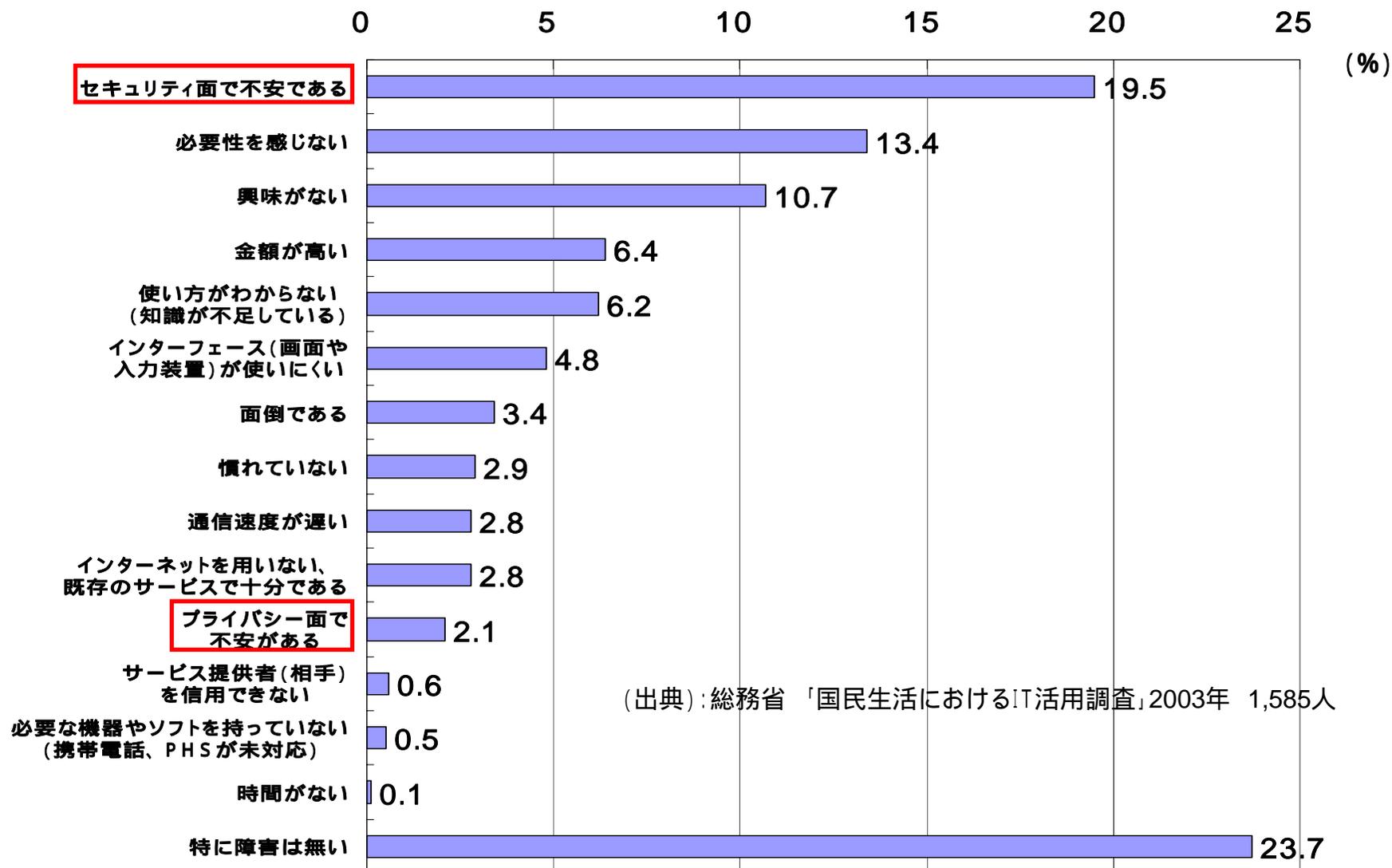


(出典): Research + 「オンラインゲームについての利用実態調査」2003年 サンプル数300

### 3. オンラインバンキング（モバイルサービス）

必要性や興味を感じない人を除けば、他の要因の3倍強の不安を「セキュリティ」に感じている。

携帯電話 / PHSからのオンラインバンキング利用のボトルネック



