

アプリケーション・プライバシーポリシーに関する

事業者向けアンケート

【結果報告】

2014年2月28日

スマートフォンの利用者情報に関する連絡協議会 事務局

アンケート調査の概要

■背景・目的

「スマートフォンのアプリケーション・プライバシーポリシーに関するガイドライン」は、一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラムが 2012 年 11 月 13 日に発表し、1 年が経過しました。

その間に、本ガイドラインは、2013 年 9 月に総務省より発表された「スマートフォンプライバシーイニシアティブ II(SPI II)」にて、業界の取り組みとして大きく取り上げられ、また、京都市の「スマートフォンアプリ活用ガイドライン」や KDDI 研究所の「Android アプリ向けプライバシーポリシー作成支援ツール」などでも準拠元とされています。このように、本ガイドラインは、スマートフォンへアプリケーションを提供する際のアプリケーション・プライバシーポリシーの作成や通知・公表における標準的なガイドラインとして認知されつつあります。

さらに「スマートフォンの利用者情報等に関する連絡協議会(SPSC)」や「一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会(JSSEC)」等の様々な関係団体等へ、本ガイドラインの周知を進めてまいりました。

また、Apple、Google や通信事業者等のアプリ・ストア運営者に対して、アプリケーション提供者が本ガイドラインに準じたアプリケーション・プライバシーポリシーを通知・公表しやすいように配慮していただけるよう協議を行ってきました。アプリケーション・プライバシーポリシーを提供することで、消費者とのプライバシーに関するトラブルを防止するという効果が想定されることから、通信事業者のマーケットをはじめ掲載が求められる状況となっております。その一方で、アプリケーション事業者が対応するための追加コスト等もあり、運用にあたっては今後改善が必要な事項もあるかと存じます。

そこで、本ガイドライン発表から 1 年が経過したのを機に、スマートフォンのアプリケーションに関係されている事業者を中心に、本ガイドラインへの対応状況や問題点、ご意見ご要望等をお聞きしたいと考え、アンケートをさせていただくことになりました。

本アンケートは、アプリケーション事業者をサポートするためのガイドラインの改正や周知・啓発、さらには今後の活動の方向性を検討するための重要な資料となるとともに、総務省をはじめとした関係省庁がその施策検討するうえでの参考資料となることも想定しております。

■アンケート実施期間

2013年12月20日(金) ～ 2014年2月14日(金)

■回収状況

28件

■実施方法

調査対象

SPSC(スマートフォンの利用者情報等に関する連絡協議会)参加団体の加盟および
会員企業

調査方法

SPSCの加盟団体より個別企業に依頼。
回収は、サイト内のアンケートフォームにて行った。

アンケート集計 目次

1. ご回答者情報	6
1-2. 所属団体	6
1-3. 事業者分類	7
1-7. アプリケーション・プライバシーポリシー(以下「アプリ・プラポリ」)の作成等(作成、レビュー、承認等含む)に関与されている部門・事業者	8
1-8. 自社内でのスマートフォンのプライバシーに関連する担当職務の内容	9
2. アプリケーション、情報収集モジュールの提供について	10
2-1. 自社でアプリケーションの提供を行っているか	10
2-2. 自社で情報収集モジュールの制作・配布を行っているか	10
2-3. アプリケーションや情報収集モジュールの提供を行っている場合、アプリの利用規約や事業者の個人情報保護の説明とは独立して、アプリ・プラポリをアプリ個別に策定しているか	11
3. アプリケーション・プライバシーポリシー(以下「アプリ・プラポリ」)の対応状況について	12
3-1. 自社でアプリケーションを提供している場合、利用者情報を取得し自社のサーバや外部に送信しているか	12
3-2. 利用者情報を取得し自社のサーバや外部に送信している場合、自社アプリケーションでアプリ・プラポリを策定し、利用者に通知・公表を行っているか	12
3-3. 利用者情報を取得し自社のサーバや外部に送信している場合に、アプリ・プラポリの策定及び通知・公表が行われていないアプリケーションがある場合、その理由	13
4. アプリケーションに情報収集モジュールを組み込んだ場合のアプリ・プラポリ対応状況について ..	16
4-1. 自社でアプリケーションを提供している場合、情報収集モジュールを組み込んでいるか	16
4-2. 情報収集モジュールを組み込んでいる場合、自社アプリケーションでアプリ・プラポリを策定し、情報収集モジュールについて利用者に通知・公表を行っているか	17
4-3. 情報収集モジュールを組み込んでいる場合に、情報収集モジュールについてのアプリ・プラポリの策定及び通知・公表が行われていないアプリケーションがある場合、その理由	18
4-4. 自社で情報収集モジュールを提供している場合、情報収集モジュールを組み込んだアプリケーションからアプリ・プラポリへリンクされているか	19
5. 総務省SPIについて	21
5-1. アプリ・プラポリを通知・公表しているサービスに関し、総務省SPI(スマートフォン プライバシーイニシアティブ)に準拠しているか	21
5-2. 総務省のSPIに準拠していないところがある場合の主な理由	22
5-3. 総務省SPI準拠で困難な事項や、総務省等の関係機関へのご要望	23
5-4. その他、利用者情報やアプリ・プラポリ関連で問題と感じていることや自社で課題となっていること	25

6. 協議会等について	26
6-1. 協議会の活動テーマとして今後取り扱ってほしいもの	26
6-2. その他、ご意見・ご要望	26

1. ご回答者情報

■1-2. 所属団体(複数回答可)

対象社数:28

団体名	回答数
一般社団法人安心ネットづくり促進協議会(JISPA)	2
一般社団法人新経済連盟	1
一般社団法人ソーシャルゲーム協会(JASGA)	1
一般社団法人テレコムサービス協会(TELESA)	3
一般社団法人電気通信事業者協会(TCA)	3
一般社団法人富山県ケーブルテレビ協議会	1
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会(JAIPA)	3
一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会(JSSEC)	1
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム(MCF)	21
一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA)	1
モバイルコンピューティグ推進コンソーシアム(MCPC)	1

■1-3. 事業者分類(複数回答可)

対象社数:28

選択肢	回答	回答数
1-3-1	アプリケーション提供者	21
1-3-2	情報収集モジュール提供者	2
1-3-3	アプリケーション(情報収集モジュール含)開発者	8
1-3-4	アプリケーション提供サイト(アプリストア)運営者	5
1-3-5	アプリケーション紹介サイト運営者	5
1-3-6	メディア、コンテンツプロバイダー	11
1-3-7	ISP、通信事業者	10
1-3-8	端末提供者	0
1-3-9	広告事業者	3
1-3-99	その他	1

