ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシングに関するユーザ意識調査報告書

2007年6月

フィッシング対策協議会

http://www.antiphishing.jp/

Council of Anti-Phishing Japan, 2007

調査概要

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

調査目的	フィッシングへの認知度、対策実施状況、被害状況を把握し、フィッシング対策に関わる情報発信、普及啓発活動に役立てること			サンプル数 上段：実績 下段：設定
調査タイトル	インターネットライフに関するアンケート			
調査方法	フィッシング対策協議会が設定した調査票に基づき、株式会社エルゴ･ブレインズのWebアンケートを実施			
リサーチ開始日	2007/2/22			
リサーチ終了日	2007/2/26			
全配信数	15000			
有効回答数	865(セグメント毎にランダムに選択し合計500を分析)			
サンプル条件（セグメント構成）	1	誕生月	1月,3月,5月,7月,9月,11月	86
		年齢区分	10代男性,20代男性	90
	2	誕生月	1月,3月,5月,7月,9月,11月	100
		年齢区分	30代男性,40代男性	100
	3	誕生月	1月,3月,5月,7月,9月,11月	71
		年齢区分	50代男性,60代男性	70
	4	誕生月	1月,3月,5月,7月,9月,11月	94
		年齢区分	10代女性,20代女性	90
	5	誕生月	1月,3月,5月,7月,9月,11月	100
		年齢区分	30代女性,40代女性	100
	6	誕生月	1月,3月,5月,7月,9月,11月	49
		年齢区分	50代女性,60代女性	50

サンプル数：インプレス社「インターネット白書2006」のインターネット人口分布比率に準じ、各年代･性別セグメントのサンプル数を設定した。なおインターネット白書2006では２０代以降は10歳刻みのデータが公表されている。

結果概要

1．回答者プロフィール

- 回答者全体の92%がオンラインショッピングやインターネットバンキングの利用者であり、インターネットユーザの殆どがフィッシング対策を行うべき対象者
- オンラインショッピング決済でのクレジットカード利用者は65%

2．認知度

- フィッシング対策という言葉や手口は、それぞれ約80%に知られており、一定の認知レベル
  一方、認知していないため、被害に合うリスクがより高い層が20%存在していることになる
- 言葉を知らなくとも手口は知っている層もある（全体の7.8%）
- 言葉・手口ともに女性および10代での認知度が低い
- フィッシングメール受信を認識しているのは15%である。（受信した可能性のある）「わからない」も含めると全体の46%となる。

3．被害

- フィッシング被害経験者は1%程度

4．対策状況

- 手口を知っており普段気をつけている層は半数以下（43%）
  ー手口を知っているのに普段気をつけない層が半数
- 言葉や手口を知っていても、対策行動に結びついてないことあり
- 対策として「見知らぬメールは開かない」が最多
- 対策をするのは、消費者自身が注意や自己防衛すべきとの意識は比較的高い

5．教育啓発

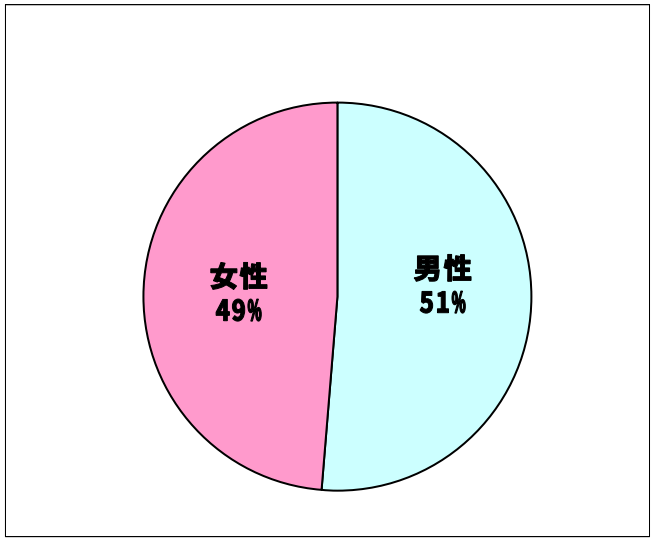
- 注意喚起は6割程度に読まれる
- 注意喚起が多く読まれた媒体はホームページ、電子メール、既存メディア（DM、会報誌、チラシ、TV）の順

回答者プロフィール(1)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

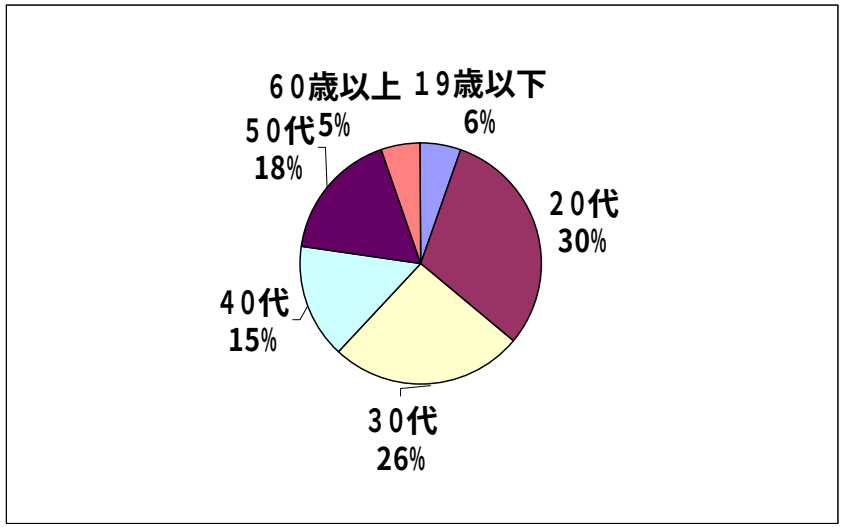
基本属性

性別



(N=500)

年齢



(N=500)