(出典)：総務省「国民生活におけるIT活用調査」2003年 1,585人

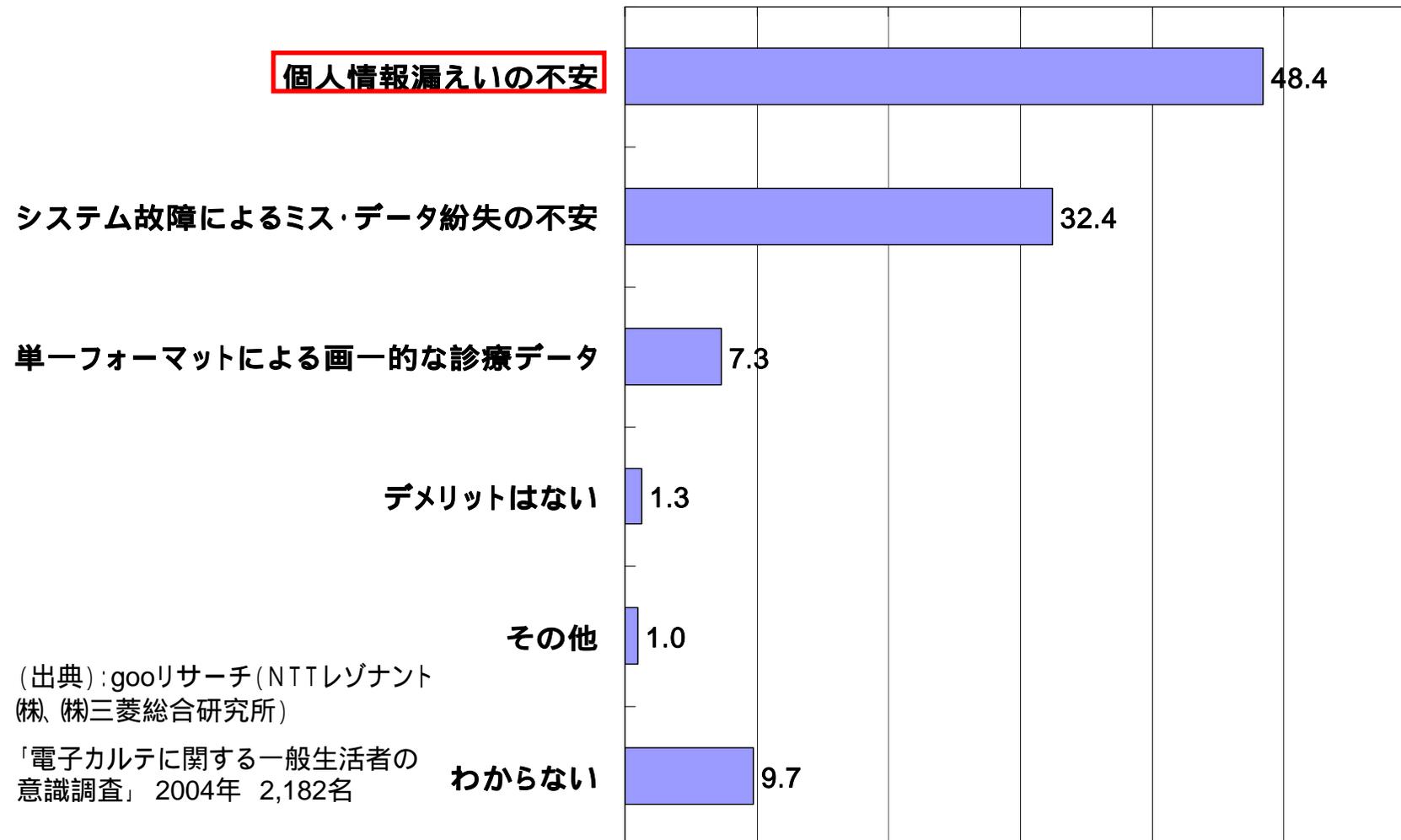
## 4. 医療の電子化 (1) 電子カルテ

医療の電子化において、プライバシーやセキュリティといった問題を約5割の人が懸念している。

カルテ電子化の患者にとっての最大のデメリット

(%)

