

ECOM 会員企業 Web ページ
個人情報保護表記 目視調査

2006 年 6 月 15 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) 調査方法：ECOM 会員企業のホームページ目視

(2) 調査日程：2006 年 4 月 25 日～5 月 2 日

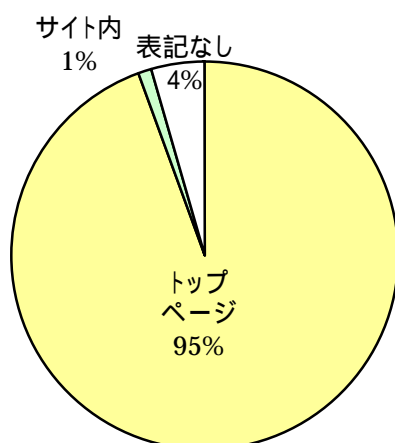
(3) 調査数：162 社（一般企業に限定、業界団体等は調査対象から除外。）

	05 年・06 年 2 年連続	06 年度のみ	合計
2006 年度	124 社（77%）	38 社（23%）	162 社
2005 年度			132 社

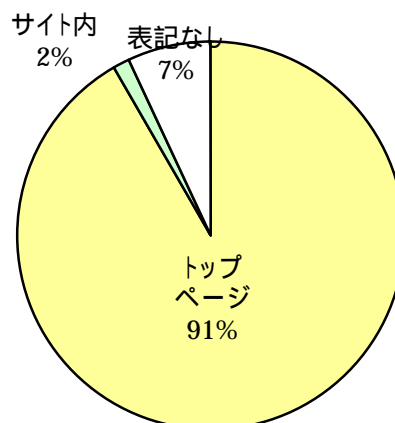
2. プライバシーポリシーの記載

(1) ホームページ上に表記している企業

【2006 年度】全体 = 162 件



【2005 年度】全体 = 132 件



- 表記している企業 : 96%、155 社（2005 年度 93%、+3 ポイント）
- トップページに表記 : 95%、153 社（2005 年度 91%、+4 ポイント）

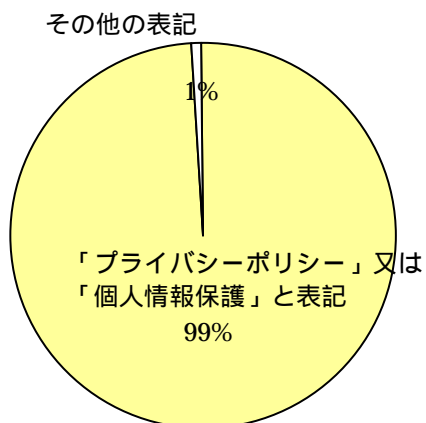
< 調査結果 >

ホームページ上に何らかの形で個人情報保護方針（プライバシーポリシー）に関する記載がある企業は、昨年の 93% から 96% に増加している。既に相当高い水準に達しているため改善度合は鈍化している。

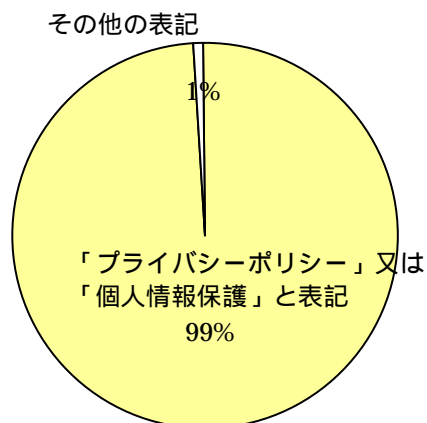
ホームページ閲覧者（来訪者）に個人情報取扱事業者のプライバシーポリシーの有無等を容易に確認させる上で、トップページから 1 回のクリックでアクセスできることは極めて重要である。

