

News Release

2020年12月22日
株式会社日立製作所

「第五回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査」を実施

パーソナルデータを利活用した新型コロナウイルス感染拡大防止対策が期待される一方、ニューノーマルに対応した新たなプライバシー保護のあり方を重視されている傾向が明らかに

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)は、生活者のパーソナルデータ*1 利活用に対する意識や、パーソナルデータを利活用した新型コロナウイルス感染拡大防止対策への期待と不安、ニューノーマルに向けた行動変容との関係性などを調査した「第五回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査」を実施しました。なお、本調査は株式会社博報堂の協力を得て実施しています。

*1 パーソナルデータ:本調査および本リリースでは、個人情報(個人情報保護法に規定する、特定の個人を識別できる情報)に限らず、商品の購入履歴や GPS による位置情報など広く特定の個人を識別しない情報を合わせて「パーソナルデータ」と定義します。

本調査は、日立と博報堂が、両社におけるビッグデータ・IoT・AI の利活用事業推進の一環として、2013 年度より継続的に実施してきたもので、パーソナルデータ利活用に対する生活者の意識の変化や、新たな動向に対する関心などを把握することを目的としています。

具体的には、第一回からの継続としてパーソナルデータ利活用に伴うリスクへの不安について調査し、不安の低減につながる対策についても検証しています。加えて、第五回となる今回は、新たにパーソナルデータを利活用した新型コロナウイルス感染拡大防止対策についても調査しました。

今回、パーソナルデータの利活用に対する意識について新型コロナウイルス感染症の流行に起因すると思われる変化が見られました。例えば、パーソナルデータ利活用に対する期待と不安の比較において、不安が大きいと回答する層が減少したことが明らかになりました。また、パーソナルデータを利活用した新型コロナウイルス感染拡大防止対策として「早期発見」や「自身の感染予防」が期待され、利用目的が明確であれば詳細なパーソナルデータの提供を容認する傾向が見られました。

日立では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策となるソリューションを多数提供しており、パーソナルデータを取り扱うものも多く含まれます。今回の調査から得られた生活者のプライバシー意識に関する知見は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策ソリューションをはじめとする各種ソリューションの開発・提供や、顧客企業のパーソナルデータ利活用事業の運用支援に生かしていきます。

■調査概要*2

調査日:2020年10月1日～10月2日、調査手法:インターネット調査、

対象者:全国20～60代男女 1,030名

<調査結果のポイント>

●パーソナルデータの利活用に対する生活者の期待と不安の比較は、「不安が大きい」が減少し、「期待と不安が同じくらい」が増加。なかでも、高齢者層の不安減少が顕著。

- ・パーソナルデータの利活用に対する期待と不安の比較については、「同じくらいである」と回答した中間層が高い割合を示した。なかでも、60代において中間層が伸長した。
- ・不安要因のトップ2は、前回調査と変わらず「拒否権がないこと」と「活用目的の説明・公表が不十分」であった。ただし、その回答割合は低下した。
- ・企業等に求められるプライバシー保護施策について、「データの最小化」「目的の正当性及び明確化」への期待が大きく上昇した。これらが生活者の不安低減のポイントになると考えられる。

●新型コロナウイルス感染拡大防止対策としてのパーソナルデータ利活用に関しては、多くの生活者が期待。利用目的が明確であれば、より踏み込んだデータ活用を容認する傾向。

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策のためのパーソナルデータ利活用については、生活者の8割以上が期待していることが判明した。特に接触・近接や位置情報を活用した接触予防に期待が寄せられている傾向にある。
- ・行動追跡を伴う対策についてはプライバシー懸念を覚える傾向が明らかになった。
- ・感染予防効果を上げる目的で位置情報や移動履歴を提供するための条件として、「パーソナルデータの利用目的の制限」が最も重要視されている。

●ニューノーマルへの対応をきっかけとして、パーソナルデータ利活用に対する生活者への理解につなげていくことが、データを扱う事業者にとって今後の課題。

- ・新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を実践する人は、ITを用いた感染拡大防止対策への参加度が高いだけでなく、感染症拡大防止対策以外のデータ利活用への期待も高い特徴が明らかになった。
- ・「パーソナルデータ利活用全般に対する知識・関心度」と「企業等によるプライバシー保護施策による不安の改善度合」でグループ分けしたところ、各グループの意識の違いが明らかになった。

