

ECOM 会員企業 Web ページ
個人情報保護表記 目視調査

2005 年 6 月 1 日

次世代電子商取引推進協議会
個人情報保護 WG

1. 目視調査の概要

(1) 調査項目：個人情報保護のに関するHP上での表記状況

(注) 必ずしも全てが法的に義務付けられているものではない。

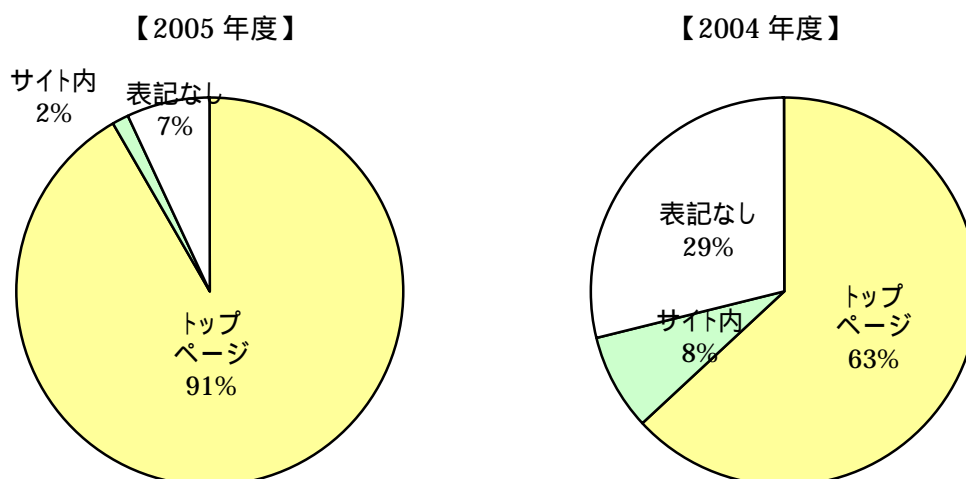
(2) 調査方法：ECOM 会員のホームページ目視

(3) 調査日程：2005 年 4 月 12 日～4 月 22 日

(4) 調査数：132 社（一般企業に限定、業界団体等については調査対象から除外）

2. プライバシーポリシー

(1) ホームページ上にプライバシーポリシーを表記している企業



- 表記している企業 : 93%、123 社 (2004 年度 71%、+ 22 ポイント)
- うちトップページに表記 (リンクボタンを設置): 91%、121 社 (2004 年度 63%、+ 28 ポイント)

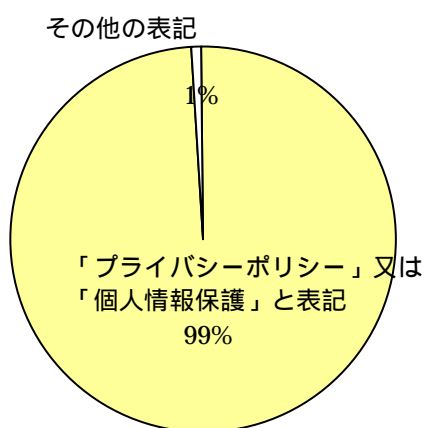
< 調査結果 >

ホームページ上にプライバシーポリシーに関する記述がある企業は、昨年の 71% から 93% に大幅に増加しており、本年 4 月より施行された個人情報保護法に対応した公表意識の着実な浸透を裏付けている。ホームページ閲覧者に個人情報取扱事業者のプライバシーポリシーの有無等を容易に確認させるために、トップページに何らかの表示 (リンクボタ