(2) プライバシーポリシーの表記

【2006年度】全体 = 155 件



【2005年度】全体 = 123 件

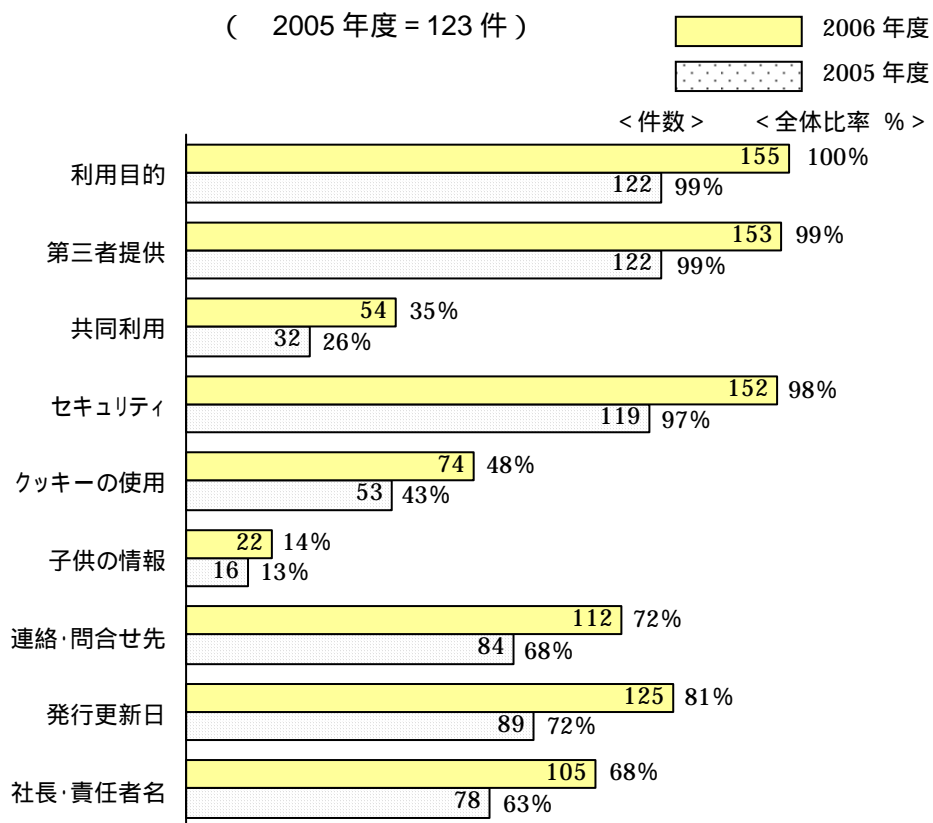


- 「プライバシーポリシー」または「個人情報保護」と表記：99%
(2005年度 99%)
- その他の表記：「情報資産保護」(1社のみ)

< 調査結果 >

大半の事業者はホームページ上で「プライバシーポリシー」「個人情報保護方針」との文
言で表示し、その存在を明確に知らせている。1社のみ「情報資産保護」との用語を使っ
ているが個人情報のみならず情報資産全般についての保護方針を言明している。

(3) 盛り込まれている内容 (全体 = 155 件)



- 利用目的 : 100% (2005 年度 99%、+1 ポイント、+33 社)
- 第三者提供 : 99% (2005 年度 99%、+31 社)
- 共同利用 : 35% (2005 年度 26%、+9 ポイント、+22 社)
- セキュリティ : 98% (2005 年度 97%、+1 ポイント、+33 社)
- クッキーの使用 : 48% (2005 年度 43%、+5 ポイント、+21 社)
- 子供の情報 : 14% (2005 年度 13%、+1 ポイント、+6 社)
- 連絡・問合せ先 : 72% (2005 年度 68%、+4 ポイント、+28 社)
- 発行・更新日 : 81% (2005 年度 72%、+9 ポイント、+36 社)
- 社長・責任者名 : 68% (2005 年度 63%、+5 ポイント、+27 社)

< 調査結果 >

プライバシーポリシーに含まれる内容についてはすべての項目で昨年度の記載率を上回っており、より詳細な書き方が浸透しつつある。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おり今後はどの程度具体的な(信頼を得られやすい)書き方になるのかに関心が高まろう。発行・更新日に関しては、81%が表記

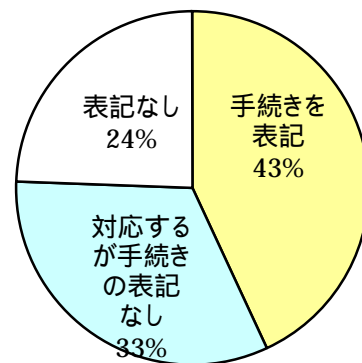
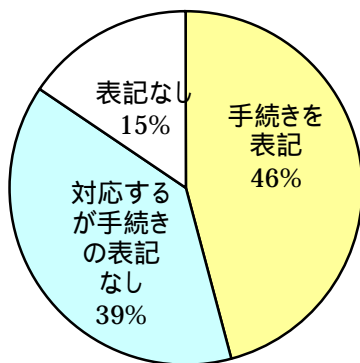
しており昨年度より 9 ポイント増えている。