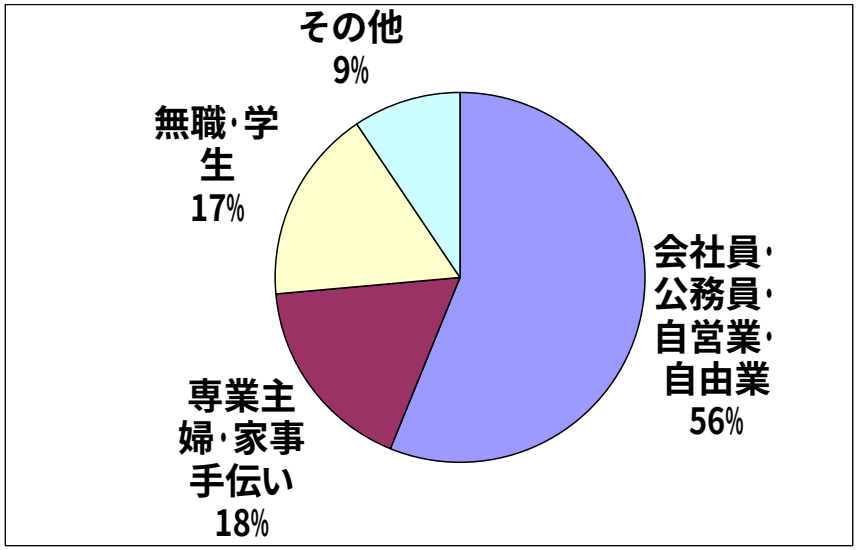
10代+20代のセグメントではインターネット白書2007に比して20代の比率が多く回答された

回答者プロフィール(2)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

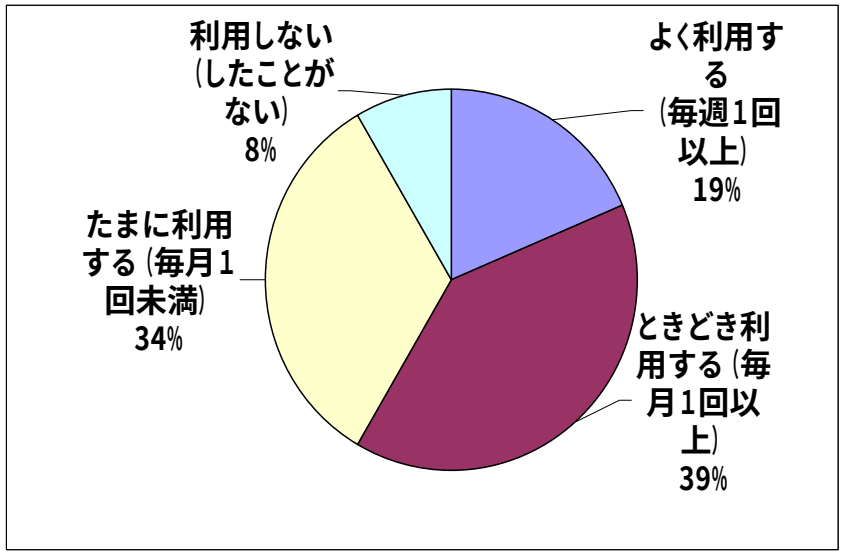
■ 殆ど（92%）がオンラインショッピングまたはインターネットバンキングを利用している

職業



(N=500)

オンラインショッピング、ネットオークションまたはインターネット・バンキングの合計利用頻度



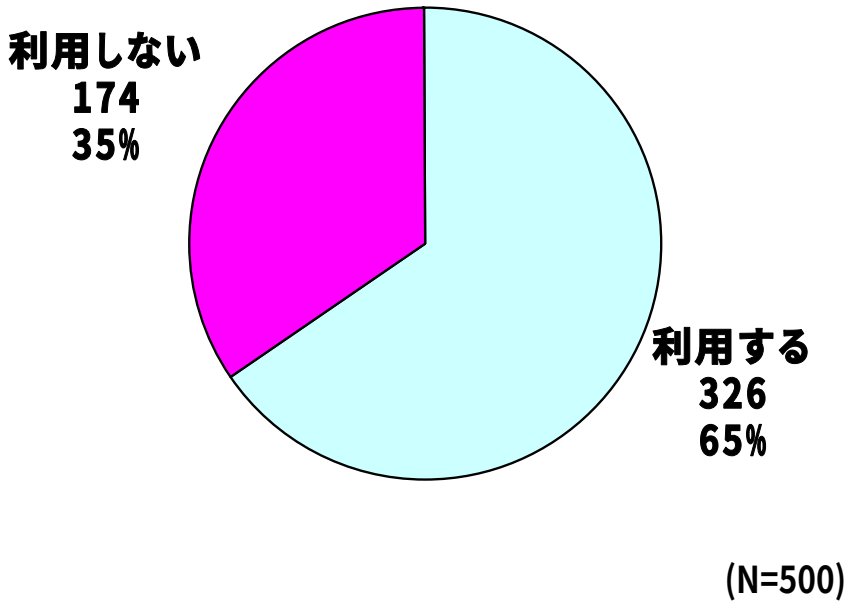
(N=500)