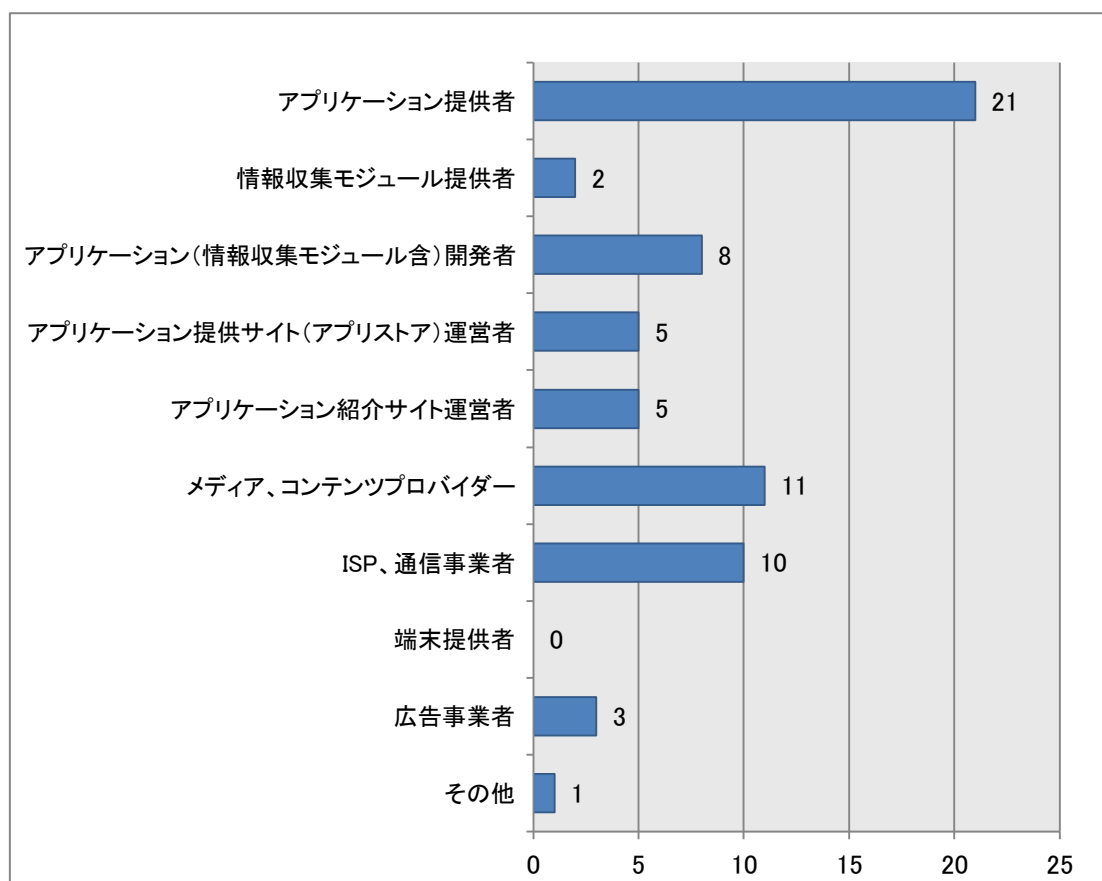


Figure 1 事業者分類(複数回答可)

その他回答

CATV 事業者

■1-7. アプリケーション・プライバシーポリシー（以下「アプリ・プラポリ」）の作成等（作成、レビュー、承認等含む）に関与されている部門・事業者をお教えてください（複数回答可）。

対象社数：25

選択肢	回答	回答数
1-7-1	役員等の経営者	4
1-7-2	法務、総務等のバックオフィス部門	14
1-7-3	情報システム部門	6
1-7-4	コンテンツ企画制作、運用部門	21
1-7-5	プログラム等開発部門	10
1-7-6	顧客対応部門	7
1-7-7	外部開発事業者	2
1-7-99	その他	2

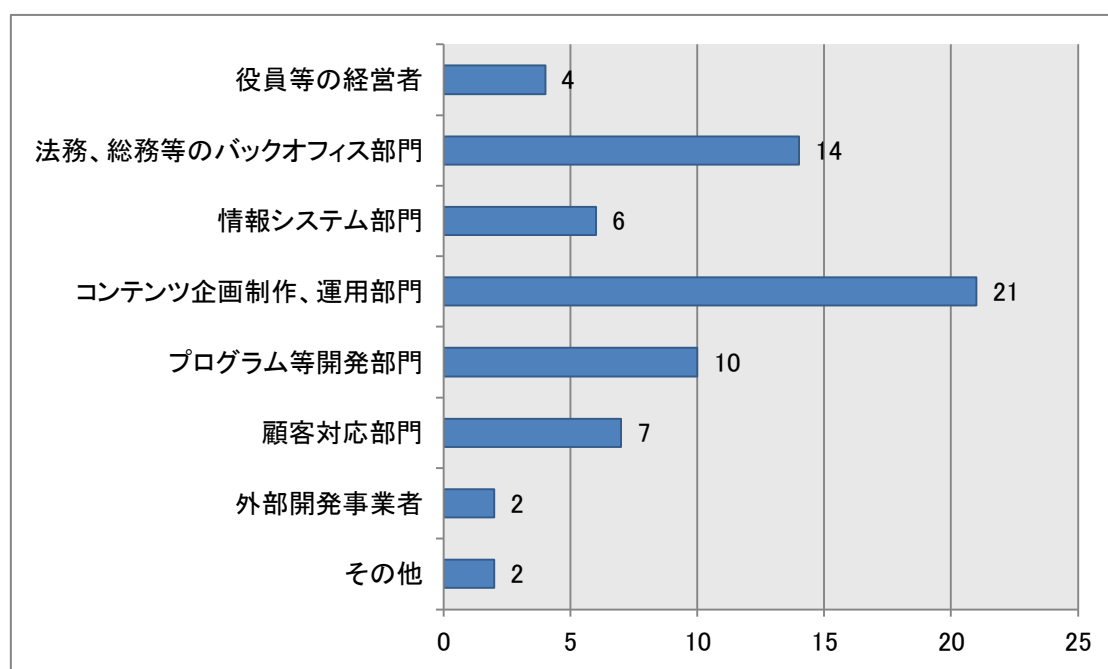


Figure 2 「アプリ・プラポリ」作成等関与部門・事業者

その他回答

未だポリシーが定められていないため
利用者情報を取得するアプリは提供していません。

（補足）

現場である企画・開発系部門のみが関与しているのは6社と4分の1ほどであり、サポート部門との両方で対応している場合が多く、全社的な対応が必要との意識が高いことがうかがえる。

■1-8. 自社内でのスマートフォンのプライバシーに関連する担当職務の内容(複数回答可)

対象社数: 25

選択肢	回答	回答数
1-8-1	リスクの予測、発見	19
1-8-2	ルールの策定	13
1-8-3	ルール運用	13
1-8-4	顧客対応	8
1-8-5	法務対応	6
1-8-99	その他	3