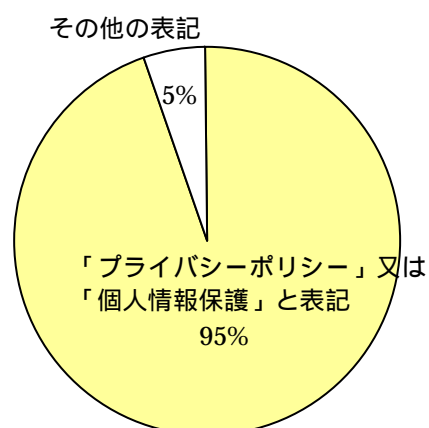
ン設置等)を行うことが極めて重要であるが、調査対象のほとんどの企業でトップページにリンクボタンを表示している。一部の事業者サイトではリンクボタンの発見に手間取るケースもありその位置、文字の大きさ等について改善の余地がある。

(2) プライバシーポリシーの表記

【2005 年度】



【2004 年度】

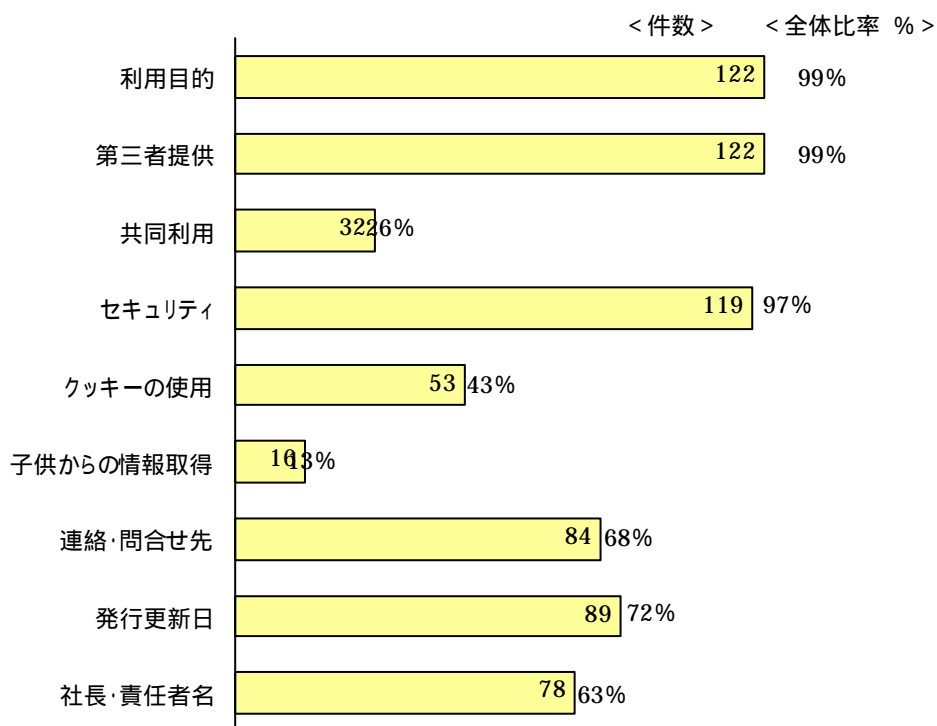


- 「プライバシーポリシー」または「個人情報保護」と表記：99%
(2004 年度 95%、+4 ポイント)
- その他の表記：「ご利用にあたって」

< 調査結果 >

ホームページ閲覧者にプライバシーポリシーの有無等を確認させるためには、「プライバシーポリシー」「個人情報保護方針」との文言で明確に表示し、その存在を明確に知らせることが重要である。昨年度より4ポイントアップして99%の企業で明確に表記しており、認知度は確実に高まっている。

(3) 盛り込まれている内容 (全体 = 123 件)