0 10 20 30 40 50 60



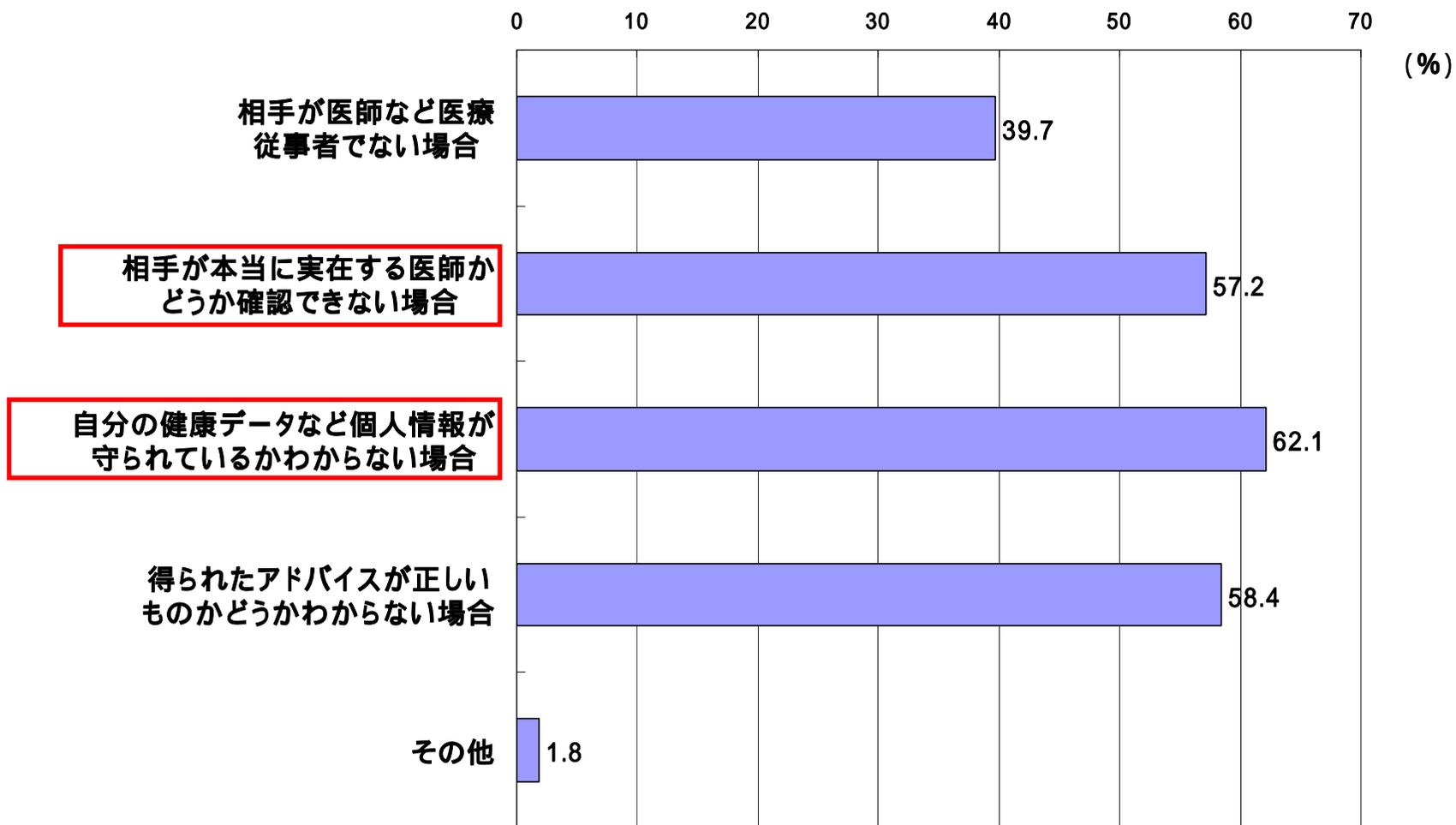
(出典): gooリサーチ (NTTレゾナント  
株、株三菱総合研究所)

