

## 評価分かれるマッチングアプリ。53%が安心・安全に不安

～ 安全面の対策進む各社、本人確認や監視体制がポイント ～

2022年3月28日

株式会社ブランド総合研究所

コロナ禍の影響で出会いの形が変化している中、今や20歳前後の2人に1人がマッチングアプリの利用経験があるという結果になりました。ところが、現在利用している人で安心・安全面について不安や不満を感じている人も多いようです。利用するために必要な条件として本人確認の機能、監視体制、カスタマーサポートなどの管理体制を挙げる人が多く、その体制に関して各社への評価が分かれているという実態が明らかになりました。

この調査は、ブランド総合研究所が全国の18歳から24歳の男女5000人に対して2月にインターネットを用いて実施した「恋活に関する調査」で、回答者の中から実際にマッチングアプリを利用している人への利用実態調査や、本人確認の機能調査もあわせて行いました。

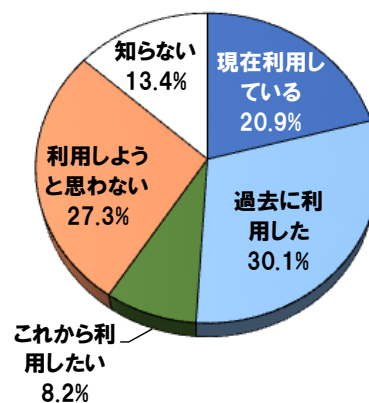
※マッチングマッチングアプリとは、婚活や恋活、友達作りなどを目的に、出会いと交流の場を提供するアプリのこと。若い世代を中心に、手軽さが人気で利用が広がっている。

### ■51%がマッチングアプリを利用

回答者の中で恋活や婚活をしたことがある1935人のマッチングアプリの利用状況を調べた。その結果、アプリを現在利用している人は20.9%、過去に利用したことがある人は30.1%で、合計すると利用経験のある人が半数以上を占めるという結果になった。なお、男女別で見ると男性が47.8%に対し、女性は54.3%で、女性の方が利用度が高くなっている。

一方で、アプリを知っているが、利用しようと思わない人は全体で27.3%おり、アプリ利用に対して抵抗感をいただいている人も一定数いる。

(図1) マッチングアプリの利用経験と認知



対象：恋活や婚活をしたことがある人(n=1935人)

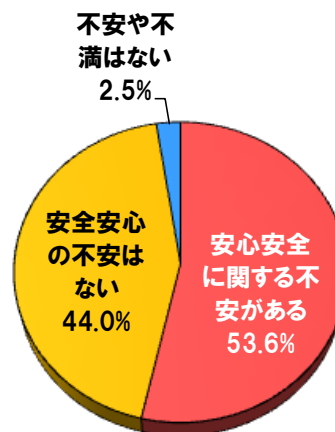
### ■利用している女性の6割以上が安心・安全面に不安

マッチングアプリに対する抵抗感を調べるために、実際にアプリを使用している人(405人)にどのような不安があるかを、11個の不安要素の中から選んでもらったところ(複数回答可)、「不安や不満はない」と答えたのはわずかに2.5%だった。つまり、利用者のうち97.5%が不安や不満があるということになる。

具体的な不安の内容としては、「相手の身元がはっきりしない」など安心・安全に関する項目を1つ以上選んだ人は全回答者の53.6%を占めている。(残りの44.0%は安心・安全以外の項目だけを選んだ)。

特に女性では安心・安全の項目を選んだ人の割合が64.1%と男性の44.1%より多く、女性の方が安心・安全に関する不安を感じる人が多いようだ。

(図2) マッチングアプリに関する不安



対象：マッチングアプリを利用している人(n=405人)