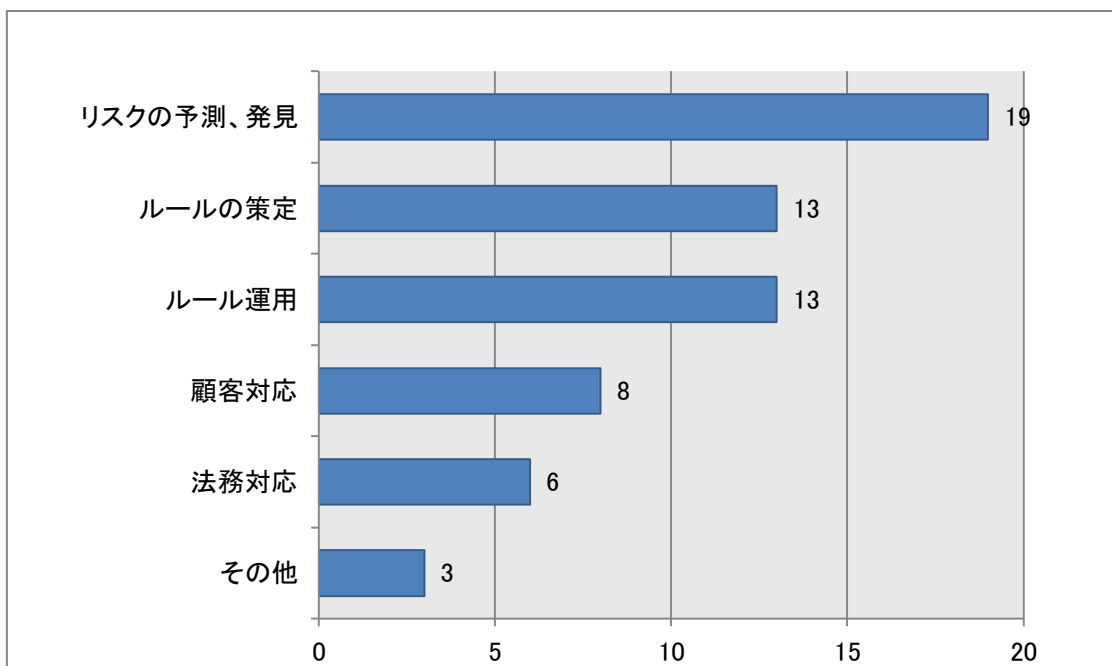


Figure 3 スマートフォンのプライバシー関連担当職務内容

その他回答

未だ対応出来ていない
協業事業者の啓発
該当なし
社内、グループ、関連企業等への啓蒙、相談

2. アプリケーション、情報収集モジュールの提供について

■2-1. 自社でアプリケーションの提供を行っていますか？（必須）

対象社数：28

選択肢	回答	回答数
2-1-1	行っている	25
2-1-2	行っていない	3
合計		28

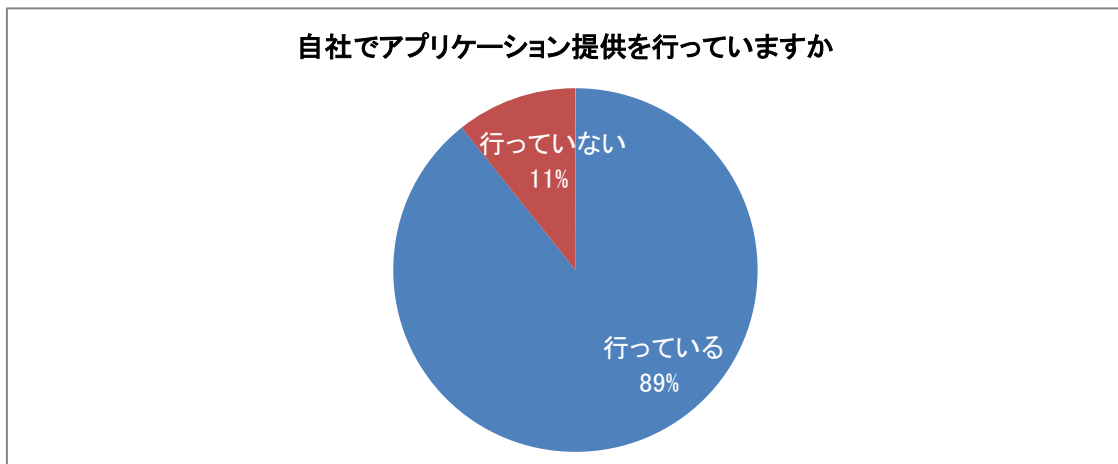


Figure 4 自社アプリケーション提供

■2-2. 自社で情報収集モジュールの制作・配布を行っていますか？（必須）

対象社数：28

選択肢	回答	回答数
2-2-1	行っている	6
2-2-2	行っていない	22
合計		28

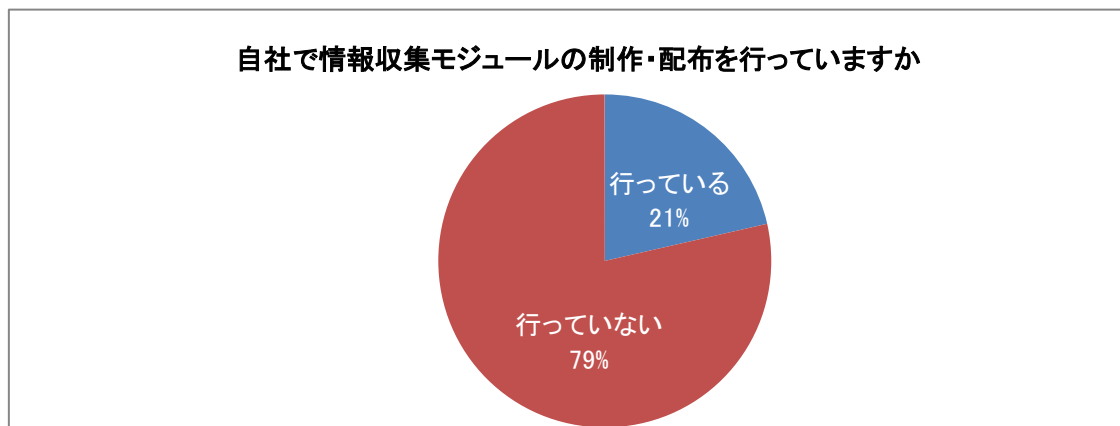


Figure 5 自社情報収集モジュールの制作・配布

■2-3. アプリケーションや情報収集モジュールの提供を行っている場合、アプリの利用規約や事業者の個人情報保護の説明とは独立して、アプリ・プラポリをアプリ個別に策定していますか？

対象社数: 25

選択肢	回答	回答数
2-3-1	アプリ・プラポリをアプリやサービス毎に作成している	8
2-3-2	全てのアプリやサービスを纏めてアプリ・プラポリとして作成している	4
2-3-3	利用規約や個人情報保護の説明を流用している	6
2-3-99	その他	7
合計		25