「電子カルテに関する一般生活者の  
意識調査」 2004年 2,182名

## 4. 医療の電子化 (2) オンラインでの医療相談

「個人情報保護」といったプライバシー面に最も不安を抱いていることが分かる。加えて、相手側がどういった人間か、といった個人認証も強く求められている。

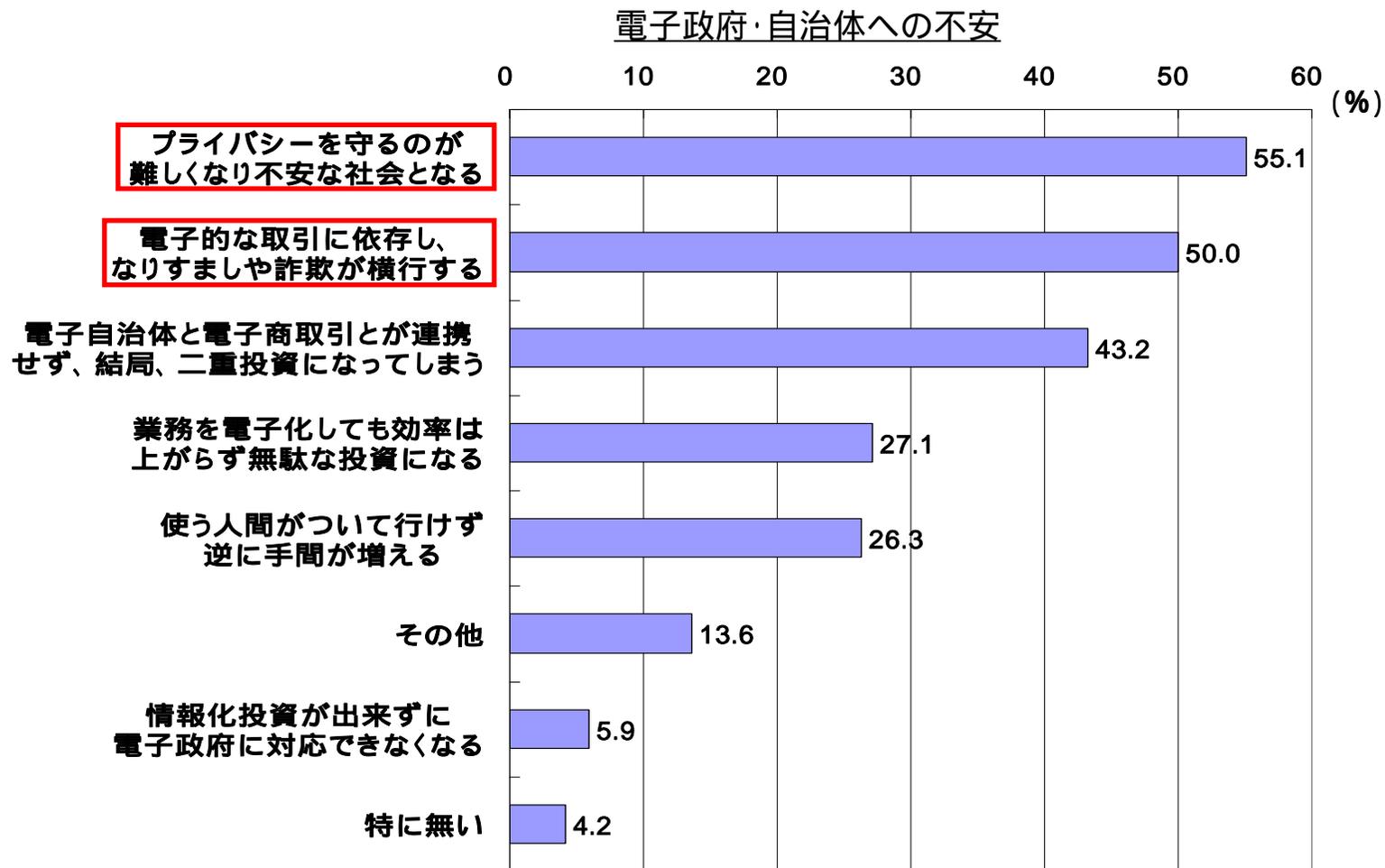
医療相談などのオンラインでのケアサービスを利用する場合の不安



(出典): 特定非営利活動法人日本インターネット医療協議会「インターネットを活用した医療施設情報の提供と利用の促進及び安全な医療情報流通促進のための個人情報の取り扱いに関する調査研究」2002年2000人

## 5. 電子政府・自治体

電子政府・自治体への不安として、「プライバシー」や「個人認証」がそれぞれ1位、2位となっている。プラットフォーム機能の整備によって、不安の大きな要因が取り除かれることとなる。