*2 詳細は、添付資料(p4～p11)に掲載。

■日立におけるプライバシー保護の取り組みについて

日立は、ITセクターにプライバシー保護施策を統括する「パーソナルデータ責任者」、およびプライバシー保護の取り組み全体を運営する「プライバシー保護諮問委員会」を設置しています。このような体制のもと、データ利活用関連の案件においてプライバシー影響評価を実施(2019年度実績:約190件)するなど、日立が独自にサービスを提供する場合だけでなく、顧客サービスの運用を支援する際にも適切にパーソナルデータを取り扱い、プライバシーに関する問題発生を未然に防止する

取り組みを進めています*3。

今回のような、生活者の意識を継続的に調査し、プライバシー保護の取り組みの評価・改善に役立てる取り組みは、総務省と経済産業省による「DX 時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブック ver1.0」*4においても重要であるとされ、事例として取り上げられています。

*3 パーソナルデータの利活用における日立のプライバシー保護の取り組み

https://www.hitachi.co.jp/products/it/bigdata/bigdata_ai/personaldata_privacy/index.html

*4 DX 時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブック ver1.0

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban18_01000098.html

<https://www.meti.go.jp/press/2020/08/20200828012/20200828012.html>

■過去の調査結果

・第一回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査(2013年5月27日発表)

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2013/05/0527.html>

・第二回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査(2014年8月4日発表)

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2014/08/0804.html>

・第三回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査(2016年12月2日発表)

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2016/12/1202a.html>

・第四回 ビッグデータで取り扱う生活者情報に関する意識調査(2019年6月6日発表)

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2019/06/0606.html>

■日立製作所について

日立は、IT(Information Technology)、OT(Operational Technology)およびプロダクトを組み合わせた社会イノベーション事業に注力しています。2019年度の連結売上収益は8兆7,672億円、2020年3月末時点の連結従業員数は約301,000人でした。日立は、モビリティ、ライフ、インダストリー、エネルギー、ITの5分野でLumadaを活用したデジタルソリューションを提供することにより、お客さまの社会価値、環境価値、経済価値の3つの価値向上に貢献します。

詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

■お問い合わせ先

株式会社日立製作所 セキュリティ総合窓口

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/security/inquiry.html>

以上

添付別紙

<調査概要>

調査手法：インターネット調査

サンプル数：計 1,030 名

対象者：成人男女（20 代～60 代の男女、性別ごとに 10 歳きざみを 1 セルとして各セル 103 名）

エリア：全国

調査時期：2020 年 10 月 1 日～10 月 2 日

実施者：日立製作所

<調査結果>

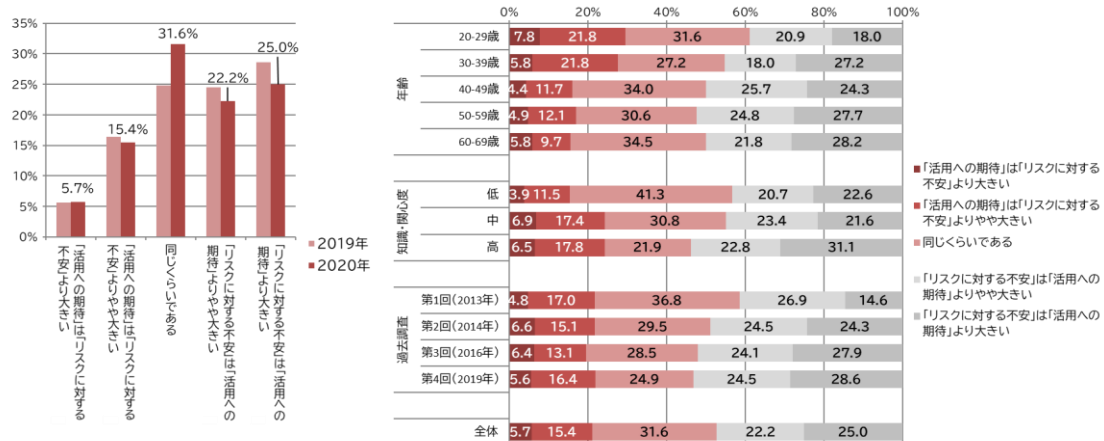
1. パーソナルデータの利活用に対する生活者の期待と不安の比較は、「不安が大きい」が減少し、「期待と不安が同じくらい」が増加。なかでも、高齢者層の不安減少が顕著。