クレジットカード (1)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

オンラインショッピングの代金支払いでのクレジットカード利用について聞いた

- **６５%が利用している**

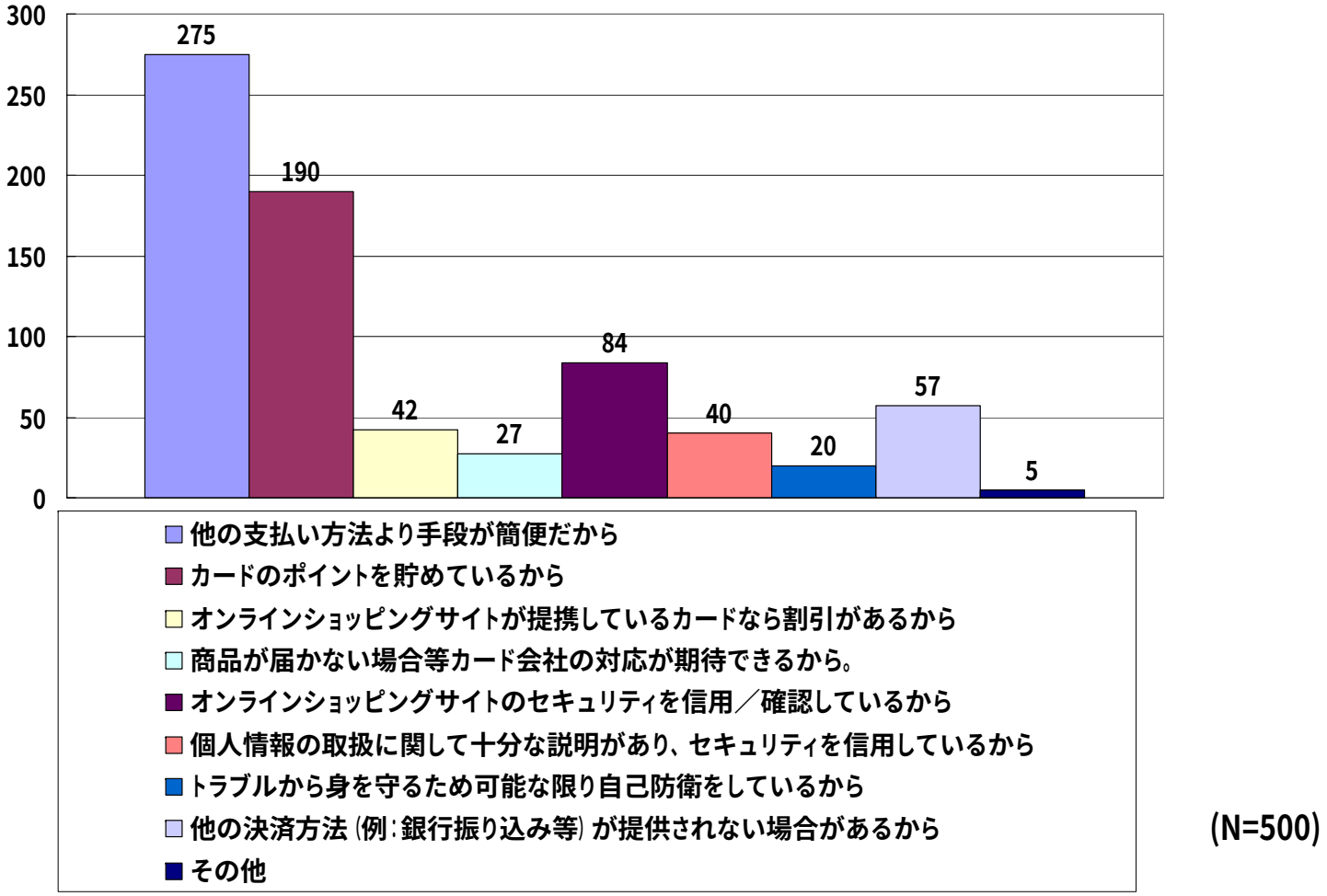


クレジットカード (2)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

オンラインショッピング決済でクレジットカードの利用者に利用の理由を聞いた (複数回答)

- 手段の利便性が最多
- カードポイントのメリットもかなり評価されている



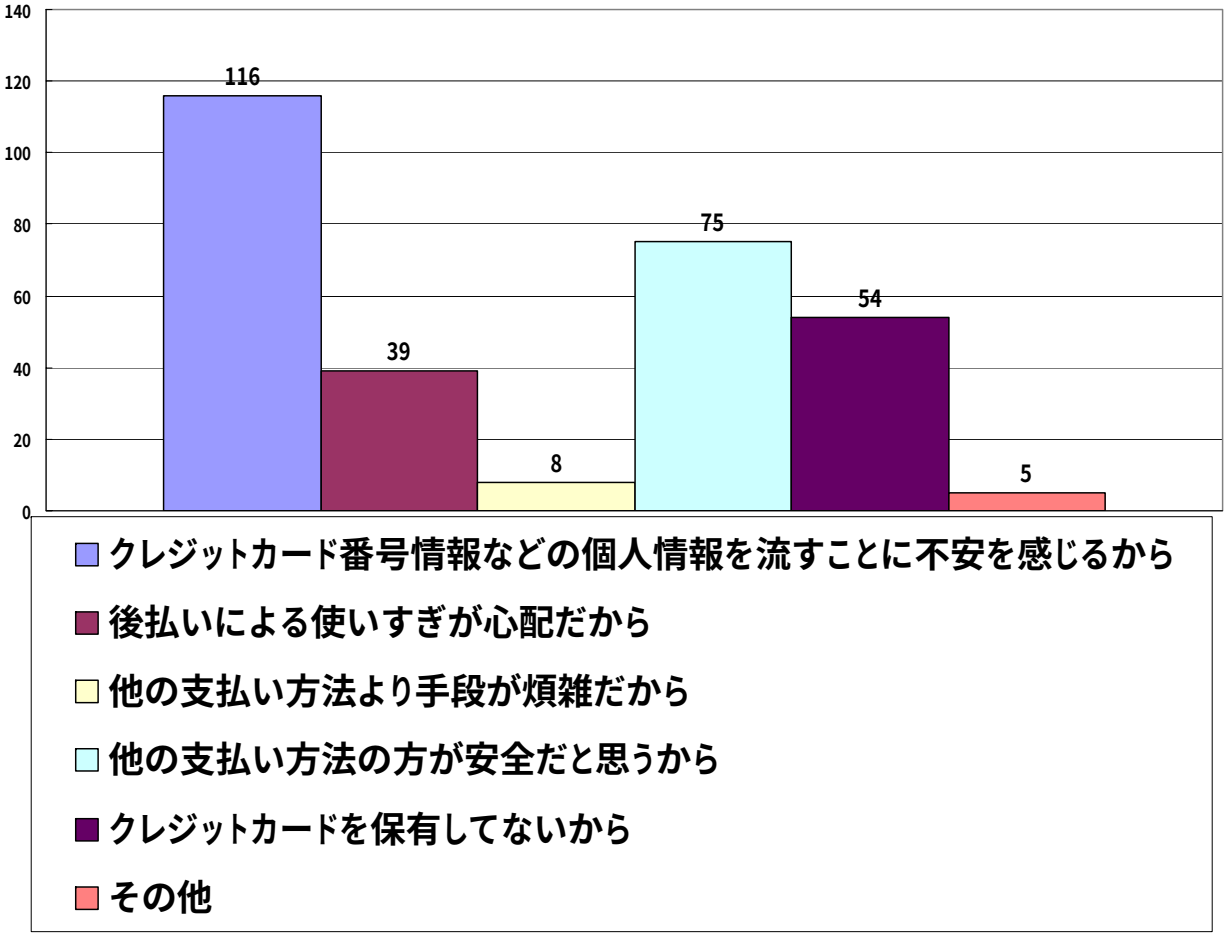
(N=500)