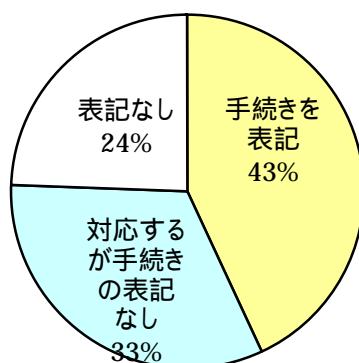
- 利用目的 : 99% (2004 年度 83%、+ 16 ポイント)
- 第三者提供 : 99% (2004 年度 80%、+ 19 ポイント)
- 共同利用 : 26% (新規調査)
- セキュリティ : 97% (2004 年度 87%、+ 10 ポイント)
- クッキーの使用 : 43% (2004 年度 35%、+ 8 ポイント)
- 子供からの取得 : 13% (2004 年度 6%、+ 7 ポイント)
- 連絡・問合せ先 : 68% (2004 年度 60%、+ 8 ポイント)
- 発行・更新日 : 72% (2004 年度 52%、+ 20 ポイント)
- 社長・責任者名 : 63% (新規調査)

< 調査結果 >

プライバシーポリシーに含まれる内容として、利用目的・第三者提供の有無・セキュリティに関する事項は、ほとんどの企業で表記している。発行・更新日に関しては、「2005年4月1日」(施行日)の表記が多く、72%が実施している(昨年度より20ポイント増で

大きく前進した)。また、63%の事業者がプライバシーポリシーの宣言を社長名で行っており全社での位置づけを明確にしている。共同利用に関する表記は26%となっており、共同利用するグループ会社名を明示している事業者が多い。

(4) 個人情報の開示等の手続きについて (全体 = 123 件)

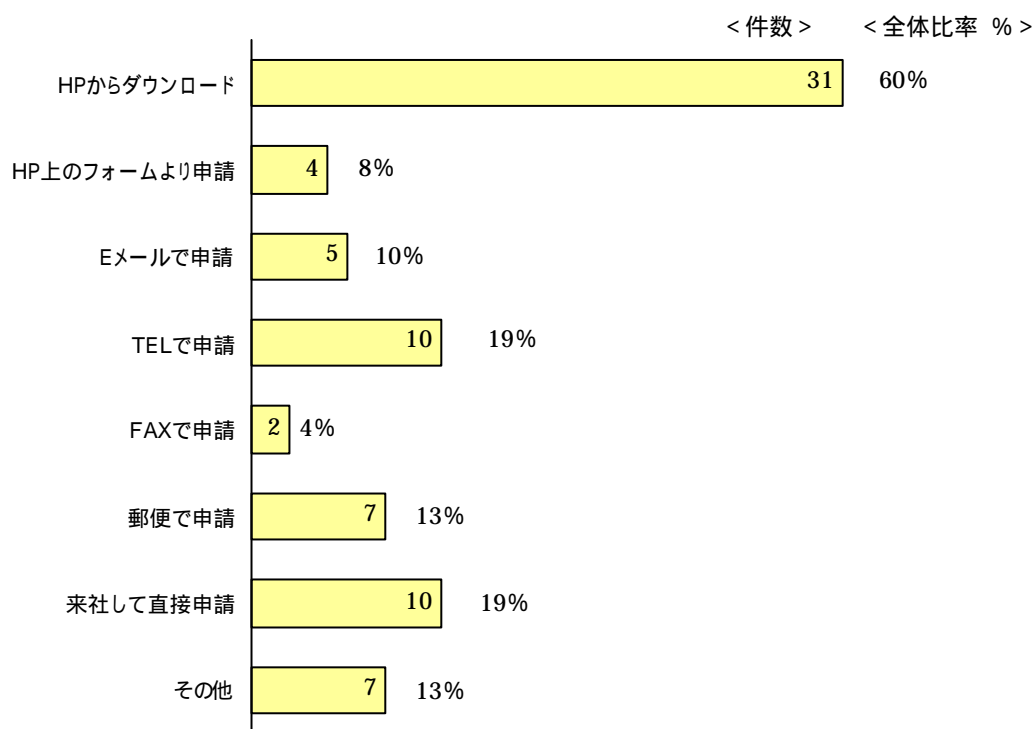


- 開示手続きまで詳細に表記している : 53 社、43%
- 開示等に対応すると表記しているが、
開示等の手続きまで具体的には、表記していない : 40 社、33%
- 開示等に対する表記なし : 30 社、24%