【1-1】パーソナルデータ利活用に対する期待と不安の比較については、「同じくらいである」と回答した中間層が高い割合。なかでも、60 代において中間層が伸長。

パーソナルデータの利活用について、「活用への期待」と「リスクに対する不安」を尋ねたところ、「不安が期待より大きい」「やや大きい」の合計が 47.3%と、前回調査から 5.8 ポイント下がり、第 2 回調査(2014 年)以来の過半数割れとなりました。一方で、中間層が 31.6%と、第 3 回調査(2016 年)以降で最も高い割合を示し、全体的に不安が和らいでいる傾向が見られました（図 1：左のグラフ）。

なかでも、これまで“不安寄り層”が多数を占めてきた 60 代において、「期待と不安が同じくらい」の中間層の伸長が見られました。前回調査では年代が高いほど不安を感じる生活者の割合が大きいという傾向が見られましたが、年代が高い層において不安が和らいでいる傾向が判りました（図 1：右のグラフ）。

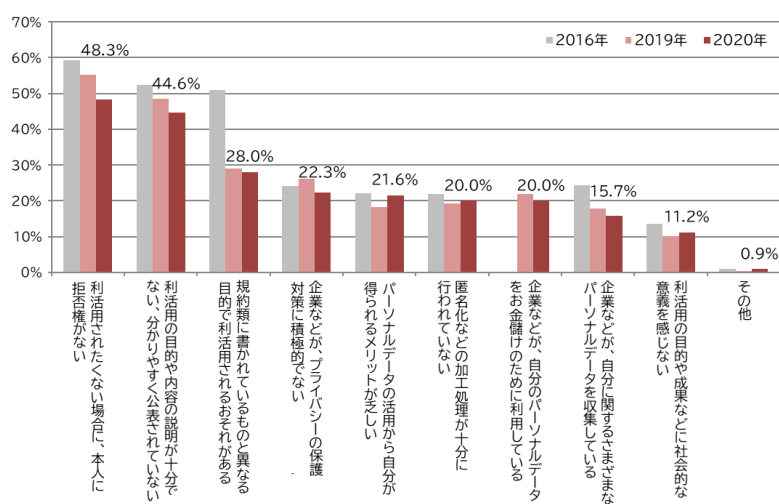
【図 1】 Q. 企業や公的機関などによるパーソナルデータの利活用に関してどのように感じますか。「活用への期待」と「リスクに対する不安」のどちらが大きいとお答えください。



【1-2】不安要因のトップ2は、前回調査と変わらず「拒否権がないこと」と「活用目的の説明・公表が不十分」。ただし、その回答割合は低下。

パーソナルデータの利活用によって不安を覚える理由を尋ねたところ、上位2項目は、前回調査でも回答が集中した「利活用に対する拒否権がない」（48.3%）、「どう活用するか説明が十分でない、公表の分かりやすさの不足」（44.6%）でした。しかし、これら項目への回答割合は低下し続けており、第3回調査(2016年)と比較すると、それぞれ11.7ポイント、6.8ポイントの差が見られました（図2）。