クレジットカード (3)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

オンラインショッピング決済でクレジットカードを「利用しない」との回答者に理由を聞いた (複数回答)

■ カード番号等の情報をインターネットに流すことへの不安が一番多い



(N=181)

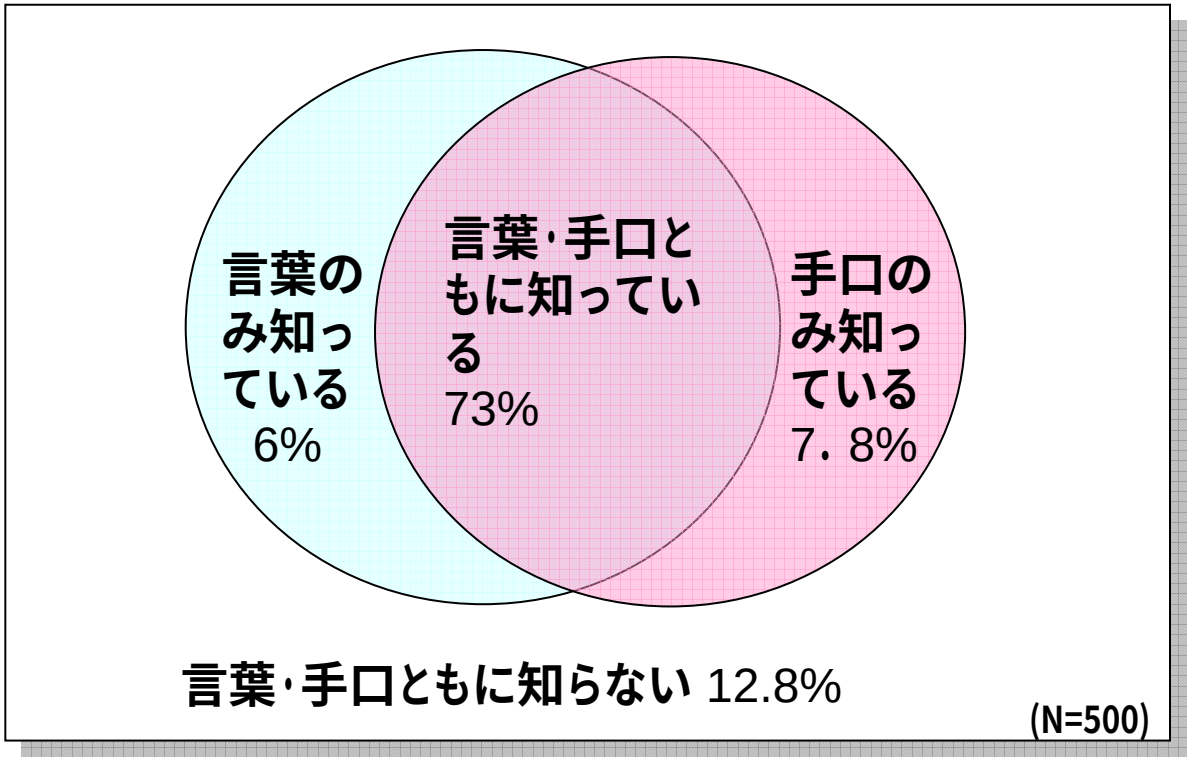
フィッシングの認知度

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

■ 言葉は知らなくとも手口を知っている人もいる（7．8%）
■ 手口を知っている人が8割で一定の認知度にある。但し他の調査によればこれほど多くはないので回答者各人の知識の深さはかなり浅いものも含まれていると考えられる

言葉を知っている：「フィッシング詐欺」という言葉を知っていますか、にYES回答。

手口を知っている：インターネットサービスを行っているクレジットカード会社や銀行などの金融機関、ネットオークション事業者などを装った電子メールを送り、氏名、銀行口座番号、クレジットカード番号、ログインID、パスワードなどの個人情報を詐取する行為をフィッシング(Phishing)と言います。電子メールのリンクから偽Webサイトに誘導し、そこで個人情報を入力させる手口が一般的に使われています。このような手口があることを知っていましたか、にYES回答。