< 調査結果 >

開示等の手続きに関して、対応を表明している企業は76%あるが、手続きまで具体的に詳述している企業は43%にとどまっている。また特段表記のない企業も24%ある。具体的手続きを検討中ということも考えられるが、極力具体的に表記することが望まれる。

開示等の申請書の入手方法（全体 = 53 件） 複数対応



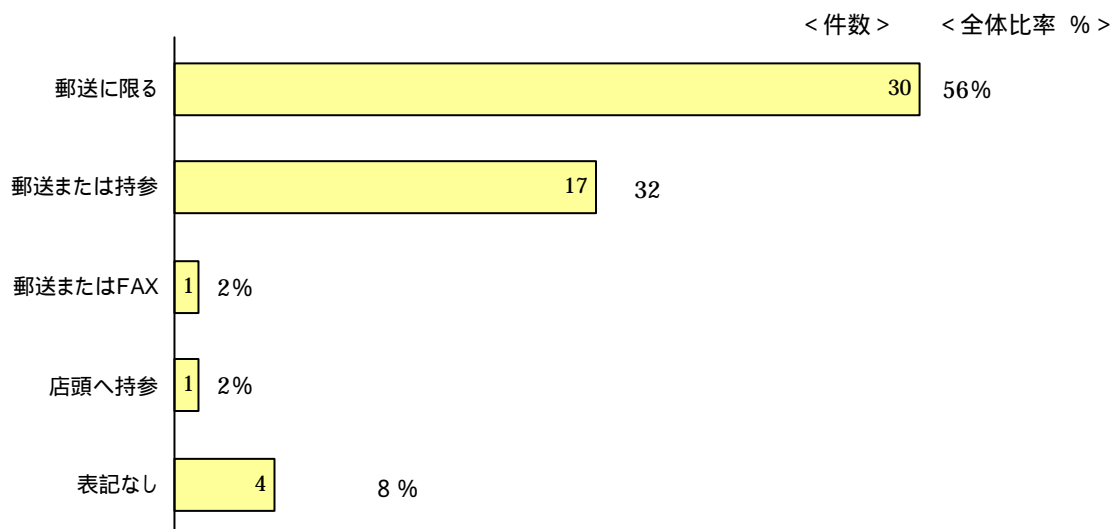
- その他の表記：「窓口の定める方法」、「最寄りの営業所へ」、「TELで問合せ」

< 調査結果 >

申請書の入手方法は、ビジネス形態によってさまざまな形があるが、ホームページからダウンロードできるようになっている企業が58%を占めている。サイト訪問者の利便性を考慮すると、複数の方法で対応することが望ましい。