【図2】Q. パーソナルデータの利活用に対してあなたが不安を覚える理由は何ですか。該当するものを3つまで選んでください。

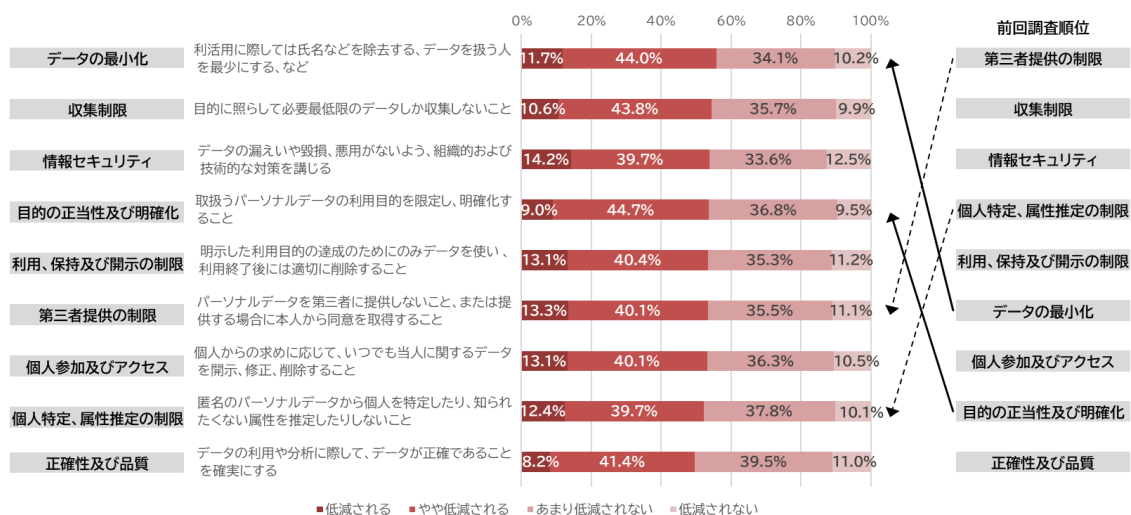


【1-3】企業等に求められるプライバシー保護施策について、「データの最小化」「目的の正当性及び明確化」への期待が大きく上昇、生活者の不安低減のポイントに。

企業等がプライバシー保護策を実施することで不安が低減するかどうかを尋ねた質問では、「データの最小化」「収集制限」「情報セキュリティ」「目的の正当性及び明確化」の取り組みに対し、半数以上の生活者が「不安が低減される」（「低減される」「やや低減される」の合計）と回答しました。（図3）

今回の特徴として、「データの最小化」「目的の正当性及び明確化」が前回調査から大きく順位を上げました。これらは、行政等による新型コロナウイルス感染拡大防止対策の中で重要視されていたことから注目を集め、生活者の意識にも寄与した可能性があります。今後、データを扱う企業等には、こうした対策を講じるにより、生活者の不安や抵抗感を低減することが期待されます。

【図 3】 Q. 企業等がプライバシー保護のために次のような施策を実施している場合、パーソナルデータを利用されることについてのあなたの不安はどの程度低減されますか。



2. 新型コロナウイルス感染症対策としてのパーソナルデータ利活用に関しては、多くの生活者が期待。利用目的が明確であれば、より踏み込んだデータ活用を容認する傾向。

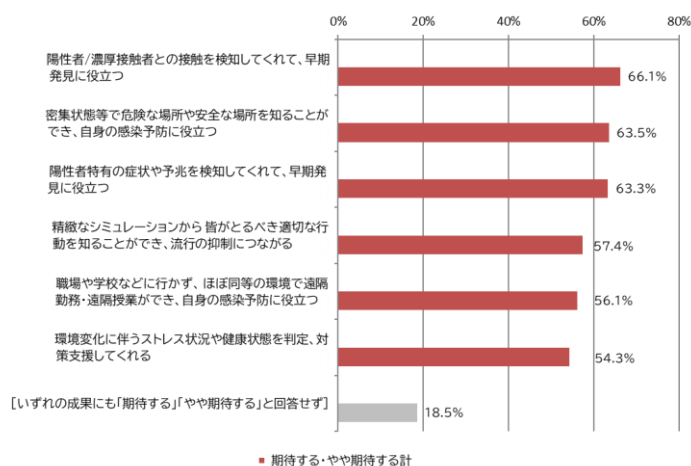
【2-1】感染症対策のためのパーソナルデータ利活用については、生活者の 8 割以上が期待していることが判明。特に接触・近接や位置情報を活用した接触予防に期待が寄せられている傾向。

今回は新たに、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に関する生活者意識についても調査しました。

感染拡大防止対策としては、接触や症状・予兆の検知、密集状態など空間の感染リスク算出といったさまざまな分野でパーソナルデータの利活用が考えられる中、生活者全体の 8 割以上が何らかの期待を持っていることが分かりました。

具体的には、「接触検知による早期発見」（「期待する」「やや期待する」計 66.1%）次いで「密を避ける感染予防」（同 63.5%）に期待するとの回答が多く、接触・近接や位置情報を活用した接触予防の項目に注目が集まっていることが明らかになりました（図 4）。