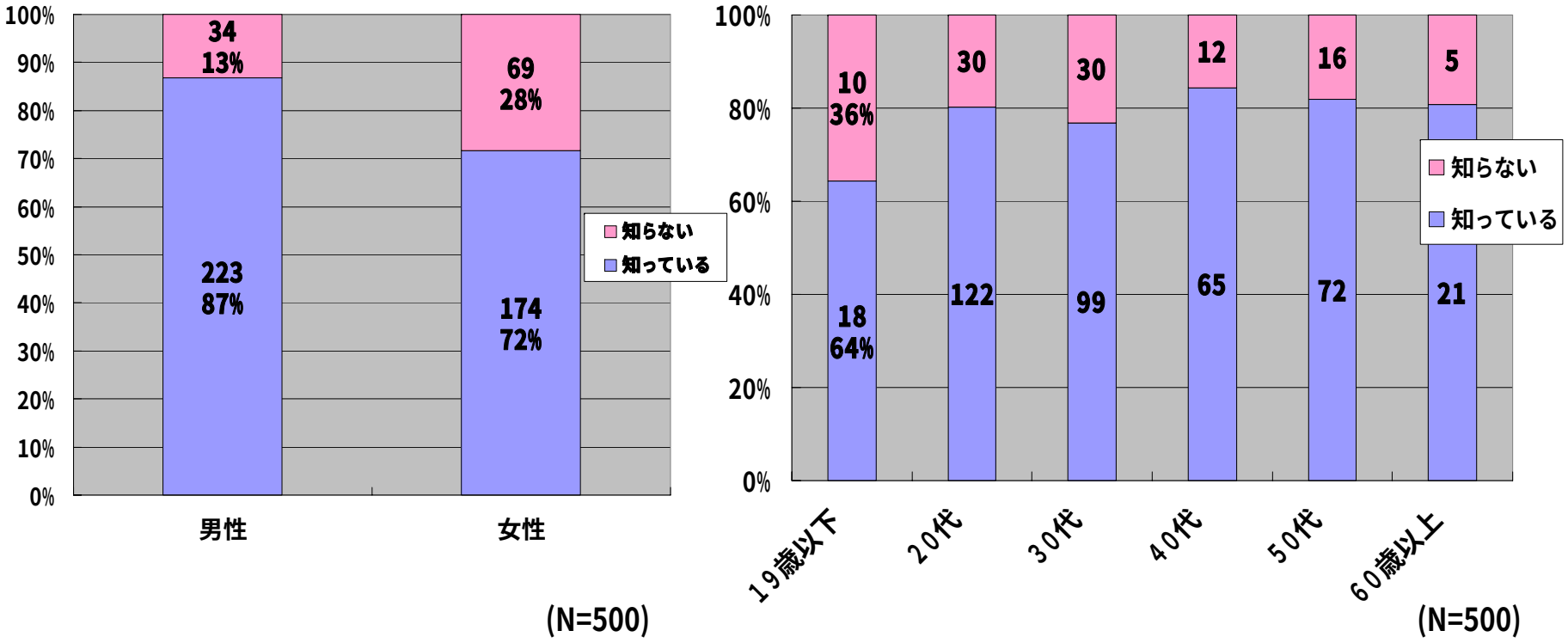
選択肢	言葉知っている	言葉知らない	合計
手口知っていた	367	39	406
手口知らなかった	30	64	94
合計	397	103	500

フィッシングの認知度（言葉、クロス分析）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシングという言葉の認知度を年齢・性別で分析した

■ 女性や若年層での認知度が比較的低い

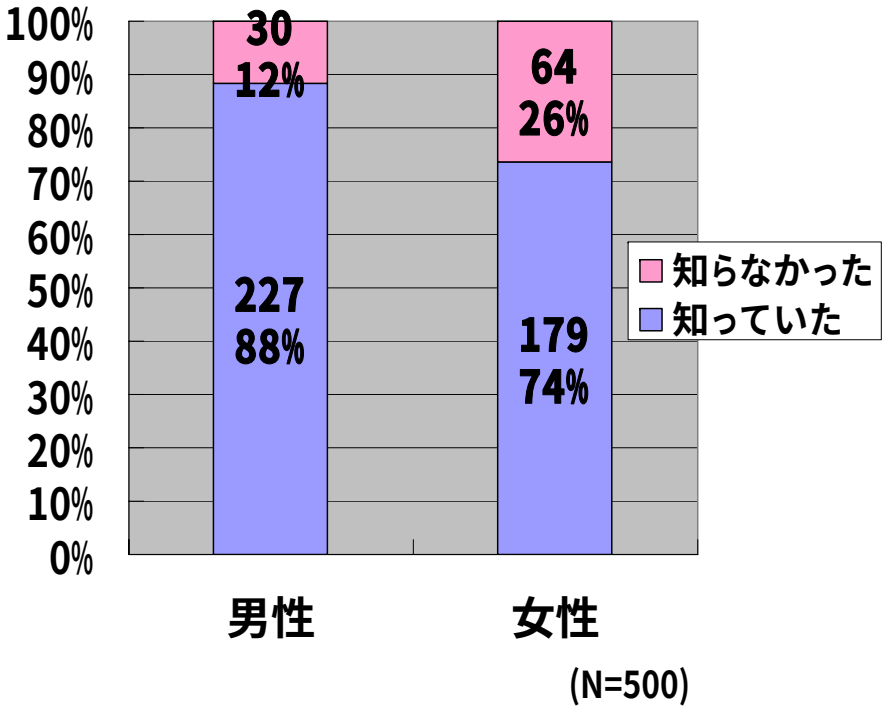


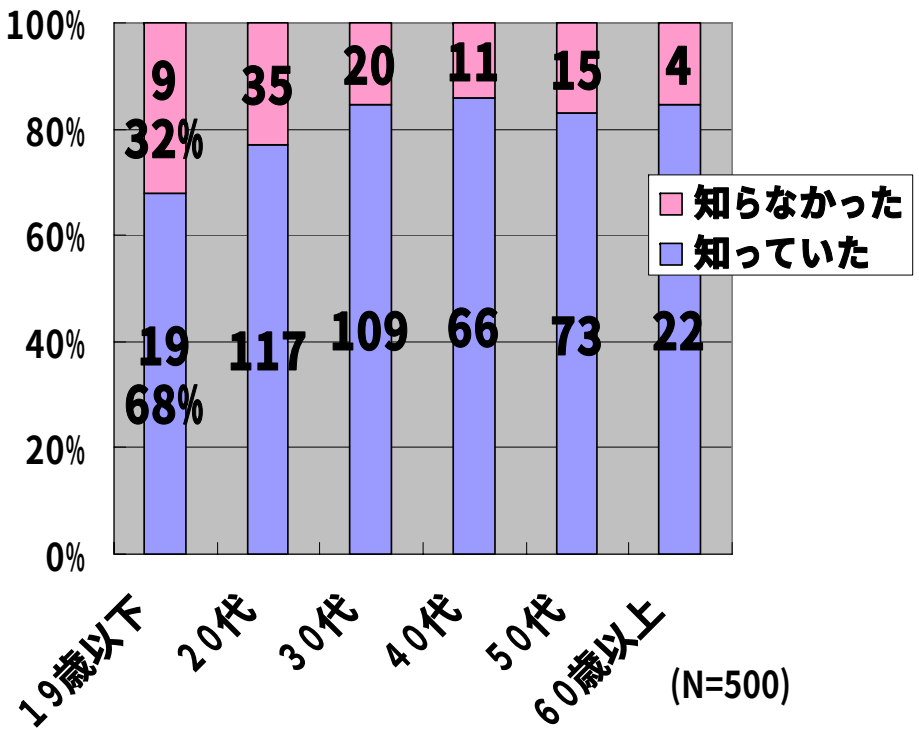
フィッシングの認知度（手口、クロス分析）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシングという手口の認知度を年齢・性別で分析した