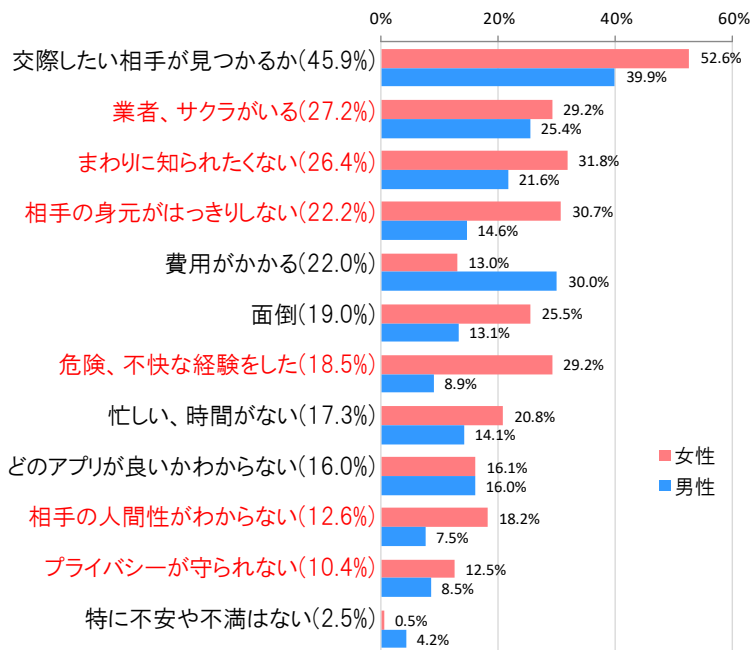
## ■安心・安全に関する不安が多い

マッチングアプリを利用している人が感じている、具体的な不安や不満の項目を多い順位並べてみたのが右上のグラフ(項目の後ろの数字は男女の合計での比率。グラフ中の筋は男女別の結果)。最も不安と感じる人が多いのは「交際したい相手が見つかるか」で45.9%と回答者の約半数が選んでいる。

次に多かったのは「業者、サクラがいる」で27.2%、次いで「まわりに知られたくない」26.4%、「相手の身元がはっきりしない」22.2%と、安心・安全につながる項目を選ぶ人が、「費用がかかる」や「面倒」などの項目より選ぶ人が多いという結果になった(安心・安全に関する項目を赤字で示した)。

女性においては「危険、不快な経験をした」と答えた人が29.2%と費用や手間に関する不安より多くなっている。

(図3) マッチングアプリを現在利用している人の不安や不満



対象: マッチングアプリを利用している人(n=405人)

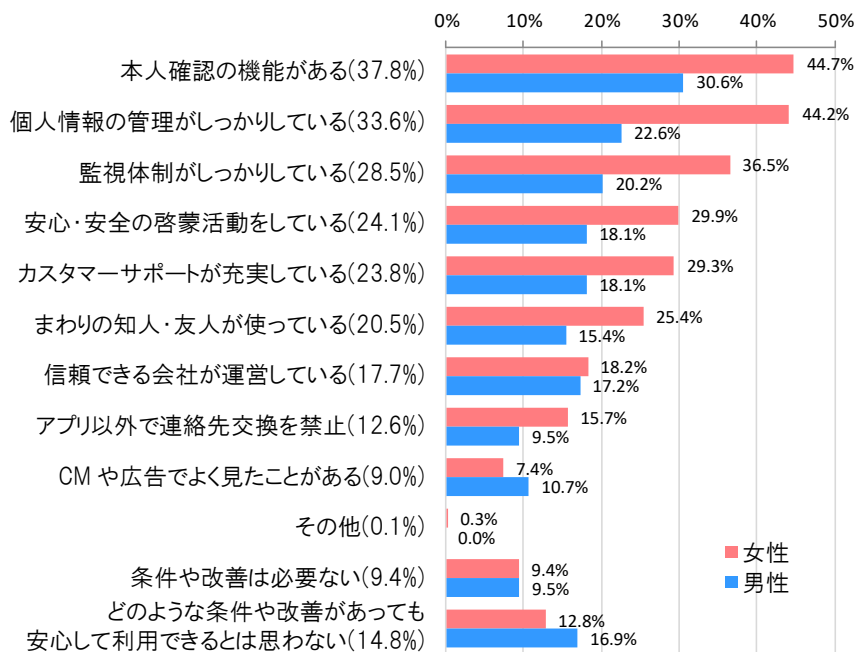
## ■安心して利用するためアプリに求められる条件とは

次に、マッチングアプリを利用していない人(アプリを知らない人を除く)を対象に、どのような条件や改善があれば、安心してマッチングアプリを利用するかを聞いた結果が右下のグラフ。

最も多かったのは「本人確認の機能がある」で37.8%、特に女性の方が多く44.7%が回答した。続いて、「個人情報の管理がしっかりしている」33.6%、「監視体制がしっかりしている」28.5%などが高かった。

一方で、「どのような条件や改善があっても安心して利用できるとは思わない」と回答したのは14.8%で、条件や改善等を施すことで利用者が拡大する可能性が高いことがわかる。