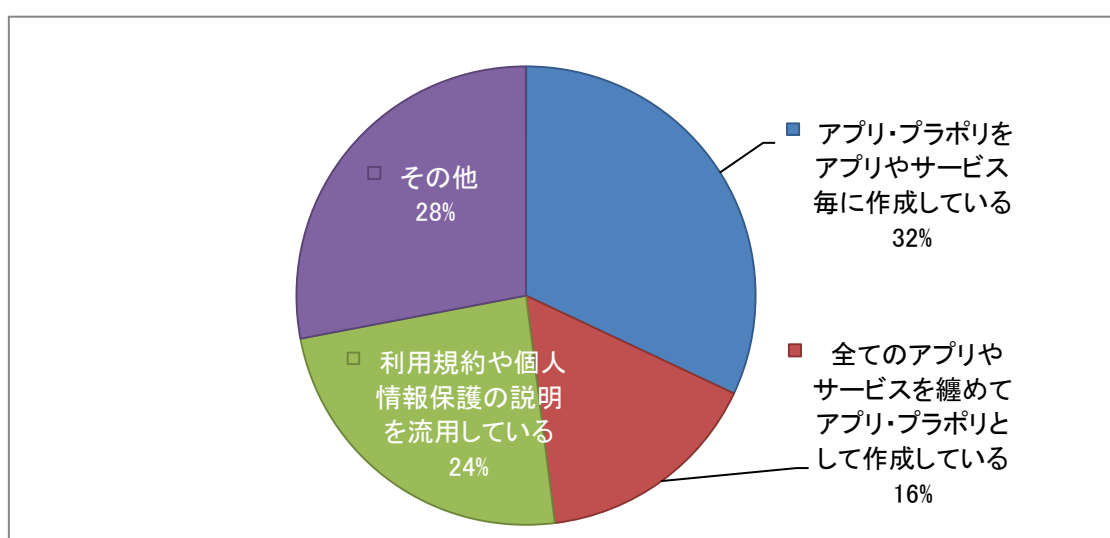


Figure 6 アプリの利用規約や事業者の個人情報保護の説明とは独立して、アプリ・プラポリをアプリ個別に策定しているか

その他回答

わからない
一部サービスで作成している
アプリ個別に利用規約内で説明
一部のアプリを除き、「APP をアプリやサービス毎に作成している」となります。
独立した APP を作成せず、アプリ毎の利用規約や個人情報保護の説明中に、APPに記載する内容を包含する形で対応を行っている。

(補足)

総務省のスマートフォン プライバシー イニシアティブや本ガイドラインにおいて、アプリケーションのプライバシーポリシーはアプリケーション毎に作成することとしているが、完全に対応しているのは 3 分の 1 程度である。ただし、何らかの形でプライバシーに言及しているものは 70%を超えており、重要性は意識していると考えられる。

3. アプリケーション・プライバシーポリシー（以下「アプリ・プラポリ」）の対応状況について

■3-1. 自社でアプリケーションを提供している場合、利用者情報を取得し自社のサーバや外部に送信していますか？

対象社数：28

選択肢	回答	回答数
3-1-1	行っている	19
3-1-2	行っていない	5
	未回答	4
合計		28

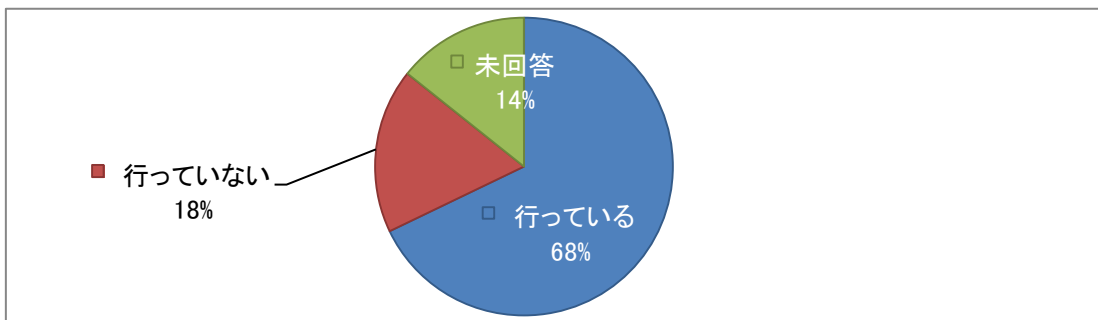


Figure 7 利用者情報を取得し自社のサーバや外部に送信しているか

■3-2. 利用者情報を取得し自社のサーバや外部に送信している場合、自社アプリケーションでアプリ・プラポリを策定し、利用者に通知・公表を行っていますか？

対象社数：19

選択肢	回答	回答数
3-2-1	すべてのアプリケーションで行っている	9
3-2-2	半数以上のアプリケーションで行っている	3
3-2-3	一部のアプリケーションで行っている	4
3-2-4	ほとんど行っていない	3
合計		19

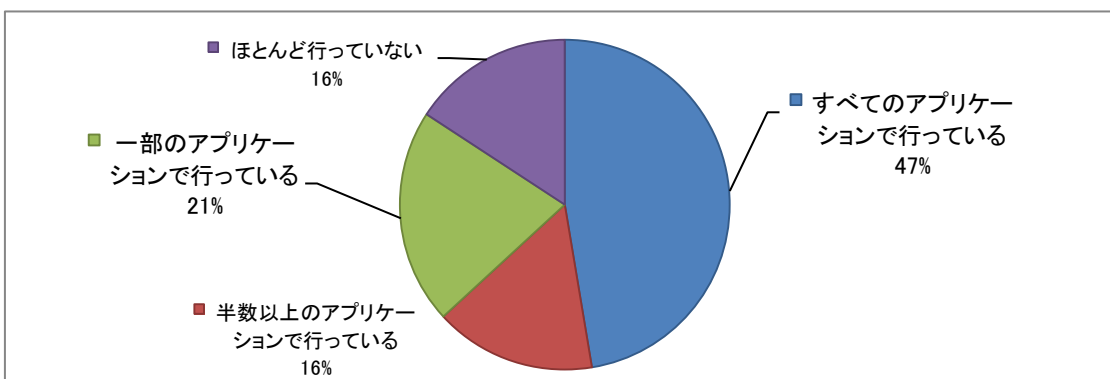


Figure 8 自社アプリケーションでアプリ・プラポリを策定し、利用者に通知・公表を行っているか

(補足)

アプリケーション提供者で利用者情報を取得している場合には、全てのアプリケーション毎にプライバシーポリシーを作成し、通知・公表を行っている割合は約半数あり、その他一部でも対応している場合を含めると、8割以上の企業が何らかの対応を行っている。

■3-3. 利用者情報を取得し自社のサーバや外部に送信している場合に、アプリ・プラポリの策定及び通知・公表が行われていないアプリケーションがある場合、その理由は何ですか？
(複数回答可)

対象社数: 10

選択肢	回答	回答数
3-3-1	必要性を感じない(主な理由をお書き下さい)	2
3-3-2	対応すべき要件の理解が進んでいない	2
3-3-3	実装する方法論や技術に課題があり、解決が進んでいない	0
3-3-4	実装対応の負荷が高い／対象サービスが多いため対応が追い付かない	4
3-3-5	対応はアプリケーション担当者毎の判断に任せている	0
3-3-6	全社的な対応を統制または支援する機構・人材の不備・不足	0
3-3-99	その他	3