【図 4】 Q. パーソナルデータを活用した新型コロナウイルス感染拡大防止対策について期待することは何ですか。次の想定される対策について、あなたの期待の度合いをお答えください。



【2-2】行動追跡を伴う対策についてはプライバシーへの懸念を覚える傾向が明らかに。

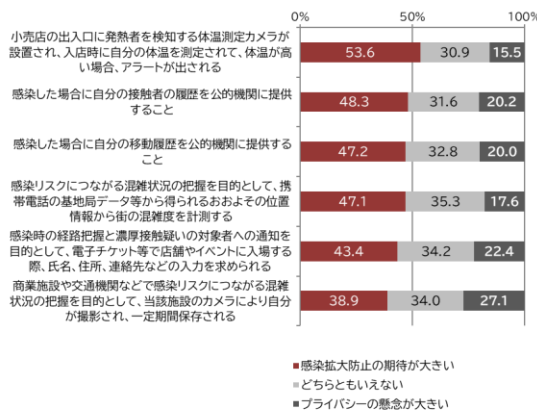
さまざまな新型コロナウイルス感染拡大防止対策について期待とプライバシーへの懸念について質問したところ、商業施設等における施策として期待が高かったのは、「体温測定カメラによる小売店入店時の検温」、「感染時等の公的機関への接触者履歴提出」でした。また職場等における施策として期待が高かったのは、「体温測定カメラの設置または体温の報告」、「マスク着用や手洗いのチェック」という結果でした。

一方で、商業施設等における「カメラ映像による追跡」や職場等における「休日や業務時間外の行動提出」といった、個人の行動の追跡を伴うような対策についてはプライバシーへの懸念を覚える傾向が見られました（図5）。

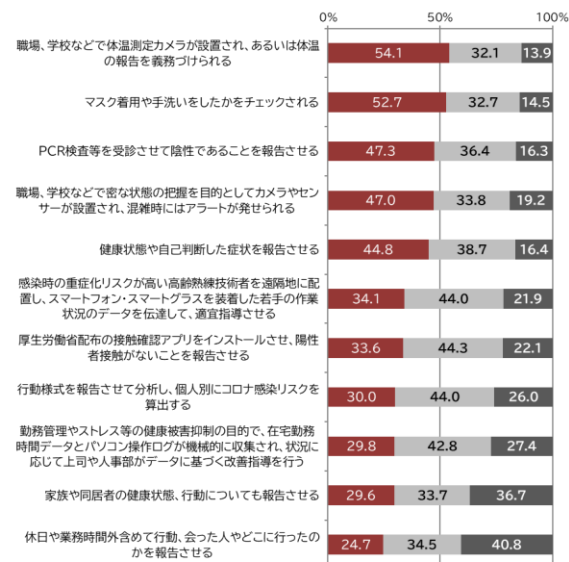
【図 5】 Q. 次のような対策があなたの行先等に導入された場合に、感染拡大防止への期待とプライバシーへの懸念の比較について、あなたの意見に近いものを選んでください。

(左図：商業施設、交通機関などでの対策、右図：勤務先、通学先などでの対策)

● 商業施設や交通機関など



● 勤務先や学校など(対象者:就業または就学中 n=736)