また、来社での対応については可とする企業、不可とする企業の2つに大別される。来社対応を可としている企業は、金融・電力関係の企業に多い。

申し込み方法（全体 = 53 件）



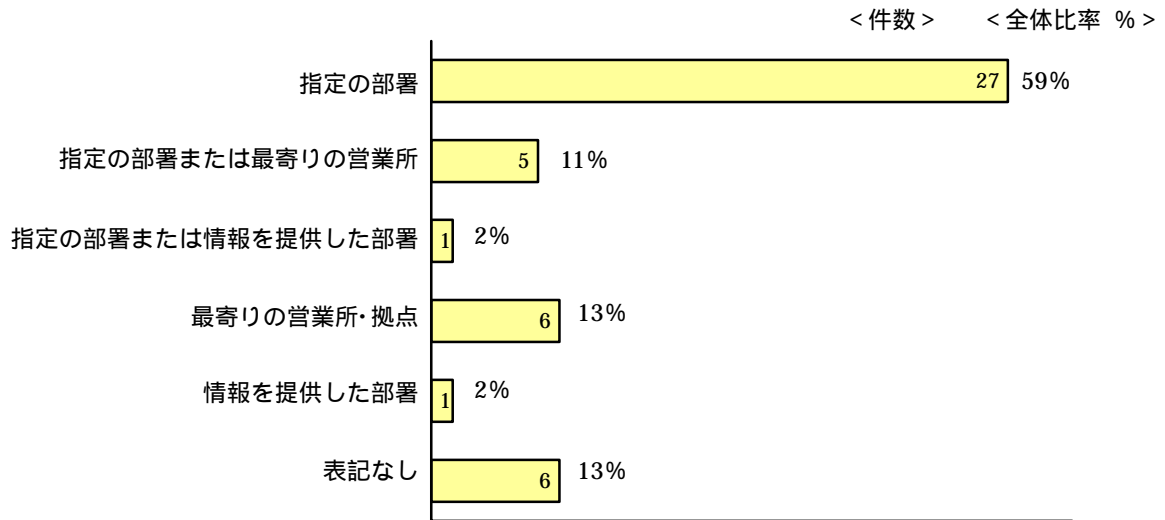
● 表記なし：「窓口にお問い合わせ」

< 調査結果 >

「郵送に限る」「郵送または持参」「郵送またはFAX」合計で90%を占め、あくまでも「郵送」が中心的な手段となっている。

また、本人確認のための資料類（免許証・保険証等）を同封または持参といった表記は、多くの企業で明確に表記されているが、開示請求者の便宜を図る意味できわめて重要である。