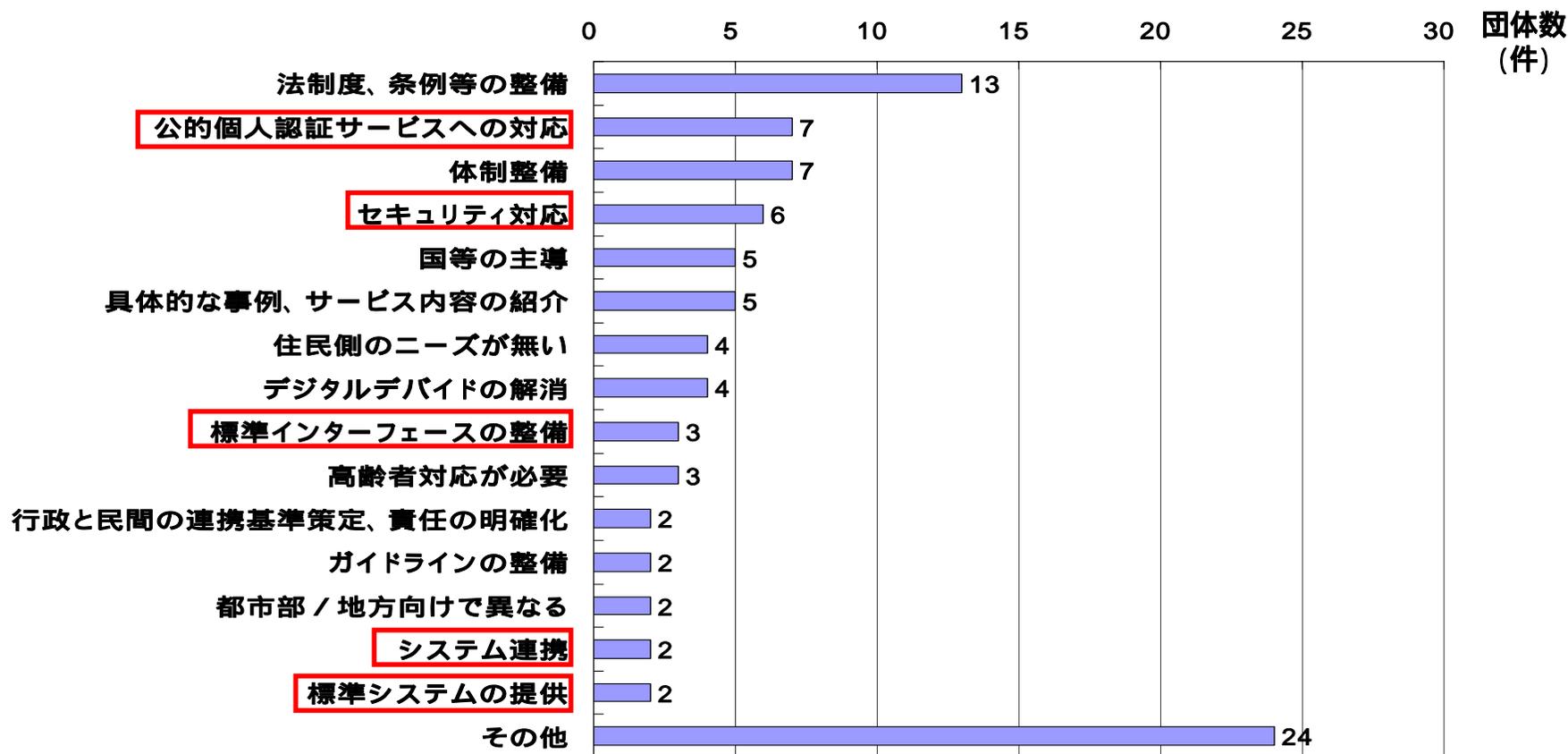
(注) : ECOM会員企業を対象としたもの。

(出典) : 電子商取引推進協議会 ( ECOM ) 「電子政府に関する意識調査」2002年118件

## 5. 電子政府・自治体

「公的個人認証」や「セキュリティ対応」の整備など、プライバシーやセキュリティへの関心が高い。「標準化」関連も加えると、電子政府・自治体実現のために、プラットフォーム機能に求められるものは多い。