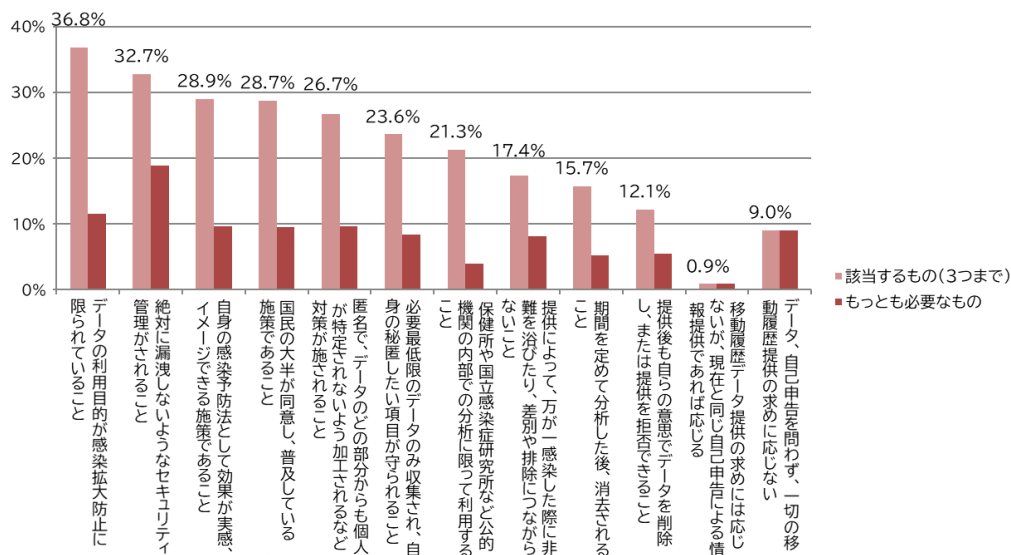


【2-3】感染予防効果を上げる目的で位置情報や移動履歴を提供するための条件として、「パーソナルデータの利用目的の制限」が最も重要視。

新型コロナウイルス感染症の予防効果を上げるために、位置情報や移動履歴を提供するための条件を質問したところ、「パーソナルデータの利用目的の制限」が最も重視される結果となりました。

この他、「効果がイメージできること」、「多くの人々が同意して普及していること」といった条件が上位に挙がりました(図6)。

【図 6】 Q. もし感染予防の効果を上げるための施策(アプリや調査など)で、あなたの位置情報や移動履歴の提供を求められた場合、どのような条件であれば提供に応じられますか。



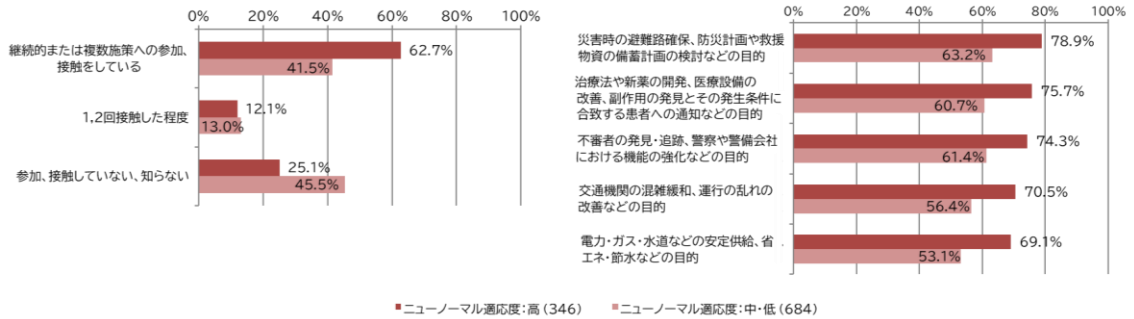
3. ニューノーマルへの対応をきっかけとして、パーソナルデータ利活用に対する生活者の理解につなげていくことが、データを扱う事業者にとって今後の課題。

【3-1】新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を実践する人は、ITを用いた感染拡大防止対策への参加度が高いだけでなく、感染拡大防止対策以外のデータ利活用への期待も高い特徴が明らかに。

今年、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」として、ソーシャルディスタンスの確保や不要不急の集会の回避などさまざまな行動変容が推奨されました。そこで、これらを意識して実践しているかを問い、その度合いに応じてグループを分け、他の質問項目への回答傾向を分析しました。

その結果、これら行動変容を積極的に実践しているグループ(「ニューノーマル適応度：高」とします)では、ITを用いた感染拡大防止のための行政施策にも積極的に参加する傾向が明らかになりました。さらに、感染拡大防止対策に限定せず、自身のパーソナルデータを公益に資する目的で統計的に利用されることへの期待も大きいことが判りました(図7)。

【図 7】ニューノーマル適応度別の、IT を用いた感染拡大防止のための行政施策への参加度(左図)と自身のパーソナルデータが統計利用されることについての期待(右図)