共同利用に関する表記は 35%と低いが、昨年度より 9 ポイント増えており明確に共同利用スキームをアピールする事業者が増えてきている。また、プライバシーポリシー管理責任者（社長を含む）の表記は増加傾向にあるがまだ 68%にとどまっている。

（４）個人情報の開示等の手続きについて

【2006 年度】全体 = 155 件

【2005 年度】全体 = 123 件

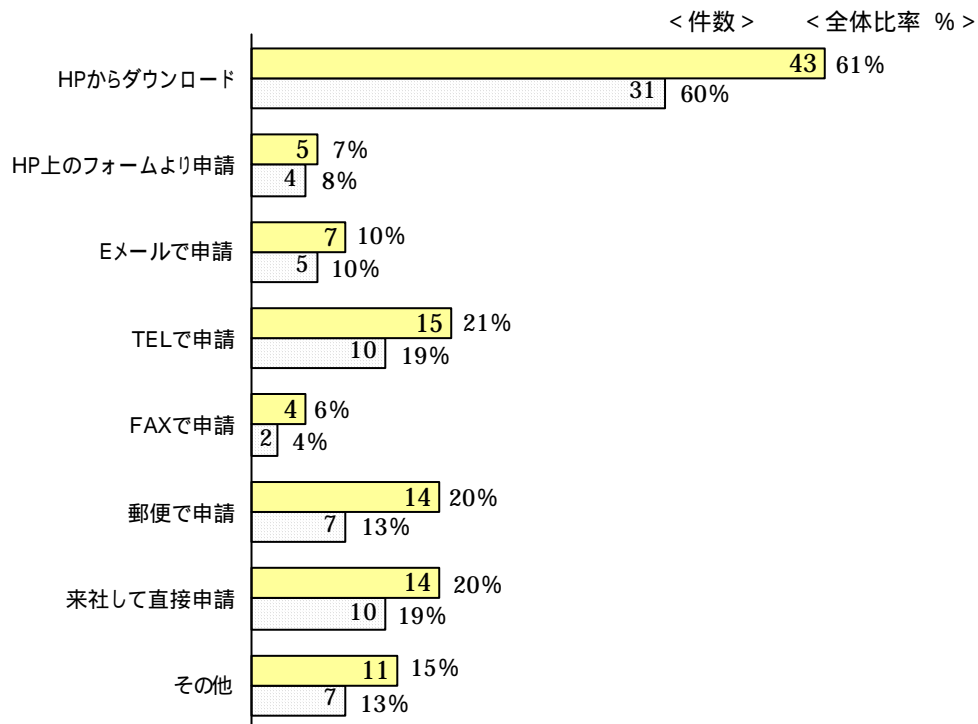


- 開示手続きまで詳細に表記している : 46%、71 社
(2005 年度 43% + 3 ポイント、53 社 + 18 社)
- 開示等の要求に対応すると表記しているが、
手続きまでは具体的に、表記していない : 39%、60 社
(2005 年度 33% + 6 ポイント、40 社 + 20 社)
- 開示等に対する表記なし : 15%、24 社
(2005 年度 24% - 9 ポイント、30 社 - 6 社)

< 調査結果 >

開示等の手続きに関して、対応を表記している企業は 85%あるが、手続きまで具体的に表記している企業は 46%にとどまっている。この調査項目については、この 1 年大きな変化はなかった。

開示等の申請書の入手方法（全体 = 71 件） 複数対応
 （ 2005 年度 = 53 件）



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

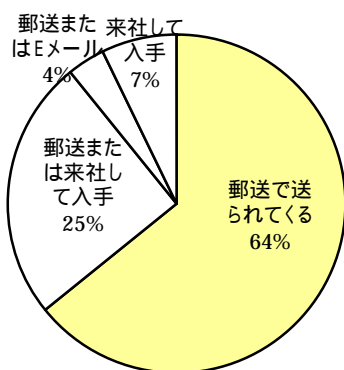
< 調査結果 >

消費者にとって選択の幅が広がっていることは望ましいが、なんといってもECの利用者（消費者）にとって利用しやすいのはホームページからダウンロードできる方法であろう。当該方法を提供している事業者は61%となっているがさらに普及することを望みたい。来社での対応を不可とする企業も多いが、来社対応可としている企業も、金融・電力関係を中心に存在する。

