

2012.7.2

情報セキュリティニュース <2012 No.2>

適切な利用者情報の取り扱いについて

～スマートフォンのアプリケーションに見る利用者情報の不適切な取り扱い事例の増加と企業に求められる留意点～

1. はじめに

近年、スマートフォンの利用者の増加に合わせて、スマートフォンを経由した利用者情報の不適切な取得という問題が増加している。そこで、本紙では、スマートフォンを経由した利用者情報の不適切な取得に関する事例を交えつつ、特にそれらのアプリケーションを開発している企業として、どのような点に注意すれば良いかについて説明する。そして、この説明は同時にユーザー側のリスクマネジメントへのヒントにもつながる。

2. 利用者情報の不適切な取扱いによる信用失墜に注目が集まりだした背景

近年、スマートフォン利用者の数は増加している。MM 総研の調査によれば、今後も携帯電話端末出荷台数に占めるスマートフォン端末の割合は高まっていく見込みで、2015 年度には携帯電話端末の総出荷台数 4,130 万台のうち 3,056 万台がスマートフォンとなる見込み(割合にして 74.0%)である。

このように急速に利用者が増加している背景の 1 つに、スマートフォン向けに豊富なアプリケーションが提供されてきていることが挙げられる。多くの人が様々なアプリケーションを活用することで、より快適な生活を送りたいと望んでいるのである。これらの期待に対応するために、アプリケーションを提供する各社では、より利用者のニーズに合致した内容のサービスを提供できるようアプリケーションの開発に力を注いでいる。

そのような流れの中で、高まる利用者のニーズに応えるべく、利用者情報を活用するサービスというものが増えてきた。例えば、スマートフォンの GPS 機能を利用してことで、利用者の現在位置の近くに立地する飲食店の情報を提供するサービスなどが挙げられる。このように、利用者情報を活用することで、これまでにない使い勝手の良いサービスの開発が可能になってきている。

しかし、利用者情報を活用することにより便利なサービスが提供可能になる一方、利用者情報の取得方法等に不適切な部分があり、逆に利用者からのクレームの要因となるケースも目立ってきている。

3. 利用者情報の不適切な取扱いに関する事例

それでは具体的にどのようなトラブル事例があるのであろうか。以下には、不適切に利用者情報を収集・利用するアプリケーションに関連した問題事例を 3 つ示す。

<事例 1> 書籍、映像等コンテンツ閲覧用アプリケーションの場合

概要	<ul style="list-style-type: none">書籍、映像等のコンテンツを配信する事業を営む A 社が提供するコンテンツ閲覧用のアプリケーションは、端末の識別情報や、閲覧履歴に関する情報を利用者に無断で収集していた。告知が不十分であったとして、同社では利用規約に利用者の閲覧情報を取得する旨を追記した。
考察	本事例に関する A 社の当初の説明は、「利用者の閲覧時間に応じて、売り上げを契約社に配分するためだ」という内容だった。このことから、利用者情報の収集はサービスの提供上、必要であったことは明らかだが、利用者の十分な同意を得ずにそれらの利用者情報を収集することで発生する自社への影響について、同社の認識が甘かったと考えられる。

<事例2> 映像コンテンツ視聴用アプリケーションの場合

概要	<ul style="list-style-type: none"> ソフト開発会社B社が作成した映像視聴を目的とするアプリケーションは、映像視聴サービスを提供すると同時に、利用者の消費行動を分析し、より興味・関心を引くと考えられる広告を配信するために、同アプリケーションをインストールしたスマートフォンに、既にインストールされている他のアプリケーションの情報、およびそれらの利用履歴等を収集し、外部送信する仕組みとなっていた。 同アプリケーションをインストールする際に、そのような機能があることが十分に説明されていなかった点が問題となり、配信中止となった。
考察	B社の発表によれば、「同意を得ていない段階で情報を収集・送信している重大な瑕疵が発見された」とのことである。利用者情報を収集するという機能について利用者の同意が必要であるとの認識が不足していたことより、開発段階での検討が不十分になっていたために、このような瑕疵が残ることとなったと考えられる。