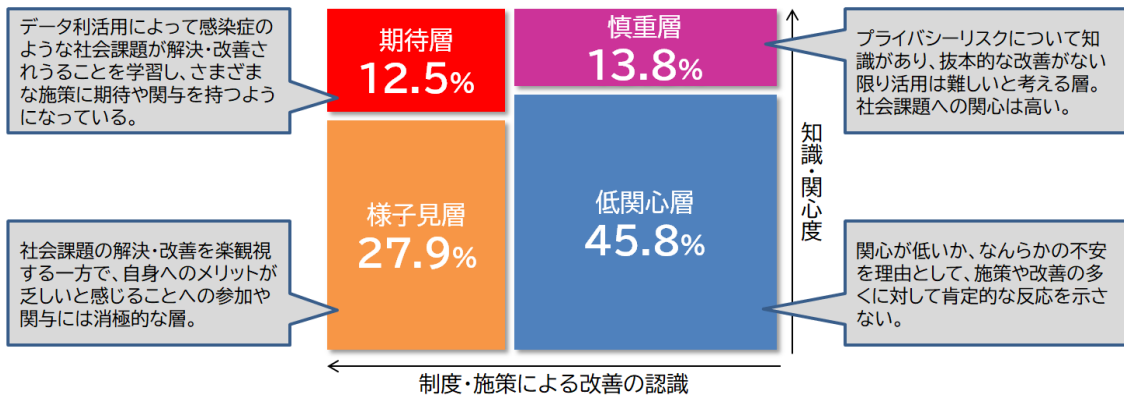


【3-2】「パーソナルデータ利活用全般に対する知識・関心度」と「企業等によるプライバシー保護施策による改善の認識度合」でグループ分けしたところ、各グループの意識の違いが明らかに。

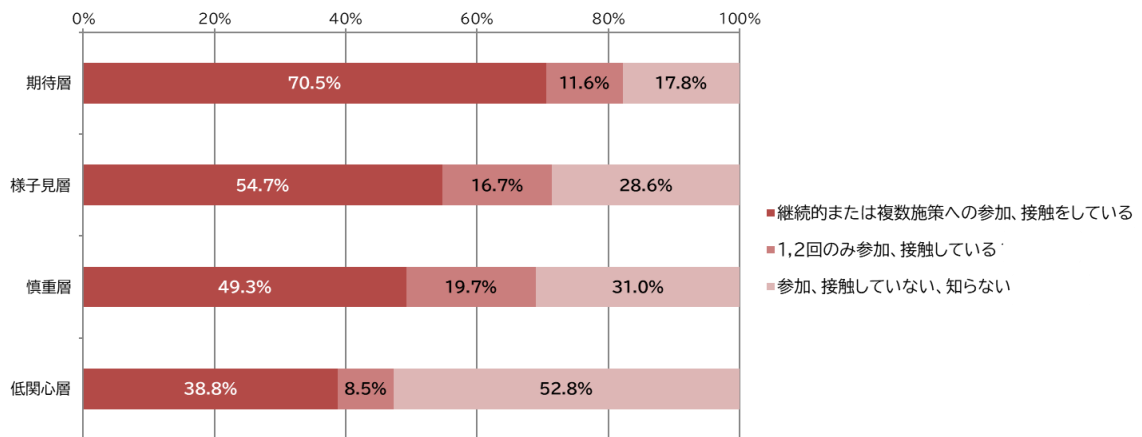
パーソナルデータ利活用全般に対する質問への回答から「知識・関心度」、企業等によるプライバシー保護施策により不安が低減されるかどうかから「制度・施策による改善の認識」という分析軸を設け、これらを組み合わせ以下のような 4 象限を設定しました。さらに、各グループについて、本調査における他の質問項目へ回答傾向を分析したところ、データ利活用やプライバシーに関して異なる意識を示すことが判りました（図 8 - 1）。

例えば、知識・関心が高く施策の改善認識も高いグループ（「期待層」とします）では、IT を用いた感染拡大防止のための行政施策に積極的に参加する傾向が見られました。逆に、知識・関心が低く施策の改善認識も低いグループ（「低関心層」とします）では、これら行政施策に一度も参加していない人が多いといった傾向が見られました（図 8 - 2）。

【図8-1】「知識・関心度」と「制度・施策による改善の認識」に基づく4グループの割合



【図8-2】ITを用いた感染拡大防止のための行政施策への参加について4グループの比較



以上