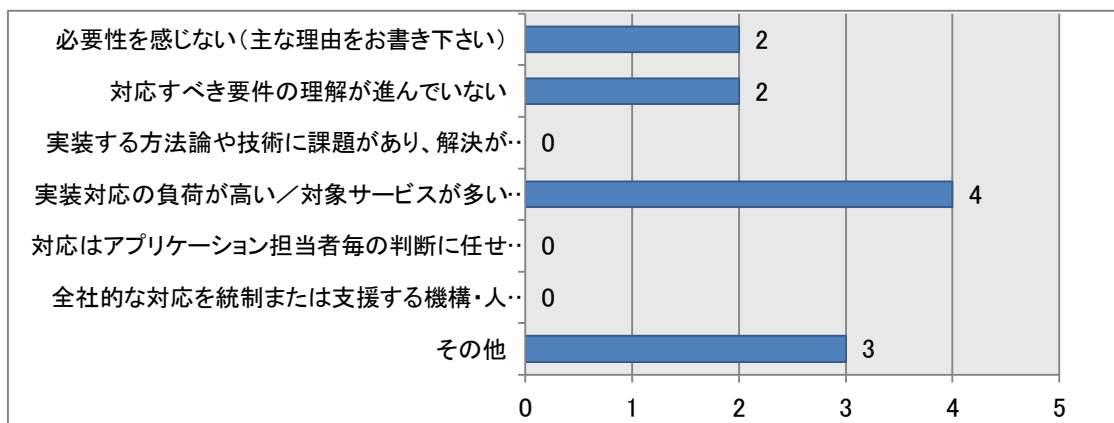


Figure 9 アプリ・プラポリの策定及び通知・公表が行われていないアプリケーションがある場合、その理由

その他回答

個人情報保護法の範疇にある情報を扱う場合は通知・公表を行っているが、それ以外の情報については対応方法が未決定のため
現在対応中
まれに、担当者の対応漏れがある
APP 策定がまだ行われていないアプリについては、更新のタイミングで順次対応
独立した APP を作成せず、アプリ毎の利用規約や個人情報保護の説明の中に、APP に記載する内容を包含する対応を行っている。
現在取りまとめ中となっております

「必要性を感じない」を選択した理由

取得する個人情報ユーザーID のみであり、これはユーザー認証を行う目的にのみ用いている。その他の個人情報のアプリ内での取得はない。
web サービス基底の再生専用アプリであり、web サービス上の利用規約で同意を取っている

(補足)

対応できていないアプリケーションがある場合の理由としては、対応が追いついていない場合が大半であるが、一部でプライバシー保護についての理解があまり進んでいないと思われるものもある。

4. アプリケーションに情報収集モジュールを組み込んだ場合のアプリ・プラポリ対応状況について

■4-1. 自社でアプリケーションを提供している場合、情報収集モジュールを組み込んでいますか？

対象社数: 25

選択肢	回答	回答数
4-1-1	組み込んでいる	15
4-1-2	組み込んでいない	8
4-1-3	わからない	2
合計		25

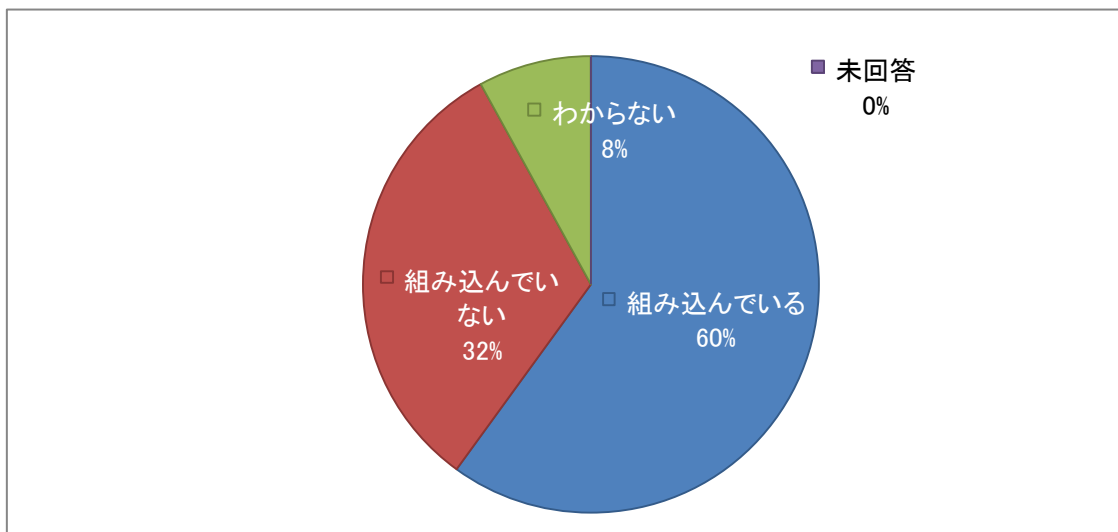


Figure 10 情報収集モジュールを組み込んでいるか

■4-2. 情報収集モジュールを組み込んでいる場合、自社アプリケーションでアプリ・プラポリを策定し、情報収集モジュールについて利用者に通知・公表を行っていますか？

対象社数:15

選択肢	回答	回答数
4-2-1	すべてのアプリケーションで行っている	5
4-2-2	半数以上のアプリケーションで行っている	3
4-2-3	一部のアプリケーションで行っている	6
4-2-4	ほとんど行っていない	1
合計		15

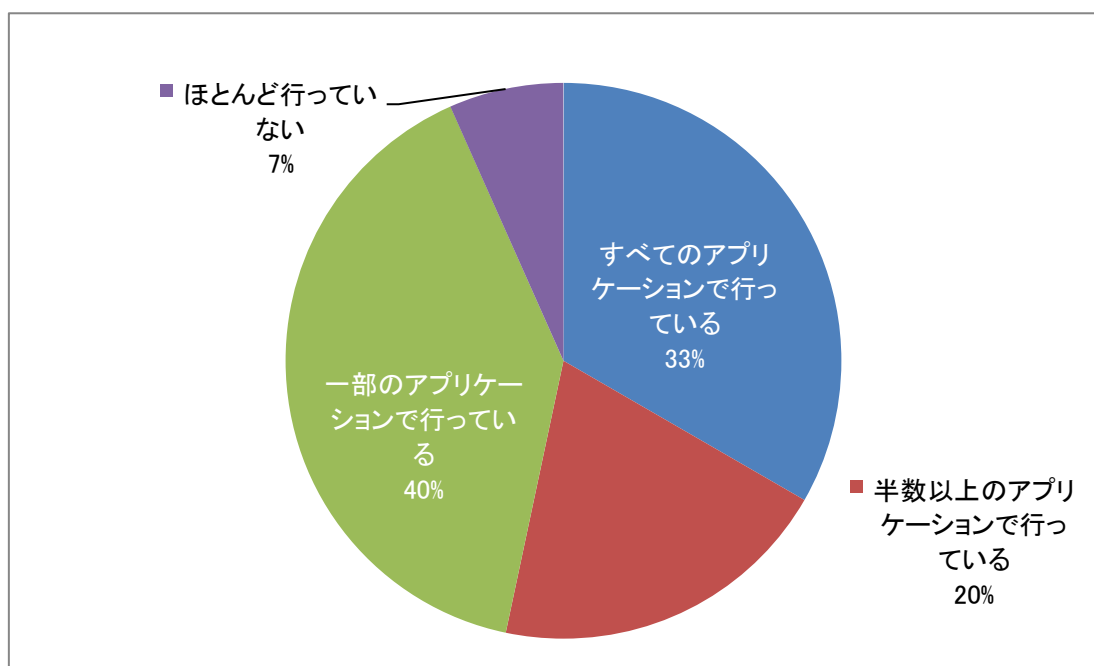


Figure 11 情報収集モジュールについて利用者に通知・公表を行っているか

(補足)