申し込み先の表記（全体 = 46 件）

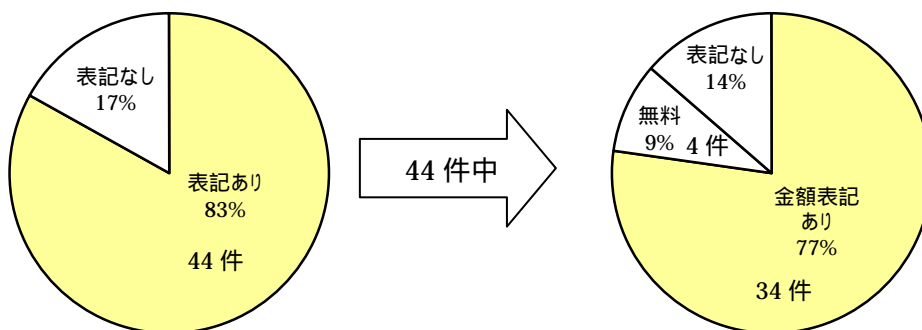


- 指定の部署合計：33 件、全体比率 72%

< 調査結果 >

申し込み先の表記に関しては、多くの企業で具体的な部門名を明記しているが、表記のない企業も 13% がある。持参を認める事業者では営業所一覧が表記されている。

手数料の表記（全体 = 53 件）



- 金額表記がない場合の表現：

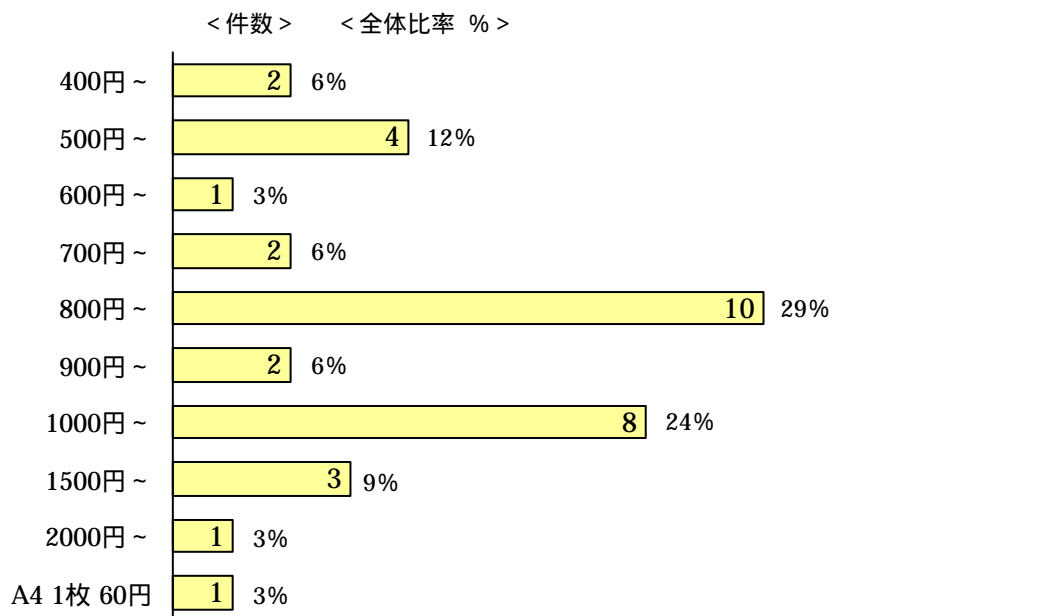
「実費」、「当社所定」、「合理的な範囲」、「申請の際回答」

- 無料：4 件（表記例：「原則不要」、「原則無料」、「当面無料」、「無料」）

< 調査結果 >

手数料については、80%近い事業者がその金額を明示している。検討中の企業もあろうが、「実費」「当社所定」といった抽象的な表現ではなく、今後具体的に表記していくことが望まれる。無料とする事業者が4社あったが「当面無料」「原則無料」など条件付きの表記が多い。

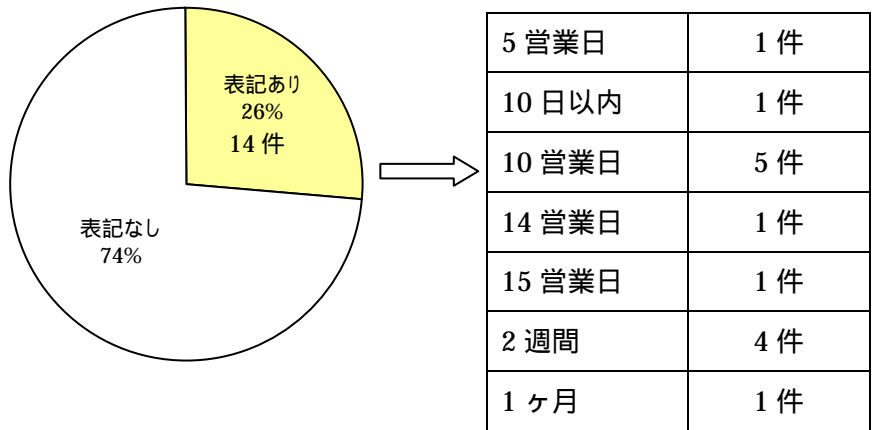
手数料の金額（全体 = 34 件）



< 調査結果 >

手数料の金額については、800円から1,000円台が最も多い（いずれも宛先限定郵便の送料を含めた料金）。ちなみに最高額は2200円。また手数料の支払い方法については半数以上が手数料相当分の郵便切手同封となっている。

