

モバイル端末ユーザーのプライバシー意識に関する調査から、 企業とユーザーの権力構造を検討する

○東京大学生産技術研究所 加藤 宗肖
東京大学生産技術研究所 瀬崎 薫

1. 目的

本報告の目的は、商圈分析や広告分野、二次利用や第三者への提供など、さまざまな分野で行われつつある、モバイル端末が創出するデータの利活用に伴い、ときに噴出するプライバシー問題の理解と解決をユーザー意識から目指すものである。モバイル端末が創出するデータの利活用に関連したプライバシーの諸問題解決にあたっては、暗号化や匿名化技術などの技術的なアプローチや、法制度の視点に立った研究が大半である。モバイル端末が創出するデータの利活用に伴うプライバシー問題の解決にあたっては、データを提供する端末ユーザーの意識を理解する必要もあるといえる。

2. 方法

著者が以前行った調査では、東京都内の街頭と筆者の知人の中から調査協力者を30名募り、1人あたり約60～120分間、「モバイル端末とプライバシー」を題目に自由に話して頂いた。本報告では、継続中の聞き取り調査に加え、インタビューにて顕在化した傾向を確認するため、街頭を中心に質問紙調査を行った。その後、両調査の結果を踏まえ、ユーザーとサービス事業者である企業間に発生する権力構造を検討する。

3. 結果

インタビュー分析の結果、データの利活用に関する意識を類型化できた。また、そのサービスがユーザーにとって重要である場合、利用規約にデータの利活用に関する情報があり、それに嫌悪感をユーザーが抱いていたとしても、サービス利用への欲求から、データ利活用を含めた規約全般に対して「嫌だけど我慢する」「規約に同意しないと使えない」といった「諦め」の思考により、規約へ無条件に同意することが分かった。

次に、質問紙調査を行ったところ、やはり利用規約は一部のユーザーにとっては形骸化しており、ユーザーが考えるサービスの重要度によって、料金やプライバシーなどの自分が気になる部分のみを部分的に読む、あるいは「諦め」の気持ちから規約そのものに目を通さないユーザーの存在が明らかになった。

4. 結論

以上より、サービス事業者とユーザーの間に、サービス提供を通じた一方的な権力構造の発生を確認した。サービスの利便性への服従から、ユーザーはデータの利活用への不満を持ちつつも事業者に対して抵抗する意思を失う場合がある。したがってWestinによって提案された人々のプライバシー意識の3分類、「プライバシー原理主義者」「実用主義者」「無関心」に加え、「諦め」の4分類目を示唆できた。また、権力構造を明確化する要素に利用規約の存在が挙げられ、ユーザーと利活用主体間における軋轢の予防・解消にあたっては、ユーザー理解を得るための歩み寄りの姿勢を企業が利用規約を通して見せることが肝要だと考えられる。具体的には、規約文章の文字の大きさや言葉遣いへの配慮、見たい項目ごとへのアクセス性の向上などに、より一層の注意をサービス事業者は払うべきである。

文献

加藤 宗肖, “モバイル端末が創出する位置情報の利用に対するユーザー意識の質的調査”, 情報処理学会マルチメディア, 分散, 協調とモバイル, DICOMO 2014. pp. 1965 – 1972, 2014.

H. Nissenbaum, ”PRIVACY IN CONTEXT,” Stanford law books.

J. H. Moor, “Towards a Theory of Privacy in the Information age,” Computer & Society, Vol.27, No.3, pp.27-32, 1997. 他