アプリケーション提供者のうち 6 割は情報収集モジュールを組み込んでいるが、そのほとんどの企業はプライバシーポリシーについて何らかの対応は行っているものの、全てのアプリケーションへの対応は 3 分の 1 程度しか行われていない。

■4-3. 情報収集モジュールを組み込んでいる場合に、情報収集モジュールについてのアプリ・プラポリの策定及び通知・公表が行われていないアプリケーションがある場合、その理由は何ですか？（複数回答可）

対象社数:10

選択肢	回答	回答数
4-3-1	必要性を感じない(主な理由をお書き下さい)	2
4-3-2	対応すべき要件の理解が進んでいない	2
4-3-3	実装する方法論や技術に課題があり、解決が進んでいない	2
4-3-4	実装対応の負荷が高い／対象サービスが多いため対応が追い付かない	3
4-3-5	情報収集モジュール提供事業者のアプリ・プラポリや情報送信仕様の開示が不十分	3
4-3-6	対応は情報収集モジュール担当者毎の判断に任されている	2
4-3-7	全社的な対応を統制または支援する機構・人材の不備・不足	0
4-3-8	アプリの開発を外部に委託し、アプリ・プラポリの策定は自社で行っているが、委託先からの情報収集モジュールの情報提供が不十分	2
4-3-9	アプリ・プラポリの策定はアプリの開発と合わせて外部に委託しているが、委託先が記述していない。	0
4-3-99	その他	0

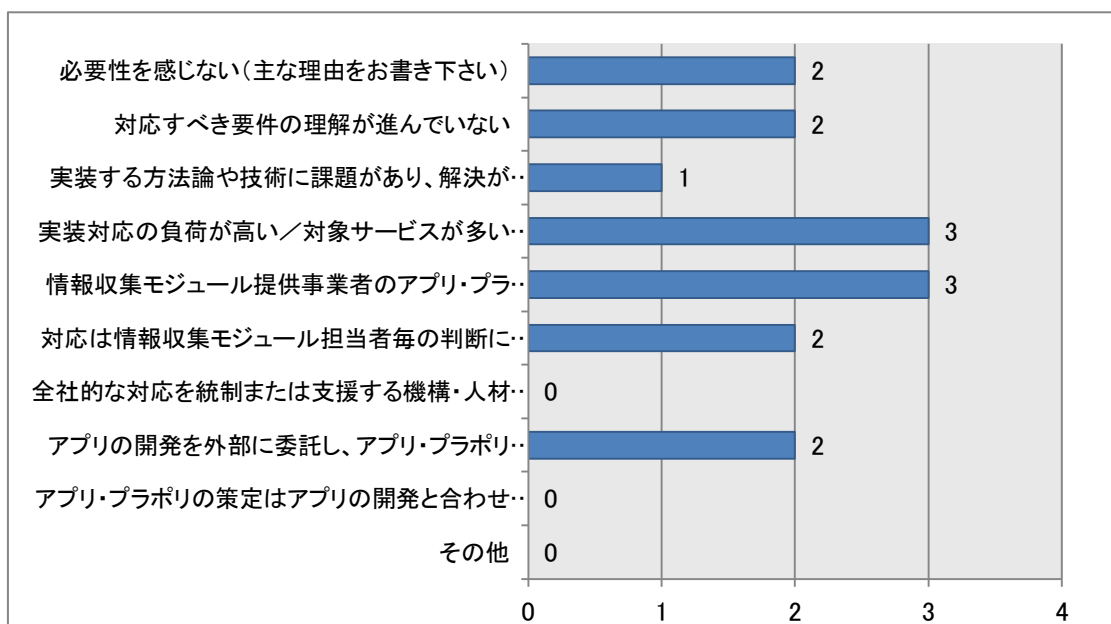


Figure 12 アプリ・プラポリの策定及び通知・公表が行われていない理由

その他回答

必要性を感じない理由

(補足)

情報収集モジュールにおいてプライバシーポリシーの対応ができていない最大の理由は、情報収集モジュールに関する情報不足であり、次いで情報収集モジュールを組み込んだ場合の対応方法が理解できていない場合や対応が追いついていない場合となっている。

■4-4. 自社で情報収集モジュールを提供している場合、情報収集モジュールを組み込んだアプリケーションからアプリ・プラポリへリンクされていますか？

対象社数: 15

選択肢	回答	回答数
4-4-1	すべてのアプリケーションでリンクされている	1
4-4-2	半数以上でリンクされている	2
4-4-3	一部のアプリケーションでリンクされている	2
4-4-4	ほとんどでリンクされていない	3
	未回答	7
合計		15

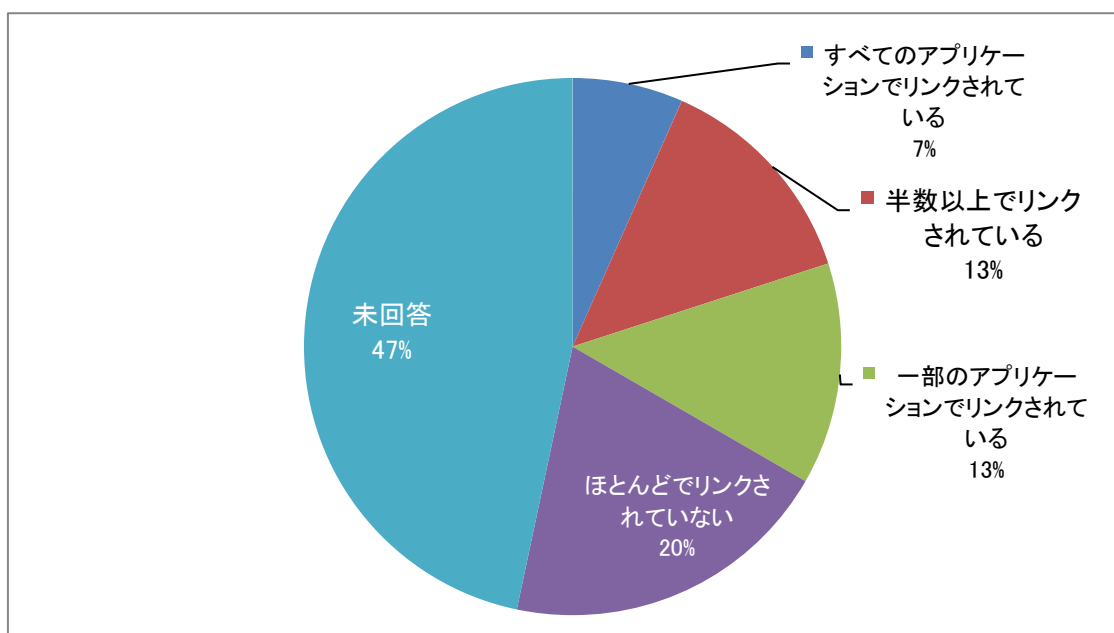


Figure 13 情報収集モジュールを組み込んだアプリケーションからアプリ・プラポリへリンクしているか

(補足)