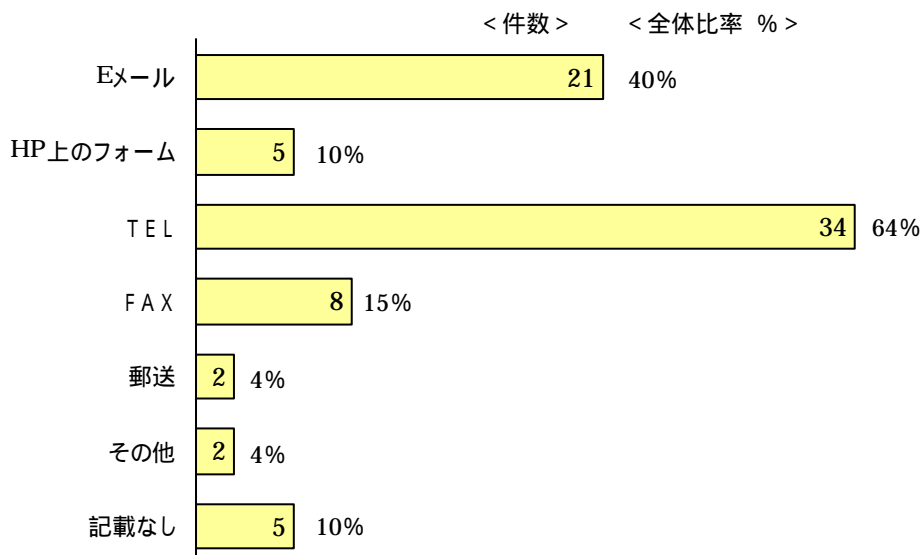
回答期限の表記（全体 = 53 件）



< 調査結果 >

回答期限を表記している企業は 26% に上った。回答期限については 2 週間もしくは 10 営業日とする事業者が多くこれがスタンダードとなりつつある。今後開示等の申請事例が増えてこれば、具体的に回答期限の表記も増えてくるものと考えられる。

問合せ窓口の対応（全体 = 53 件） 複数対応



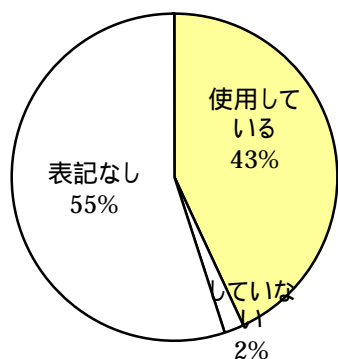
< 調査結果 >

苦情処理等の問合せ窓口の対応では、担当部署の電話番号と E メールアドレスの表記が

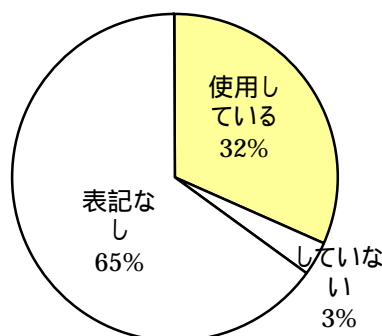
多い。記載のない企業も 10%あるが、何らかの表記が求められる。

(7) プライバシーポリシーを表記している企業のうち、クッキーを使用している割合
(全体 = 123 件)

【2005 年度】



【2004 年度】



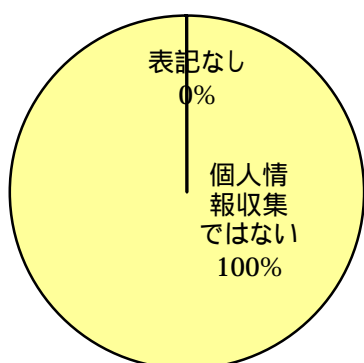
- クッキーを使用していると表記 : 43% (2004 年度 32%、+11 ポイント)
- 使用していないと表記 : 2% (2004 年度 3%、-1 ポイント)
- 表記なし : 55% (2004 年度 65%、-10 ポイント)

< 調査結果 >

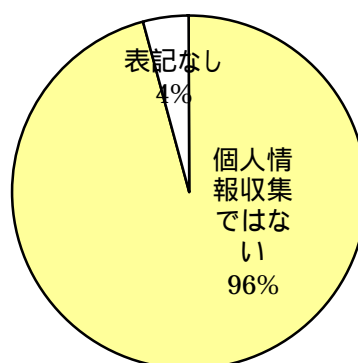
クッキーに関しては、「使用している」「使用していない」の合計で 45%にとどまっている。昨年度より 10 ポイント増え着実に表記率は高まっている。クッキーを使用しているのであれば、その使用目的を、またサイト訪問者がそれを望まない場合には無効にする方法等の表記することなどが望まれる。

(8) クッキー使用の目的 (全体 = 53 件)