(図4) 安心して利用するために必要な条件や改善



対象: マッチングアプリを利用していない人(n=688人)

## ■本人確認方法の主要4アプリ比較

安心・安全の中で、「本人確認」の項目が多かったが、実際にマッチングアプリがどのような本人確認などの機能となっているかを調べてみた。「インターネット異性紹介事業」に該当するマッチングアプリは、会員が18歳以上であることを確認することが法律によって定められている。また、なりすましやロマンス詐欺などが問題視されている。そこで主要4アプリについて、公開されている情報と、実際のアプリを操作から、①利用者が18歳以上であるかの確認方法、②顔認証による本人確認方法について調べてみた。

アプリ名	Pairs	Tinder	タップル	with
① 18歳以上の確認	身分証明書	身分証明書	身分証明書	身分証明書
② 顔認証による確認	身分証明書の顔写真 & 自撮り写真を照合	プロフィール写真 & 自撮り写真を照合	身分証明書の顔写真 & プロフィール写真 & 自撮り写真を照合	なし

調査の結果、4アプリはいずれも身分証明書によって18歳以上であることを確認していた。ところが、顔認証による確認方法については、各アプリで異なっている。Pairsでは実在の人物であることを審査するために身分証明書と写真・動画を使って審査を行っている。Tinderではプロフィール写真が本人であることを証明するために、アプリ内で撮影した自撮り写真によって照合を行っている。タップルではなりすまし等の不正な利用を防ぐために、「顔写真付きの本人確認書類」「メイン写真」「自撮り写真」の3つで照合を行っている。一方、withでは確認できなかった。

## ■プロフィール写真によるなりすまし等対策の主要4アプリ比較（覆面調査）

次に、年齢詐称や、なりすましを防ぐためにどのような機能があるかを調査するため、③実際と異なる年齢で申請した場合と、④プロフィール写真を芸能人の写真で申請した場合について、実際に登録できる可否かを覆面調査により調べた。

アプリ名	Pairs	Tinder	タップル	with
③ 実際と異なる年齢で申請すると	身分証明書の年齢に自動修正される	登録できてしまう ※18歳以上の確認のみ	登録できない	登録できない
④ プロフィール写真を芸能人の写真で申請すると	登録できない	(写真認証機能はあるが)登録はできてしまう	登録できない	登録できない

③身分証明書と異なる年齢で申請した場合、2つのアプリではアラートが機能して登録できなかった。ところが、18歳以上であることを確認しているだけで、実際と異なる年齢を入力しても登録できてしまうアプリや登録する際に身分証明書の生年月日に自動修正されるアプリもあった。

次に、プロフィール写真をインターネット上にあるタレント等の写真で登録できるかをチェックしてみたところ、3つのアプリでは写真の登録ができず、なりすましへの対策が徹底されていることがわかった。ところが、写真認証の機能はあるにもかかわらず、写真が本人でなくても登録できてしまうアプリもあった。こうした状況から、安心・安全への対策についてはまだ改善する余地があるアプリもあるようだ(なお、今回調査を行ったアカウントは調査終了後、速やかに削除した)。

## ■安心・安全への取組が最も評価されているアプリはタップル

利用経験がある人が多かった 4 つのマッチングアプリ(Pairs、Tinder、タップル、with)について、それぞれのアプリを現在利用している約 100 人ずつに対し、そのアプリの安心・安全に関する評価を聞いてみた。調査方法は、(A)利用者それぞれのアプリが公表している「安心・安全についての取り組み」の説明図を参照してもらい、その内容に満足しているか否かについて5段階で評価してもらった。また、(B)監視体制、通報機能、問い合わせへの対応、利用者向けのガイドライン、運営会社についてもそれぞれ5段階で評価してもらった。

アプリ名		Pairs	Tinder	タップル	with
(A)安心安全への取組についての総合的な評価				◎	○
(B) 機能や体制に関する評価	監視体制	○		◎	
	通報機能			○	◎
	問い合わせへの対応	○		◎	
	利用者向けのガイドライン(セーフティセンターなど)	◎		○	
	運営会社			◎	○

評価方法: 利用者の各項目の評価を、「とても満足している」=100点、「満足している」=50点、「どちらでもない」=0点、「あまり満足していない」=-50点、「全く満足していない」=-100点として加重平均し、4つのアプリの中で最も点数が高いものに◎、次に高いものに○をつけた。