■ 女性や若年層での認知度が比較的低い

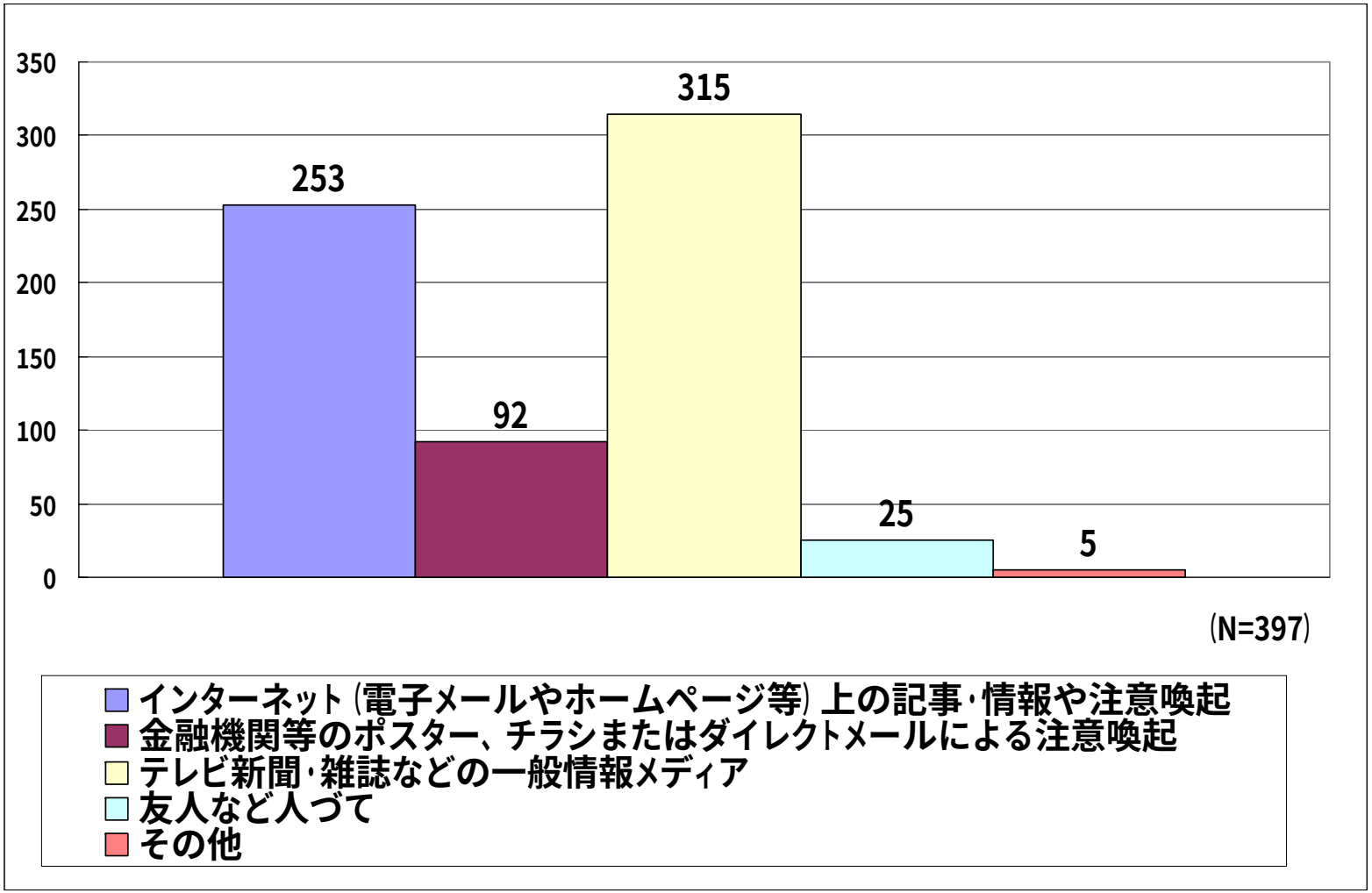




フィッシングを知った手段

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

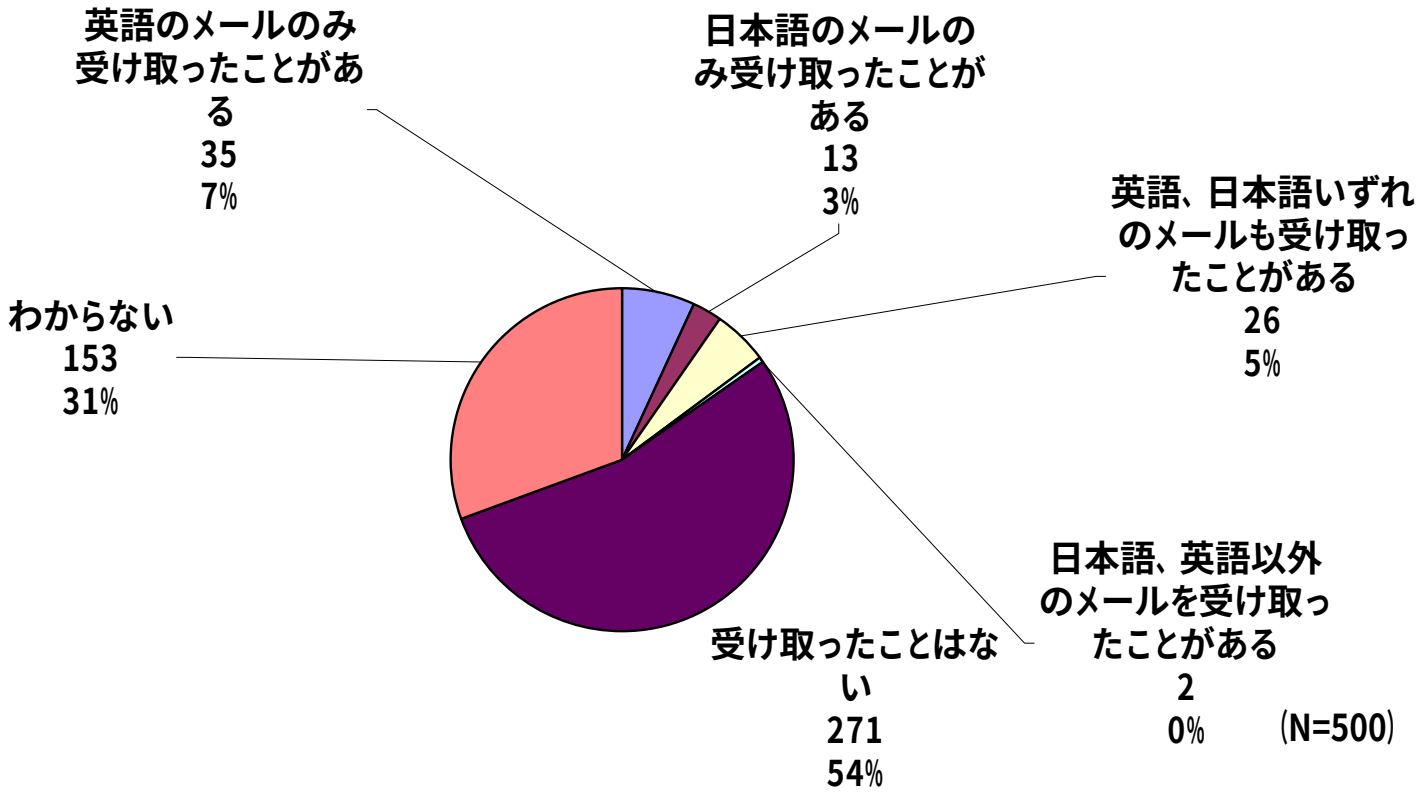
「フィッシング詐欺」という言葉を知っている回答者に、その情報源を尋ねた（複数回答）
■ テレビ新聞・雑誌などの一般情報メディアから知るのが最多、次がインターネット経由



フィッシングメール受信経験

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

