

## 個人情報はどう利用されているか把握していないのは 60%近く？ ジェネシス、グローバル調査で個人情報に関する意識と傾向が判明

個人情報の取り扱いと位置情報の利用に関する意識が  
日本と他の調査対象国の消費者で大きく乖離

東京－2020年9月2日－クラウド・カスタマーエクスペリエンスおよびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーであるジェネシスは、日本を含む世界6カ国におけるカスタマーサービスをテーマとした調査を今年、実施しました。アプリケーションや企業による個人情報の管理・共有をテーマにした今回の調査では、日本の消費者が他の調査対象国となった米国、英国、ドイツ、オーストラリア、ニュージーランドの5カ国と比較してユニークな行動を示しました。日本は個人情報の収集と第三者プラットフォームへの共有に関して世界平均の74%と比べ、最も意識レベル(42%)が低い結果となりました。

### 個人情報の取り扱いに日本の消費者は鈍感

クイズや Facebook のようなソーシャルメディア・アプリケーションによる個人情報の収集に対する認識についての質問に対し、日本以外のすべての国は75%以上「認識している」と回答しました。ただし、日本の場合、データ収集について把握した上で特に問題ないと回答した人は11%、把握した上で問題視していると答えた人は30%となりました。一方で、約6割(58%)を占めたのは、**個人情報**が収集されていることについて知らなかったという回答でした。

企業がユーザーの個人情報を使用する場合は、プライバシーポリシーでその使用範囲を明記することが義務化されています。しかし、銀行、クレジットカード会社、保険会社のプライバシーポリシーの確認に対する質問に対し、日本の消費者は「一切読まない」と答えた人が21%だったのに対し、その他の国はすべて10%を下回り、日本は大きく乖離している傾向を見せました。

### 位置データとIoT デバイスにおける「逆」の傾向

個人情報の扱いに対する認識は他国に比べて低いものの、日本の消費者は位置情報の利用に対して慎重な行動を見せています。どのスマートフォンアプリに位置情報へのアクセスを許可しているかと尋ねたところ、**日本では「どのアプリにも位置情報を共有していない」が25%と他国に比べて最も高い結果となりました**。日本は、モバイルデバイスで最も長い歴史を持つ国の1つであることもあり、ユーザー層もリテラシーも高い事が第三者アプリケーションへの位置情報を共有することにより慎重になっている原因とも考えられます。

さらに、日本の消費者は、健康に関する異常値を医療機関に通知したり、煙探知機などが異常な測定をした場合に消防署に連絡したりする場合でも、スマートデバイスが個人情報を許可なく利用することに対して警戒していることがわかりました。日本の消費者の43%が、自分のデータが許可なくスマートデバイスを通じて共有されることを望まないと回答したのに対し、アメリカでは30%、ニュージーランドでは27%となりました。

以上、今回のグローバル調査では日本の消費者は**個人情報**が実際にどこに共有されている意識と、第三者へどこに共有したい意識との間にギャップがあることが分かります。実は、日本の消費者の企業への信頼感も他国に比べて最も失いやすく、58%が個人情報の漏洩、または流出が発覚した企業とは一切取引をしないと回答しています。

なお、今回の調査データの結果をセグメント別で分析した結果が以下の通りとなりました。

- 若年層はプライバシーポリシーを最も見逃す傾向にあり、日本の「Z 世代」の 28%はプライバシーポリシーを一切読まないと回答しています。性別で見ると、男性の回答者の 24%がプライバシーポリシーを読まないと答えたのに対し、女性の回答者は 18%でした。
- ソーシャルメディア企業による個人情報の利用に関する認識については、消費者の居住地域によって大きな格差が見られました。日本の都市住民の 51%がデータ利用を意識していないのに対し、郊外居住者は 61%、地方居住者は 65%まで達しています。
- 若い世代ほど寛容ではありません。ある企業が個人情報を漏洩・流出した場合、取引をやめると回答した人は、「Z 世代」で 66%に対して、「ベビーブーム世代」の回答者は 55%となりました。

## 調査方法

本リサーチは [Wakefield Research 社](#) が 2020 年 4 月上旬にインターネットで実施したものです。回答者は 18 歳以上の男女で、アメリカ 1000 人、オーストラリア、ドイツ、日本、ニュージーランド、イギリスそれぞれ 800 人、計 5000 人となりました。グローバル調査における誤差範囲は 95%の信頼区間において+/- 1.4 となっています。なお、小数点以下は四捨五入としているため、合計しても必ずしも 100 とはなりません。

## ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年 700 億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。Experiences as a Service<sup>SM</sup> のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud™によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、[www.genesys.com/ja-jp](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧下さい。

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)

ジェネシス・ジャパン広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: [alex@vertigo.jp](mailto:alex@vertigo.jp)