ワンストップサービスの実現にあたってのご意見・ご要望・ご期待



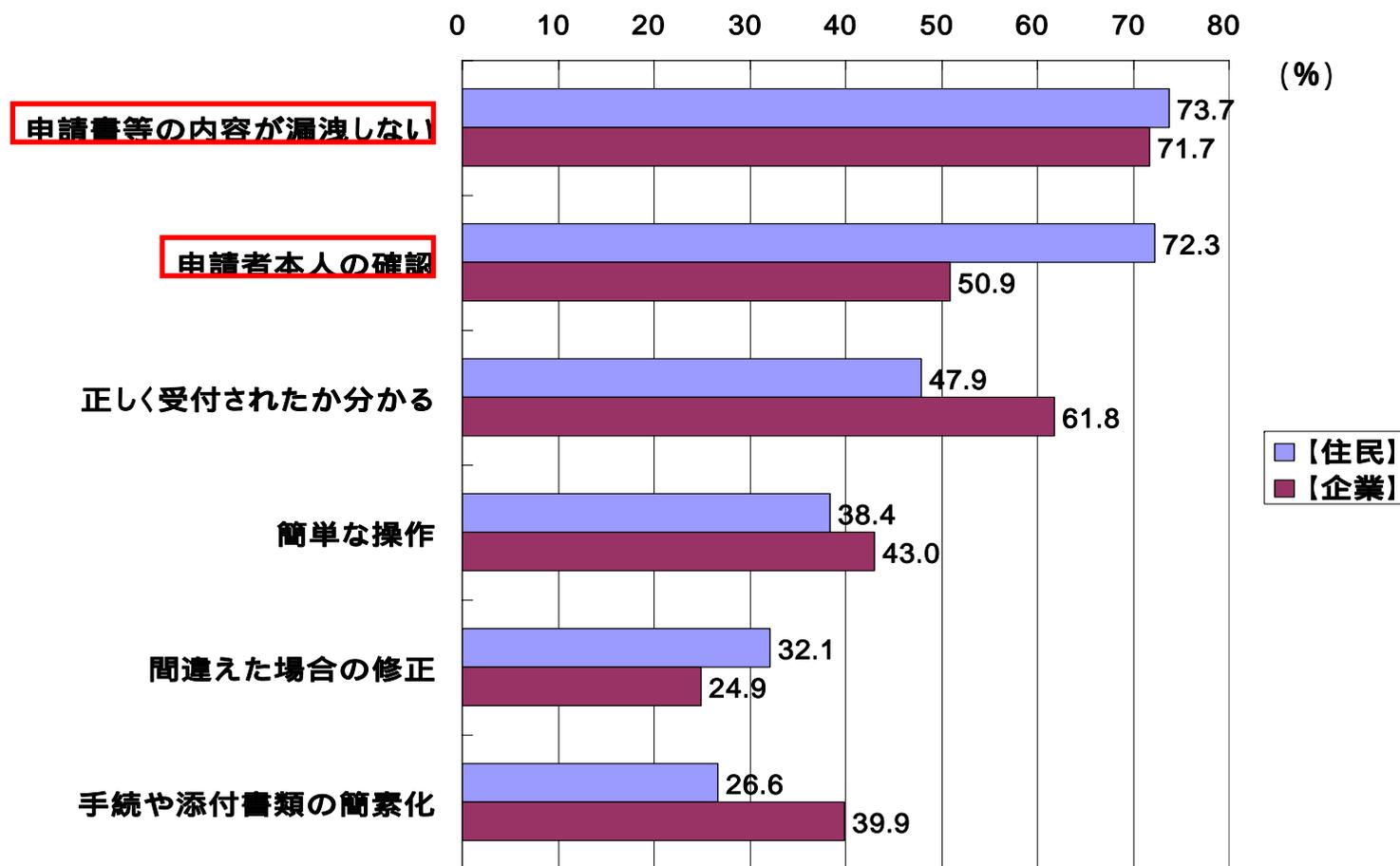
(注)：自由回答を回答内容別に複数回答処理を行った。

(出典)：電子商取引推進協議会 (E C O M) 「電子自治体の構築状況とワンストップサービスに関する実態調査」2003年

## 5. 電子政府・自治体

「情報の漏洩」に関しては、住民、企業共に大きく問題視している。住民においては、それと同程度に、「個人認証」が問題視されている。

申請・届出等手続きの電子化にあたっての留意点



(出典): 総務省 「電子自治体の動向に関する調査」 2002年 住民4000人 企業1600社