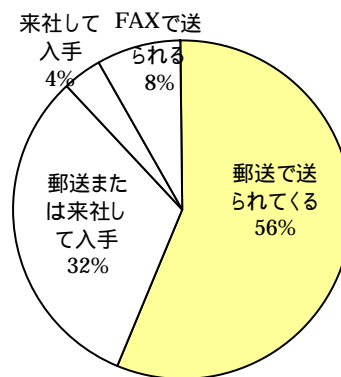
申請書の入手方法（ホームページ上に申請書がない場合）（全体 = 28 件）

（ 2005 年度 = 22 件）

【2006 年度】



【2005 年度】

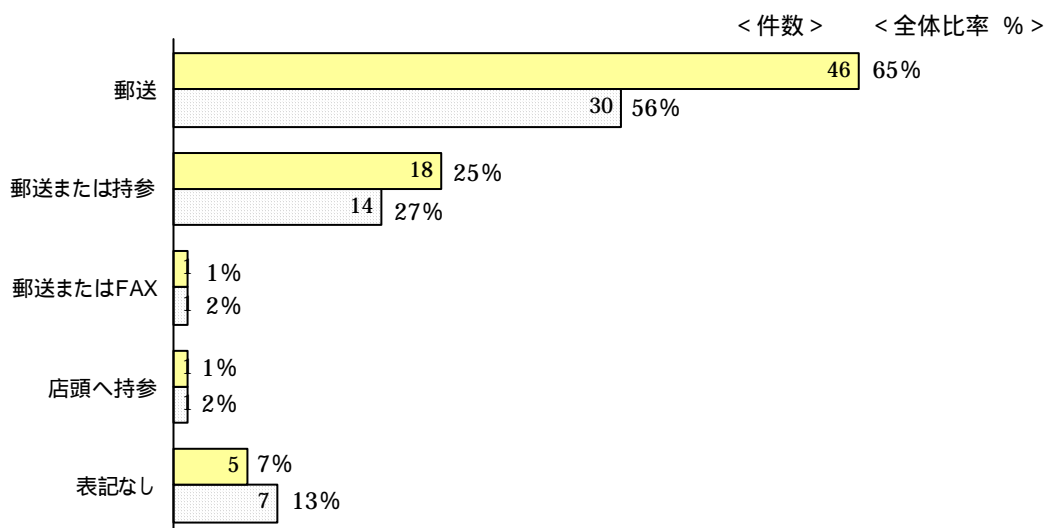
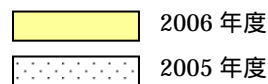