<事例3> 無料インターネット接続用アプリケーションの場合

概要	<ul style="list-style-type: none"> 無料でインターネットに接続するためのサービスを提供するアプリケーションを利用しインターネットへ接続すると、利用者の閲覧しているサイトのURL、FacebookアカウントID、TwitterIDなどが自動的に収集される仕組みとなっていた。 本サービスを提供していたC社では、ホームページにおいて今回のことについて謝罪し、さらに各種情報の収集機能の停止、およびプライバシーポリシーの策定等の対応を実施することとした。
考察	利用者の分析等、サービスの実施において同社側で必要と考え、収集を行っていたものの、その事実の説明が利用者に対して不十分になっていたことが本事例の要因である。本事例もサービス提供側の認識が甘かったと考えられる。

4. アプリケーションの利用に関する利用者の認識

3節で説明したように、利用者情報を収集する機能を有したアプリケーションを開発・提供する側には、まだまだ利用者情報を収集するという行為に伴うリスクに関して甘い状況認識が残っていると考えられる。それでは一方、それらのアプリケーションを利用する側の認識はどのような状況にあるのであろうか。

総務省では、ワーキンググループを設け、スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いの状況について調査を行っている。この調査の中でアプリケーションダウンロード時の通知に対する利用者の認識について、ウェブアンケート（有効回答数1,576人）が行われた。それによれば、アプリケーションの利用に関する利用者の認識は次の通りである。まず、アプリケーションのダウンロード時に表示される、アプリケーションのアクセスする端末情報についての通知であるが、それらの通知を認知している利用者の割合はAndroid端末において65.7%、iOS端末において89.4%と非常に高い。利用者の大半は、アプリケーションをダウンロードする際に何らかの通知がなされていることは認知していると言えよう。

それでは当該通知画面の内容を理解し、同意している利用者の割合はどの程度であろうか。同調査によれば、Android端末において50.6%、iOSにおいて63.3%であった。認知している利用者に比べ、通知画面の内容を理解までしている利用者の数は若干少ない結果となっている。

5. 利用者情報の取扱いに際し、企業が注意すべき点

以上の事例・事実等を踏まえ、企業としてアプリケーションの開発、提供等の際に、どのような点に注意すれば良いのであろうか。注意すべき点としては「リスク認識の改善」及び「利用者へ正しく認知してもらうための工夫」という2つが考えられる。

まず、リスク認識の改善であるが、3節で紹介したように、これまでにスマートフォン経由で利用者情報を収集し問題となった企業においては、利用者の情報を収集することによって生じうるリスクについて注意が不足していたと思われる。いずれの事例においても、サービスの質を向上させる、もしくは付加価値のあるサービスの実施に必要であるため、利用者の情報を収集していたことは分かる。しかし、それらの情報を利用者の十分な了解なしに収集することが利用者の不信や不満の感情を生むという視点が不足していたのではないかと言える。これから同種のアプリケーションを開発、提供しようと考えている企業においては、先の事例を踏まえ、開発等の際にどのような情報取得が何の目的のために必要であるのかを整理し、最小限の情報入手に留めるとともに、どのようにすれば利用者の理解と同意を的確に得ることが出来るのかを十分に検討するべきである。

次に、利用者へ正しく認知してもらうための工夫である。下図に、先述の総務省の調査結果を示す。これによれば、利用者が感じるアプリケーションの通知・同意画面に関する不満として色々なものが挙げられているが、それらの中でも「説明文の意味が専門的で分かり辛い（28.1%）」、「書いてある内容の良し悪しが分からぬ（27.9%）」、「同意・許可した後にどのようなことが起こるのか分からぬ（35.7%）」といった回答が比較的高い割合となっている。

4節で説明したように大半の利用者は、利用者情報の収集等に関する通知について、認識はしている。ただし、現状ではそれらの内容を十分に理解するまでには至っていないケースが少なくない。この点を改善するだけでも、先に述べたような不適切な利用者情報の取扱いという問題の発生を抑制できるのではないだろうか。