■ フィッシングメール受信自覚者は１５％程度
■ その半数が日本語のものを受信経験している
　（英語メールが特に多いということはない）
■ わからないという回答には、（外国語）スパムメールとして削除して気づかないケースも含まれていると想定される

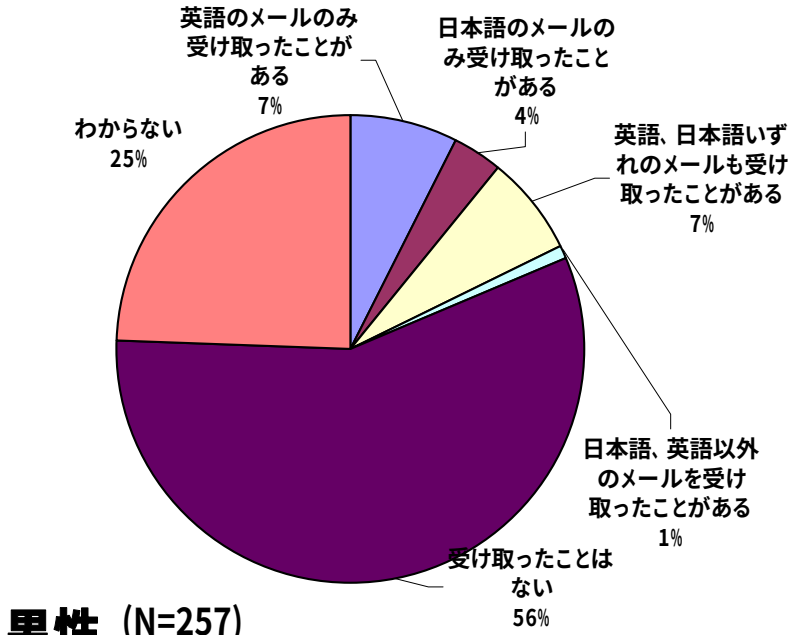


フィッシングメール受信経験（クロス分析）

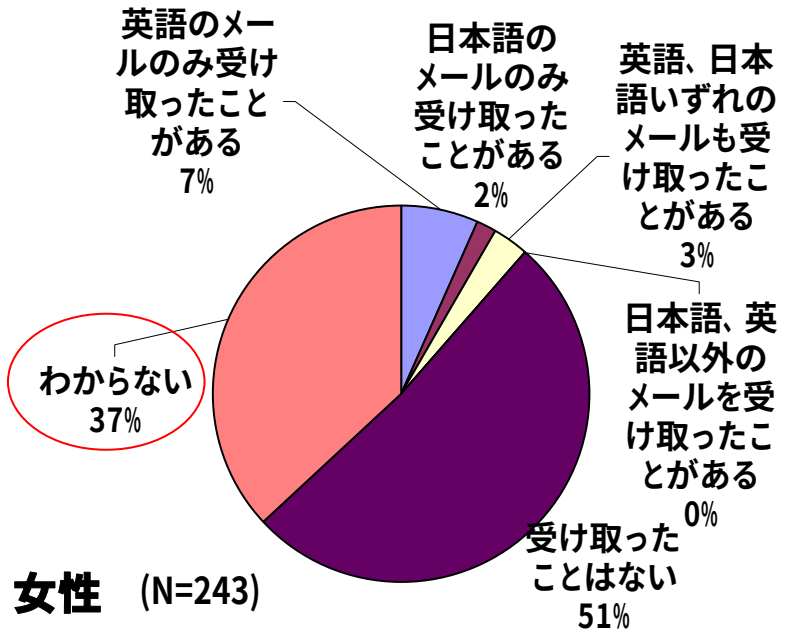
ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