< 調査結果 >

ホームページから申請書がダウンロードできない場合、郵送または来社およびEメールで入手するが 93%を占めているが、このあたりは昨年度と大きな変化はない。

申し込み方法（全体 = 71 件）

（ 2005 年度 = 53 件）



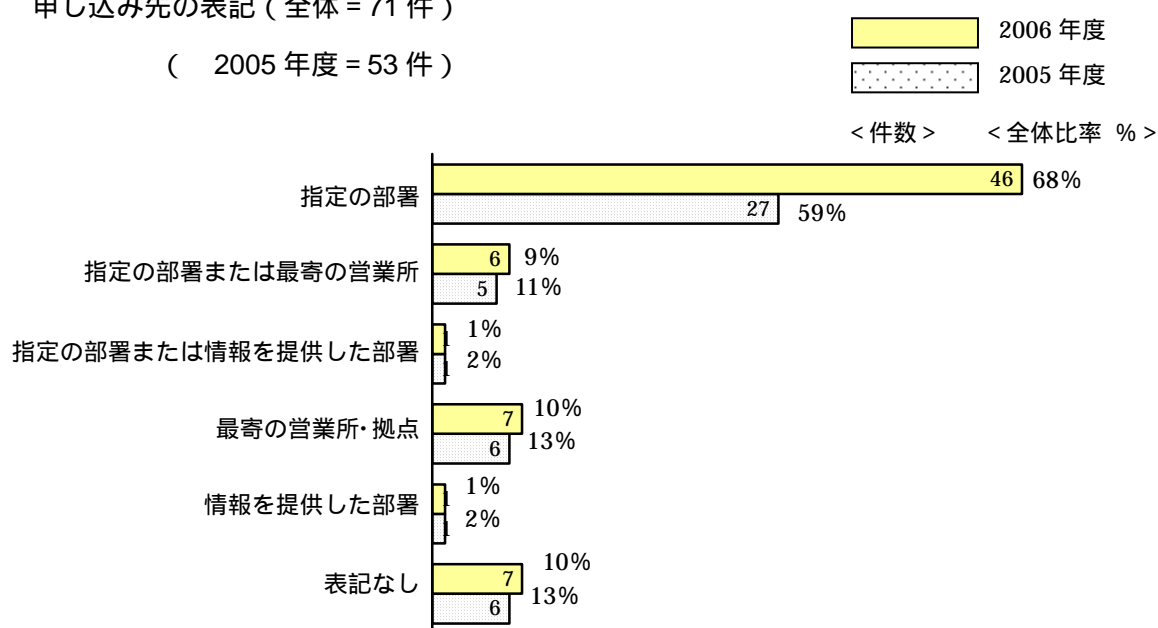
● 表記なし：「窓口にお問い合わせ」

< 調査結果 >

「郵送」が「持参」を抑えて高い支持を得ており、今後のこの傾向は続く見通しである。申し込み方法を具体的に表記していない例は依然 7%(2005 年度比 6 ポイント)あるが、可能な限り具体的な表記が望まれる。

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、全ての企業でかなり明確に記載されている。

申し込み先の表記（全体 = 71 件）
（ 2005 年度 = 53 件）



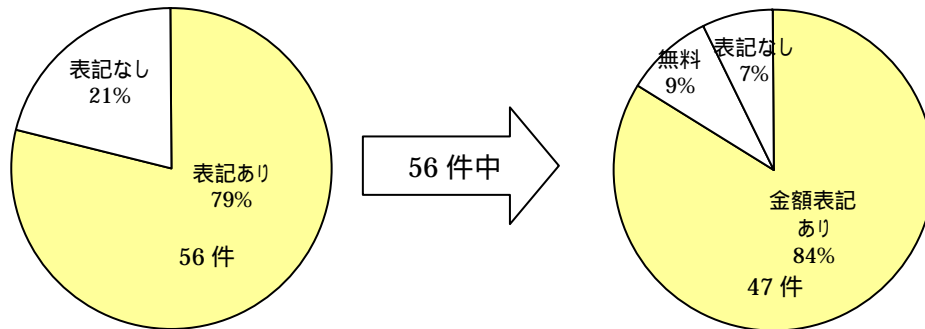
- 指定の部署合計：53 件、全体比率 75%（2005 年度：33 件、全体比率 72%）

< 調査結果 >

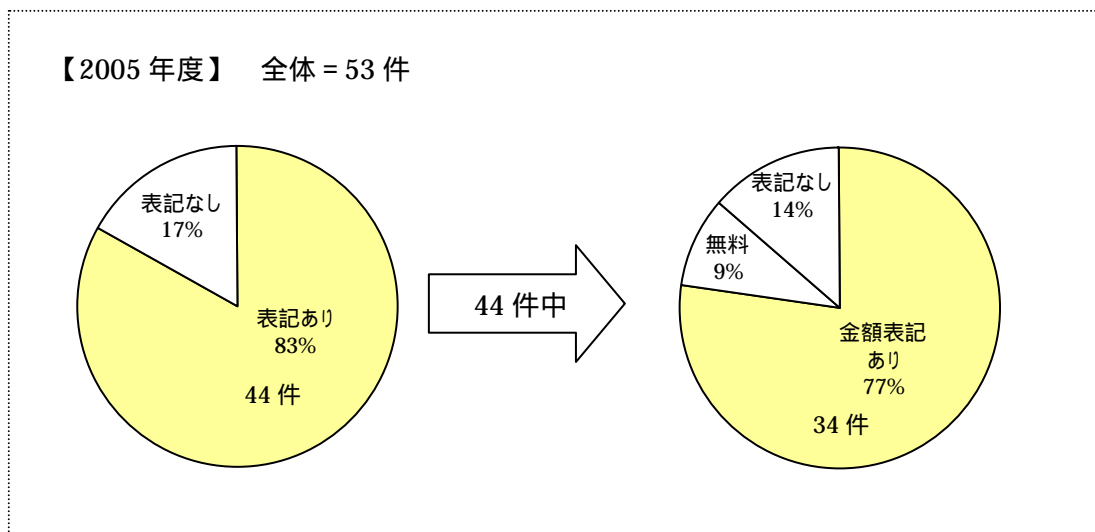
申し込み先の表記に関しては、ほとんどの事業者が明記しており、専門のセクションを指定するケースが増えている。表記のない企業もまだ 7 件（10%）残されているが早期に表記されることが望まれる。