情報収集モジュールを提供している企業のうち、各モジュール毎にプライバシーポリシーにリンクされている割合は、アプリケーション提供者の場合に比べると少ない。

5. 総務省 SPI について

■5-1. アプリ・プラポリを通知・公表しているサービスに関し、総務省 SPI(スマートフォン プライバシー イニシアティブ)に準拠していますか？

対象社数:19

選択肢	回答	回答数
5-1-1	おおむね準拠している	13
5-1-2	部分的に準拠している	0
5-1-3	準拠していない	1
	未回答	5
合計		19

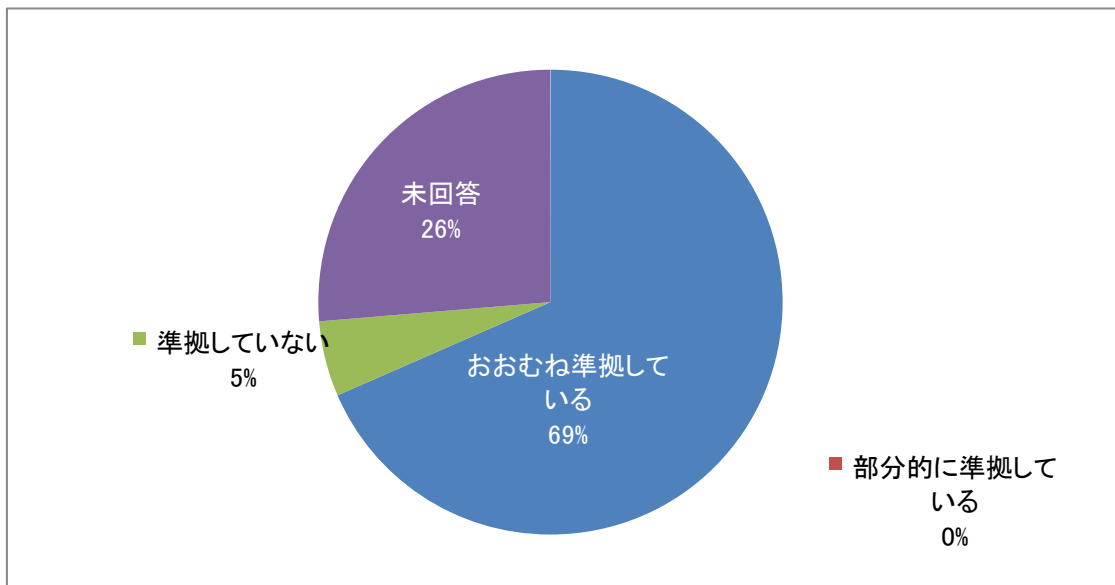


Figure 14 総務省 SPIに準拠しているか

■5-2. 総務省のSPIに準拠していないところがある場合、主な理由は何ですか？（複数回答可）

対象社数:10

選択肢	回答	回答数
5-2-1	準拠する必要性を感じていない(主な理由をお書き下さい)	1
5-2-2	総務省 SPI の存在の認知度や内容の理解度が低い	4
5-2-3	総務省 SPI の内容に支持できない事項がある	1
5-2-4	自社で独自に定めた指針やルールがあり、総務省 SPI の内容と整合しない部分があるため、自社指針・ルールを優先	2
5-2-5	従来講じてきた対応との調整が難しく準拠できていない部分がある	2
5-2-99	その他	4

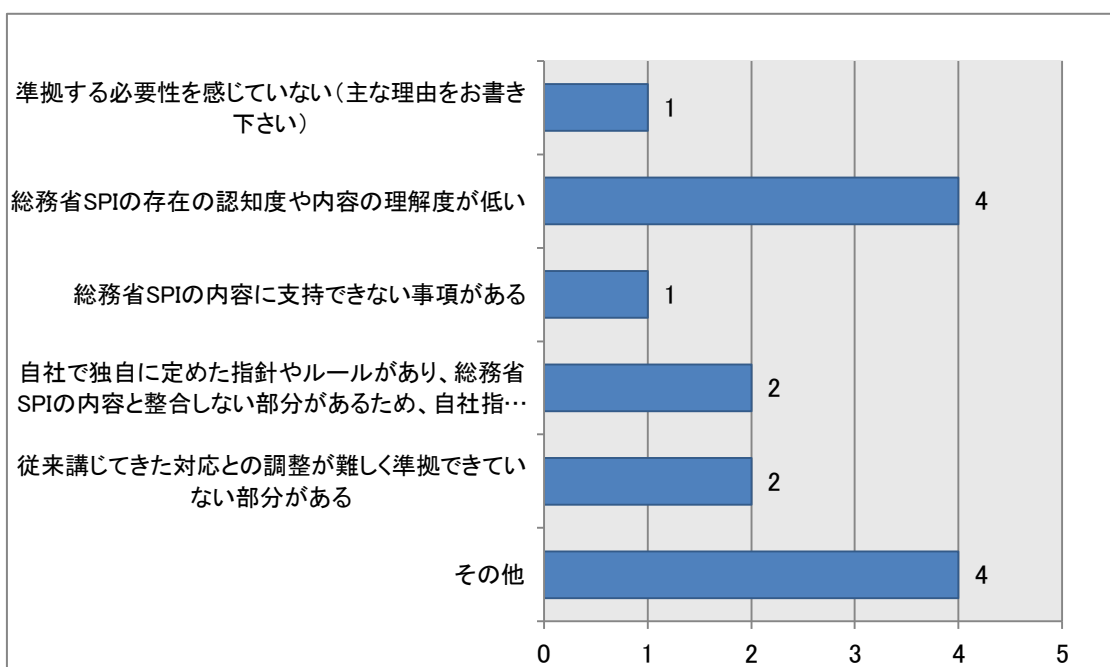


Figure 15 SPIに準拠していないところがある場合、主な理由

その他回答

現在対応中
詳細は、次の設問の自由回答欄に記載
ガイドライン記載事項に相当する内容を組み込む対応を順次している。情報収集モジュール名の記載はしていない。
こちらも現在取りまとめ中でございます
準拠したものとするべく社内調整・作業を進行中

必要性を感じない理由

(補足)