例えば、アプリケーションを提供する会社側としては、アプリケーションをダウンロードする際に表示する通知画面に頼るのみならず、App Storeなどのアプリケーションを購入するサイトを活用する手段もあるだろう。即ち、購入サイトにおける各アプリケーションの紹介画面等に「どのような利用者情報を収集するのか」あるいは「何の目的で利用者情報を収集するのか」といったことをこれまでより丁寧に記載するのである。「位置情報」を収集するのであれば、何の目的で位置情報を収集するのか、また利用者にとって位置情報が収集されることでどのような不利益が生じうるのか（自宅／勤務先が特定されうるなど）といったことを説明することで、これが問題の解決に少なからず役立つと考えられる。

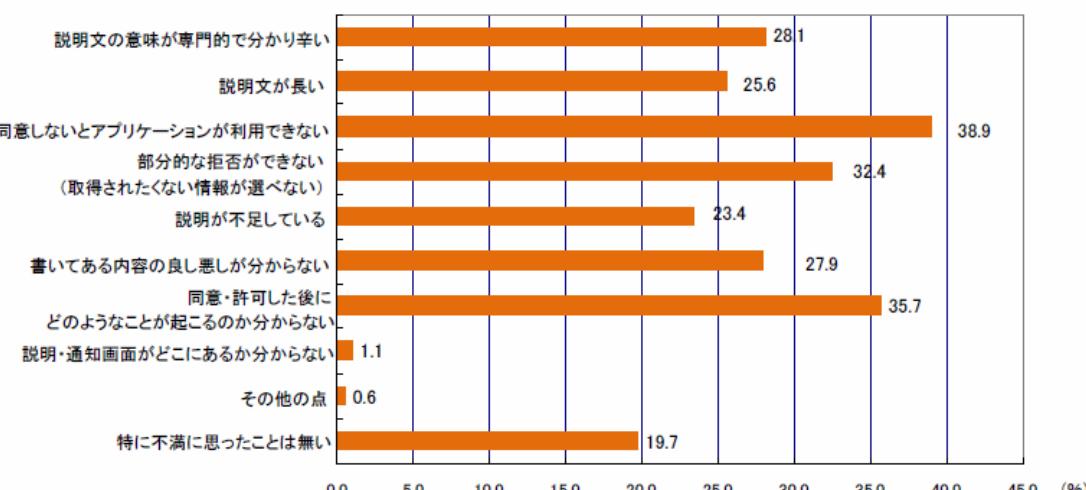


図 アプリケーションの通知・同意画面に対する不満^[1]

6. おわりに

利用者情報を活用することで利用者にとっては、これまでにない便利なサービスが開発され、提供されることが期待できる。一方、企業としては利用者情報の収集、利用という事実を正しく利用者に伝えることを怠ると、自社の評判を下げる結果となり、多大なる不利益を被ることとなる。アプリケーションの機能の充実のみならず、いかに利用者に漏れなく、分かりやすく、利用者情報を収集するというアプリケーションの仕様を伝えるかが今後の改善すべき課題となる。

スマートフォンのアプリケーションを開発している各社においてはそのことを肝に銘じ、利用者に安心して使ってもらえるようなアプリケーションの開発を行っていただきたい。同時に利用者側もこのような企業の取り組み姿勢や内容を常にウォッチし、プロバイダー任せではなく、自身で能動的にリスクを吟味されることを期待したい。

インターリスク総研 コンサルティング第二部 BCM 第一グループ
主任コンサルタント 黒住 展堯（クロズミ ノブタカ）

（出典）

- [1] 総務省：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（第1回）、
http://www.soumu.go.jp/menu_sosiki/kenkyu/riyousya_ict/02kiban08_03000087.html

株式会社インターリスク総研は、MS&AD インシュアラ NS グループに属する、リスクマネジメント専門のコンサルティング会社です。
弊社では情報セキュリティに関するコンサルティング・セミナー等を実施しております。
コンサルティングに関するお問い合わせ・お申し込み等は、下記の弊社お問い合わせ先、または、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

お問い合わせ先
株式会社インターリスク総研 コンサルティング第二部
TEL.03-5296-8918 <http://www.irric.co.jp/>

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。
また、本誌は、読者の方々が企業の情報セキュリティへの取り組みを推進する際に、役立っていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製／Copyright 株式会社インターリスク総研 2012