【2005 年度】



【2004 年度】



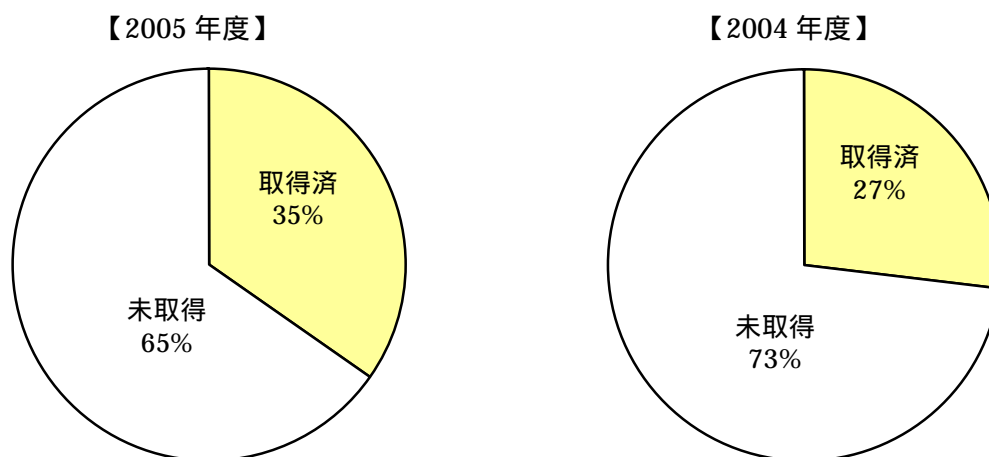
- クッキー利用は個人情報収集ではないと表記：100%（2004年度96%）

<調査結果>

クッキーの使用の目的は、あくまでもサイト訪問者の利用性向上等に限られており、個人情報の収集や個人情報と結び付けている例はない。本年度の目視調査では、全てのサイトで個人情報を結び付けて使用することはない旨が表記されていた。

3. プライバシーマークについて

(1) プライバシーマークを取得している企業の比率（関連会社含む）



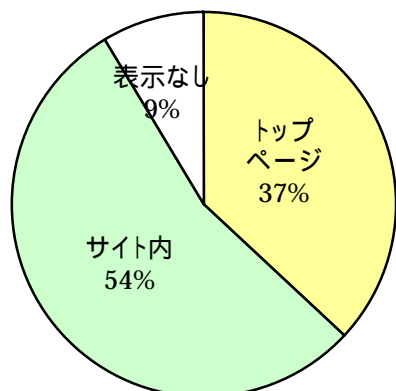
- 取得企業：35%（2004年：27%、+8ポイント）

<調査結果>

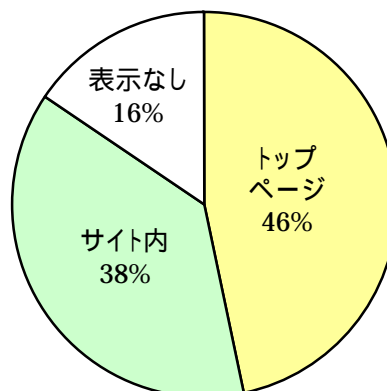
プライバシーマーク取得企業は35%（46社）で、昨年度より8ポイント上昇した。取得申請は堅調であり、今後取得比率は確実に高まっていくものと予想される。

(2) プライバシーマークをトップページに表記している企業の比率 (全体 = 46 件)

【2005 年度】



【2004 年度】



- トップページ表記 : 37% (2004 年 : 46%、 9 ポイント)
- サイト内に表記 : 54% (2004 年 : 38%、 +16 ポイント)
- 表示なし : 9% (2004 年 : 16%、 7 ポイント)

< 調査結果 >

プライバシーマーク取得事業者のうち、ホームページ上でマークを確認できたのは 42 社、確認できなかったのは 4 社であった。プライバシーマーク取得を強くアピールするためにもトップページでの表記が望まれる。