各社概ね SPI に準拠もしくは準拠しようとしているが、一部で認知や内容の理解不足、自社で制定したものや対策と整合性が取れない場合がみられる。

■5-3. 総務省 SPIについて準拠することが困難な事項や、総務省等の関係機関にご要望があれば、主にどのようなことかお書きください。

1	<p>APP は独立した説明文として作成しているものの、サービス利用規約の別紙という位置づけで両者を一体的に開示していることから、記載事項として重複している項目については、サービス利用規約側に書き寄せ、APP 側には記載しないものがある。(ex. アプリ提供会社名、問合せ窓口連絡先、文面改定手続きなど)あと、利用者情報取得＝外部送信と位置付けているため、外部送信の有無は必ずしも記載していない。利用者関与の方法については、オプトアウト機構を有しない場合は記載していない場合が多い。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ●ガイドラインは、素晴らしいので、そのガイドラインを運用していく、取り組み、普及していく取組をしていきたい。 ●外資企業、国外で事業を取り組みする際の国内のガイドラインと国外の認識のずれと温度差
3	<p>総務省 SPI および MCF ガイドラインに準拠した、お墨付きと言われるような具体的なモデルケースを提示して頂けると大変助かります。</p>
4	<p>利用者情報の取得は、事業者ごとに、事業での利用方法、マーケットの慣習、取得のコンテキスト等が異なるため、利用者の同意の取り方は各事業者が最適なものを考え、実装していかざるを得ません。従って、取得する情報とその利用目的をアプリケーションプライバシーにおいてひな形化することは難しく、また、ひな形化されたものが個々の事業者の事業の実態に即したものにならないのではないかと懸念しております。</p>
5	<p>パーソナルデータの利活用が検討され、個人情報保護法の改正も予定される中、全体を整合し、利用者および事業者の双方にとって有益な形になるように推進していただきたい。(情報収集モジュール名を記載されても一般ユーザにとっては判断が難しいと思われる。)</p>
6	<p>理解度を上げるためにも、具体的な事例を増やして欲しい。</p>

■5-4. その他、利用者情報やアプリ・プラポリ関連で問題と感じていることや自社で課題となっていることがあれば自由にお書きください。

1	利用者情報取得にあたって、同意の取り方のレベル(個別か包括か、等)の指針が欲しい
2	NW オペレータとして当社ポータルで事業頂いているコンテンツプロバイダ様への情報提供とプライバシーポリシーの徹底及び管理を図ることが重要な課題と認識している。
3	端末内から自動・手動で送信される利用者情報だけでなく、サービス利用を通じてサーバー上で生成・蓄積される利用者情報(各種ログ情報)の取り扱いについてもガイドラインの対象にして欲しい。また、アプリだけでなく、Web ブラウザを通じて利用されるサービスについてもガイドラインの対象にして欲しい。
4	ビジネスモデルとして、利用者情報を正しいやり方で取得することも、収益の観点から重要なこと、ただ、FUD(fear/Uncertainly/doubt)なものに関しては、ユーザーは必要以上に敏感で、間違った認識が世の中に広まってしまうケースも多々ある。企業側の教育とともに、ユーザー側のリテラシー教育も必要なのでは？
5	利用者情報の利活用にあたり、取得する情報について APP において詳細に記述するという方向性のみには話が進むのは、利用者にとっても、事業者にとっても負担が増える方向に行きがちで、いずれ破綻するように思います。形式論だけを満たした APP を用意して、とにかく情報を収集してしまおうという悪しき傾向を助長するような APP のひな形化ではなく、「いかにして取得する情報を最小化するか」、「その場合のセンシティブティ・機微性をどう評価し、管理すべきか」という議論をすべきです。
6	情報収集モジュールの通知・公表につき、実施方法の工夫をしていただきたい。(モジュール単位での把握／通知／公表は困難。利用者側も、モジュール単位での公表を望んでいるのかという疑問もある。)
7	アプリのプラポリに限らず、弊社全体の個人情報保護規定の見直しにもリンクする部分があるため、総務省 SPI への対応には想定したよりも長い時間がかかっている
8	ユーザーが理解しやすい表現方法が出来ているか、判断に悩むことがある。

6. 協議会等について

■6-1. 協議会の活動テーマとして今後取り扱ってほしいものについてお教えてください。(複数回答可)

対象社数:28

選択肢	回答	回答数
6-1-1	企業としてのプライバシーポリシーやサービスの利用規約等、アプリ・プラポリ以外についての整理の仕方やモデル案について	13
6-1-2	プライバシー・バイ・デザインへの具体的な対応について	5
6-1-3	アプリケーションだけでなく WEB サービス等に対するプライバシー対策について	11
6-1-4	プライバシー保護のためのセキュリティ対策について	8
6-1-5	リスクの予測や発見方法についての具体的な手法について	9
6-1-6	炎上や顧客クレームへの対応等の具体的な事例や対応方法等について	5
6-1-7	オプトインやオプトアウト等の具体的な事例や手法について	10
6-1-99	その他	2

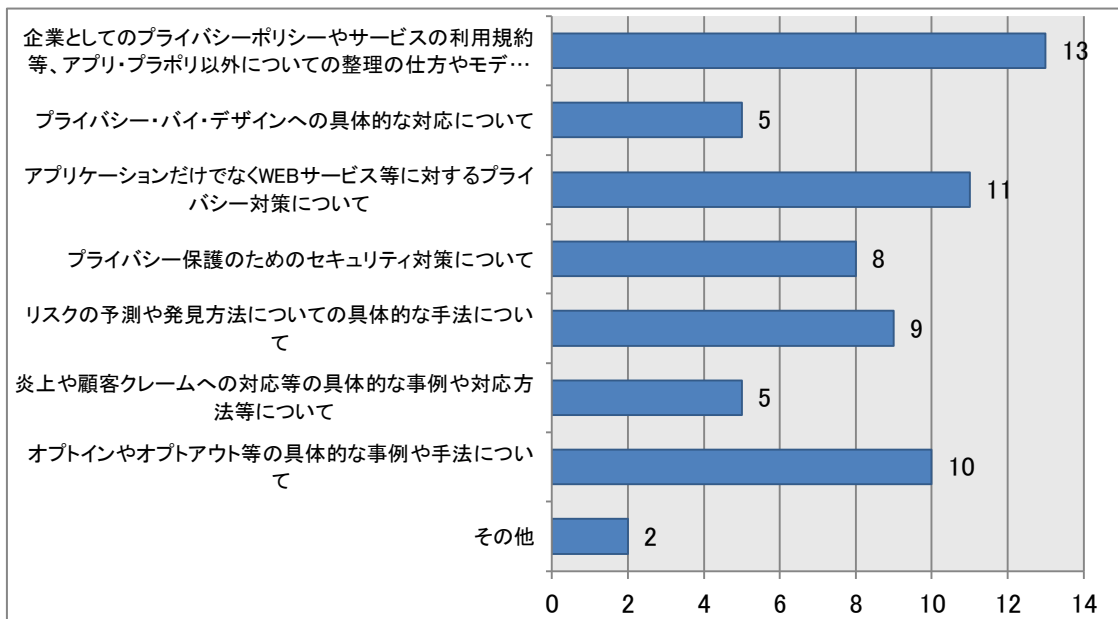


Figure 16 今後取扱ってほしい協議会の活動テーマ

その他回答

利用者情報の利活用、情報収集

■6-2. その他、ご意見・ご要望があればお書き下さい

以上