手数料の表記

【2006年度】全体 = 71件



- 金額表示あり：56件 79%（2005年度 44件 + 12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：5件（表記例：「原則不要」、「原則無料」、「当面無料」、「無料」）

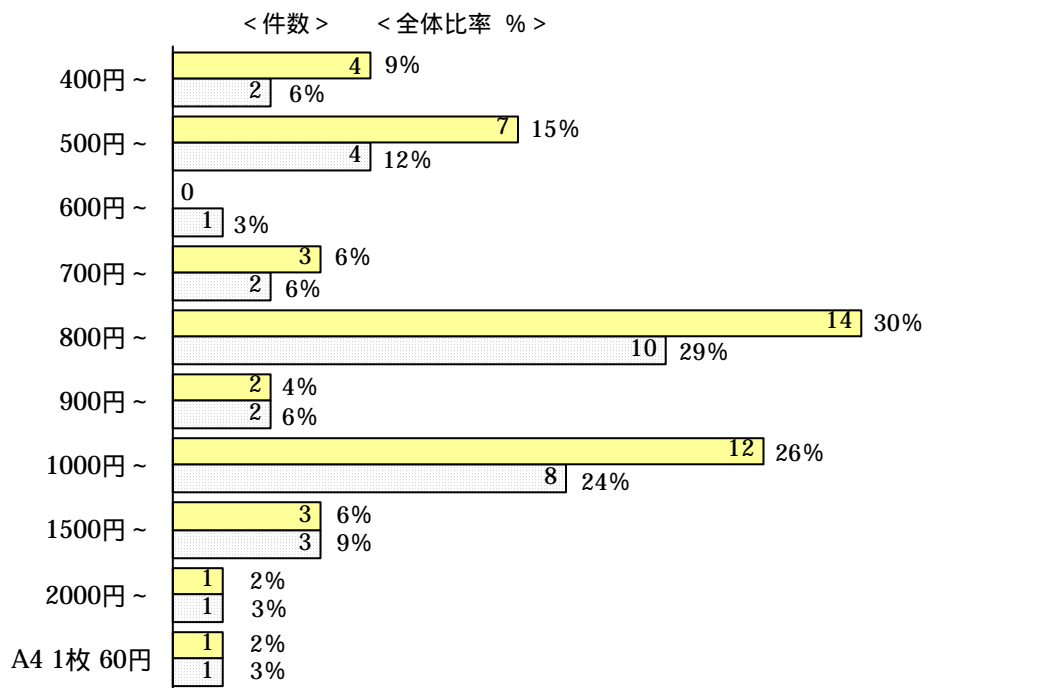
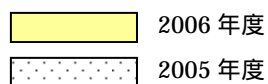


< 調査結果 >

手数料について表記あるいは金額表示をしている事業者は着実に増えており 56 件（79%）となっている。金額については「実費」、「当社所定」といった抽象的な表現も見られるが、金額そのものを明確に表記していくことがより親切な対応といえるだろう。

手数料の金額（全体 = 47 件）

（ 2005 年度 = 34 件）

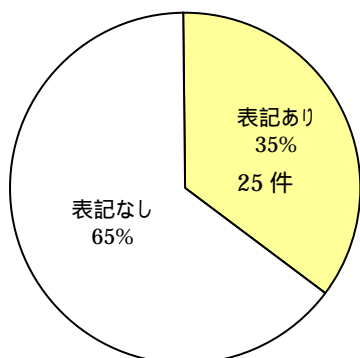


< 調査結果 >

手数料の金額については、800 円から 1,000 円台が最も多いがこれは全て郵送料込みの手数料であるため妥当な水準といえよう。支払い方法とし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。