この結果から、前ページでの機能調査の結果で最も評価の高かったタップルが、利用者からの評価も最も高いという結果になった。同アプリは、監視体制、問い合わせへの対応、運営会社に対する評価が最も高かった。特に問い合わせへの対応については、問い合わせフォームによる対応のみならず、LINE 電話による緊急相談窓口も用意していることなどが、女性からの高い評価につながっている。

一方、通報機能に対する評価が最も高かったのは with、利用者が安心・安全に利用するためのガイドラインや、情報をまとめたセーフティセンターへの評価が最も高かったのは Pairs となった。

### ■(参考)評価が高い各アプリの、安心・安全への取り組み例

#### 「オンライン護身術」をまとめたガイドブックを無料で公開(タップル)

タップルでは、オンラインでの出会いで気を付けるポイントをわかりやすくまとめたガイドブックを作成し、無料で公開している。内容は、オンラインでの恋活で気を付けてほしい 5 つのポイントを「オンライン護身術」として、イラストと合わせて紹介している。

[https://d2utiq8et4vl56.cloudfront.net/files/user/img/press\\_release/27307/tapple\\_guideline.pdf?v=1644969464](https://d2utiq8et4vl56.cloudfront.net/files/user/img/press_release/27307/tapple_guideline.pdf?v=1644969464)

#### 「マッチングアプリの安心・安全を考えるアドバイザーボード」設置(Pairs)

Pairs などをブランドポートフォリオに持つマッチグループは、外部有識者による「マッチングアプリの安心・安全を考えるアドバイザーボード」を設置した。

2021年6月～9月に計3回にわたり議論を行い、マッチングアプリの安心・安全の更なる環境整備とマッチングアプリ市場の健全な発展に向けた外部有識者からの意見を報告書を取りまとめた。

<https://eure.jp/wp-content/uploads/2021/12/e40188f0046e05aef4c7137473b130d9.pdf>

## ■安全性が鍵になるマッチングアプリの今後

コロナ禍の影響もあり、新しい出会いの形として一段と注目されるようになったマッチングアプリだが、オンラインの特性上、安全性を理由に利用をためらう人も多い。

個人情報保護など、システム面に対応できる課題もあるが、利用者同士の交流がメインとなるサービスであるがゆえに、システムだけではコントロールできないモラル面での対策も求められる。そういった背景から、利用者を対象とした安心・安全に利用するための啓蒙活動も取り組まれ始めている。

利用者のプライバシーが守られるシステム面と、それを利用する人のモラル面の両方が高まることで、安心して新しい出会いを見つけられる場として整備されることが、少子化が進む日本の将来性を高めるためにも必要だろう。

### <調査概要>

#### 1次調査

調査方法 : インターネット調査

調査対象 : 登録調査モニター(18歳~24歳,未婚)から男女均等に回収

総回収数 : 5000人 (不完全回答等を除く有効回答数は4,981人)

調査時期 : 2022年2月22日~26日

#### 2次調査

調査方法 : インターネット調査

調査対象 : 1次調査でPairs、Tinder、タップル、withを現在利用していると答えた人

有効回答数: Pairs 106人、Tinder 106人、タップル 105人、with 100人(不完全回答等を除いた)

調査時期 : 2022年2月26日~28日

### <ブランド総合研究所の会社概要>

「都道府県・魅力度ランキング」など地域・自治体の評価指標として全国で注目されている「地域ブランド調査」の実施主体であり、地域活性化とコンサルティングの専門企業です。同調査以外にも、地域ブランドに関する調査とシティブロモーションなどの戦略立案などを実施しているほか、「地域版SDGs調査」、「企業版SDGs調査」も実施しています。

地域や日本経済の活性化につながる分野として、情報通信、地域産品、教育・子育て、人材育成などに関する調査やコンサルティングも実施しています。

社名 : 株式会社ブランド総合研究所

本社 : 東京都港区虎ノ門1-8-5(〒105-0001)

代表者: 代表取締役 田中章雄

資本金: 2500万円

設立 : 2005年11月

URL : <https://tiiki.jp/>

### <本リリースに関するお問合せ>(メディアおよび読者とも)

株式会社ブランド総合研究所

担当: 摺木(すりき)

〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-8-5

TEL: 03-3539-3011

E-mail : [project@tiiki.jp](mailto:project@tiiki.jp)