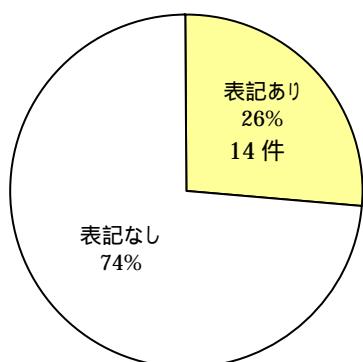
回答期限の表記

【2006 年度】 全体 = 71 件



5 営業日	1 件
1 週間	2 件
10 営業日	10 件
14 営業日	1 件
15 営業日	1 件
2 週間	9 件
1 ヶ月	1 件

【2005 年度】 全体 = 53 件



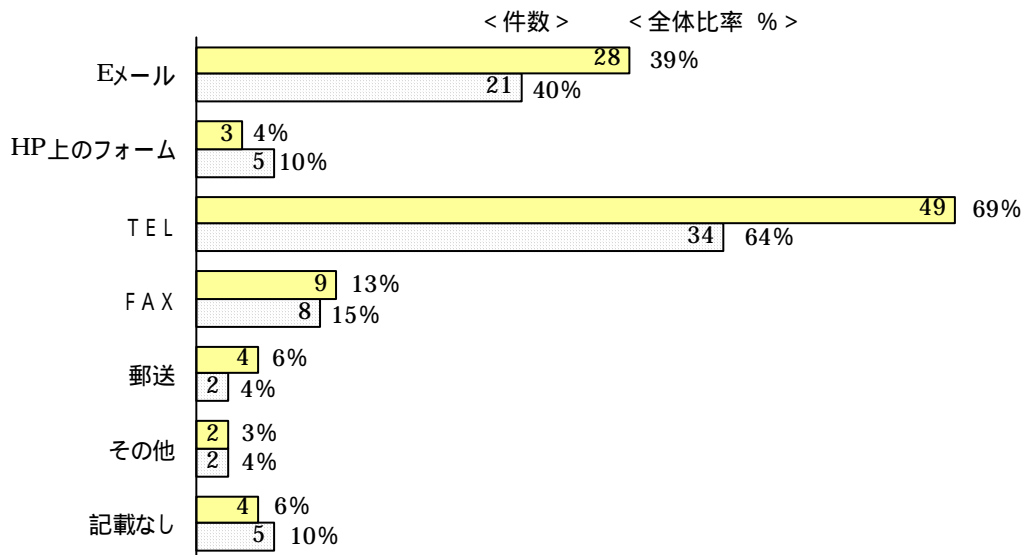
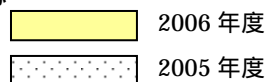
5 営業日	1 件
10 日以内	1 件
10 営業日	5 件
14 営業日	1 件
15 営業日	1 件
2 週間	4 件
1 ヶ月	1 件

< 調査結果 >

回答期限を表記している企業は 2005 年度に比べ 11 社増加し 25 社となっているが、全体から見ると 35%にとどまっている。今後開示請求事例が増えてれば、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。なお回答期限については 2 週間ないしは 10 営業日とする事業者が大半を占める。

問合せ窓口の対応方法（全体 = 71 件） 複数対応

（ 2005 年度 = 53 件 ）



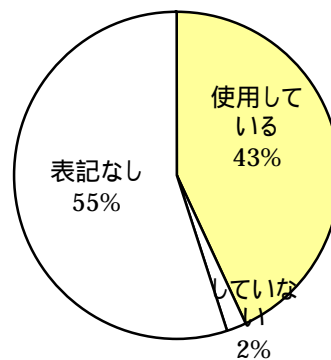
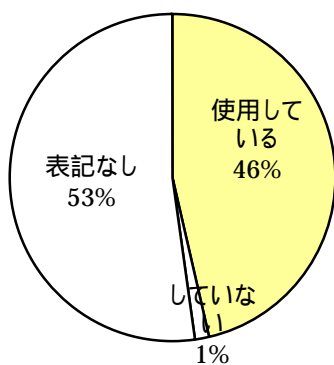
< 調査結果 >

開示等の手続きに関する問合せ窓口の対応方法については、担当部署の電話番号とEメールアドレスの表記が多い。しかし、全く記載のない企業も6%あり、何らかの改善が望まれる。

(5) 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

【2006年度】全体 = 155 件

【2005年度】全体 = 123 件



- クッキーを使用していると表記 : 46% (2005年度 42%、+3ポイント)
- 使用していないと表記 : 1% (2005年度 2%、1ポイント
但し社数は同じ2社)
- 表記なし : 53% (2005年度 55%、2ポイント)

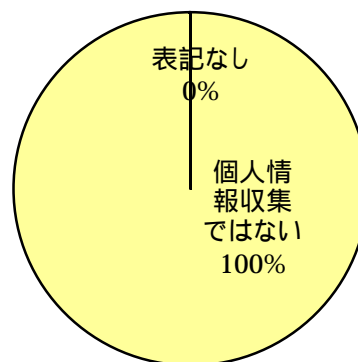
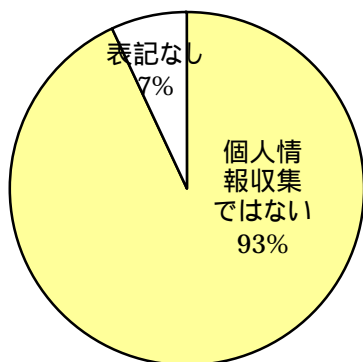
<調査結果>

クッキーに関しては、「使用している」が46%を占め、昨年度より3ポイント増えている。表記率は高まっているが、クッキーを使用しているのであれば、その使用目的、望まない場合にそれを無効にする方法等の記載が求められよう。

(6) クッキー使用の目的

【2006年度】全体 = 72件

【2005年度】全体 = 53件



- クッキー利用は個人情報収集ではないと表記 : 93% (2005年度 100%)

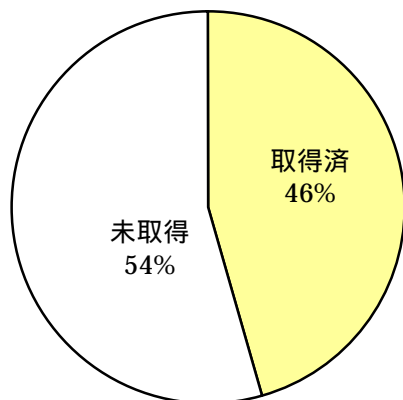
<調査結果>

クッキーの使用の目的は、あくまでもサイト訪問者の利便性向上やサイト構成の改善等に限定されており、個人情報の収集や個人情報と結び付けて使用している例は少ないが、消費者に無用の疑念を抱かせないためにも利用目的は明確に表記することが望まれる。

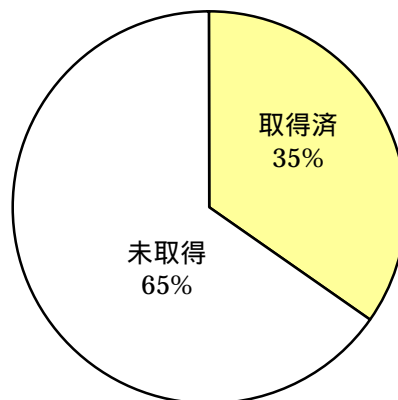
3. プライバシーマークについて

(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）

【2006年度】全体 = 162 件



【2005年度】全体 = 132 件



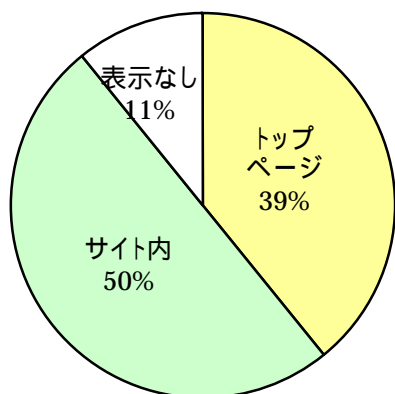
- 取得企業：74 社、46%（2005 年：35%、+11 ポイント）

< 調査結果 >

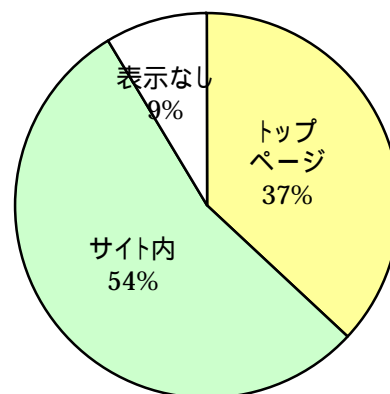
プライバシーマーク取得企業は 74 社で、昨年度より 28 社増加した。プライバシーマーク取得事業者総数は昨年度 1 年間で約 2 倍半になっておりここでもその勢いが見て取れる。

(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

【2006年度】全体 = 74 件



【2005年度】全体 = 46 件



- トップページ表記 : 29 社、39%（2005 年：17 社、37%、+2 ポイント）
- サイト内に表記 : 37 社、50%（2005 年：25 社、54%、-4 ポイント）
- 表示なし : 8 社、11%（2005 年：4 社、9%、+2 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そのものを確認できたのは66社、確認できなかったのは8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。

4. 全体を通して

E C O M会員企業の多くを占める大企業は一般に個人情報保護体制の整備は進んでいる。プライバシーポリシーの掲示、トップページでのリンクボタン設置等はほぼ浸透している。開示対応については実際の請求件数が大方の予想を下回ったためか、記載内容に大きな改善は見られなかった。依然情報漏洩事故が続発しているが事業者にとって安全管理対策はますます重要になっておりHP上でもさらに具体的な実施策をアピールしていくに留意すべきであろう。

以 上