■ フィッシングメールは受信者比率は男性の方が多い

■ 女性はわからないとの回答が比較的多い（37%）



男性 (N=257)



女性 (N=243)

選択肢	英語のメールのみ受け取ったことがある	日本語のメールのみ受け取ったことがある	英語、日本語いずれのメールも受け取ったことがある	日本語、英語以外のメールを受け取ったことがある	受け取ったことはない	わからない	サンプル合計
男性	19	9	18	2	146	63	257
女性	16	4	8	0	125	90	243
合計	35	13	26	2	271	153	500

フィッシング被害経験

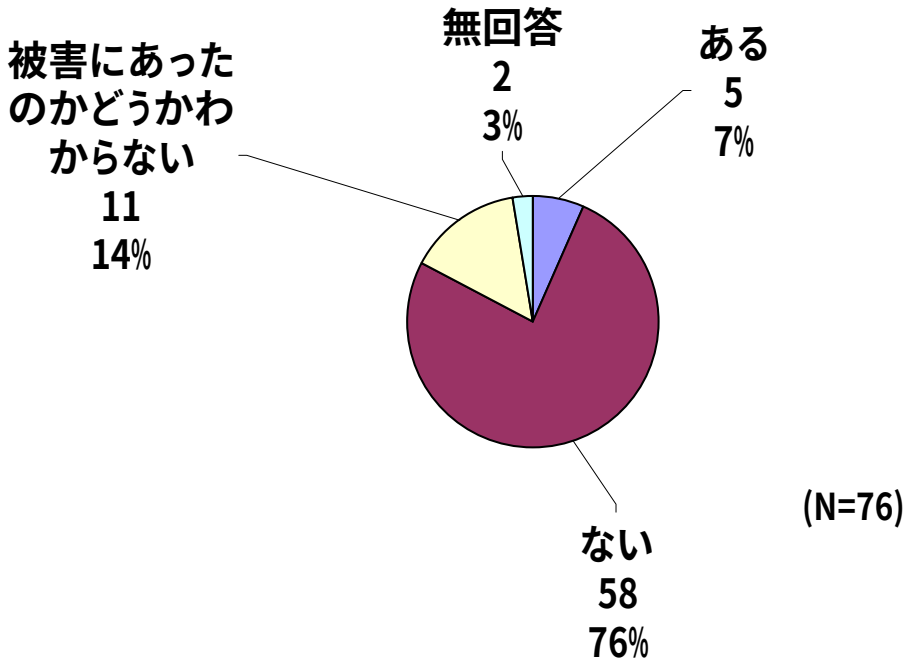
ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシングメール受信経験者に、被害*に合ったことがあるかを聞いた結果

■5人が経験有りと回答した
　-今回の全調査対象500人中、5人であることから全体からみると約1%が被害経験者ということになる

■フィッシングは日本人をターゲットとする事例が欧米より遥かに少なく、オークション詐欺やワンクリック詐欺被害に比べても被害経験者率は少ないが、被害が増大する危険はある

注：ここでの被害とは金銭的被害だけでなく、ログインID等を搾取されただけの場合を含む



被害内訳

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシング被害経験者にその内容を確認した結果は表の通り（複数回答）

■金銭的被害を受けた者は2人　（2/500 = 0.4%）

選択項目	回答数(n)
金銭的被害を受けた	2
ID等を詐取され他人にオークション等で使用された	2
その他	1

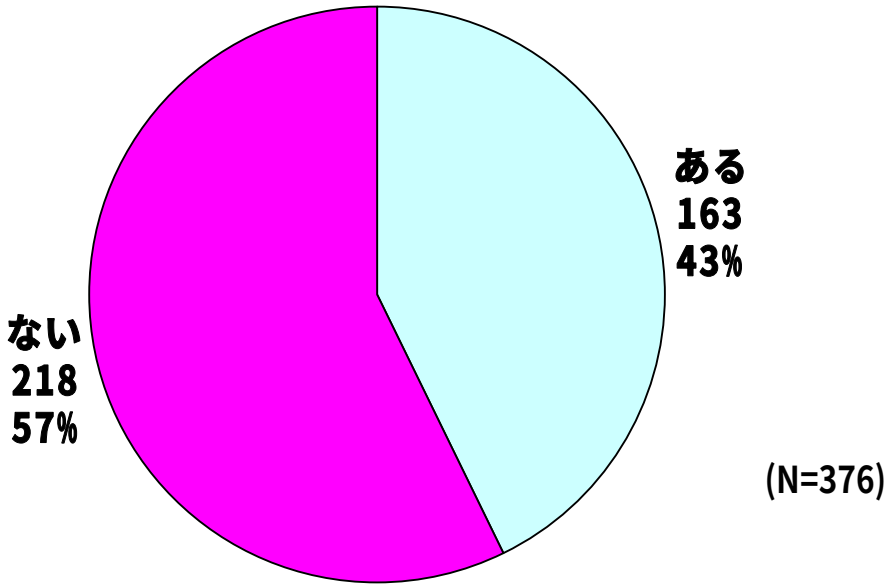
(N=500)

対策（1）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシングの手口を知っている回答者のうち、フィッシング対策として普段気をつけていることの有無を聞いた

■ 半分以上（57%）は、普段気をつけてはいない



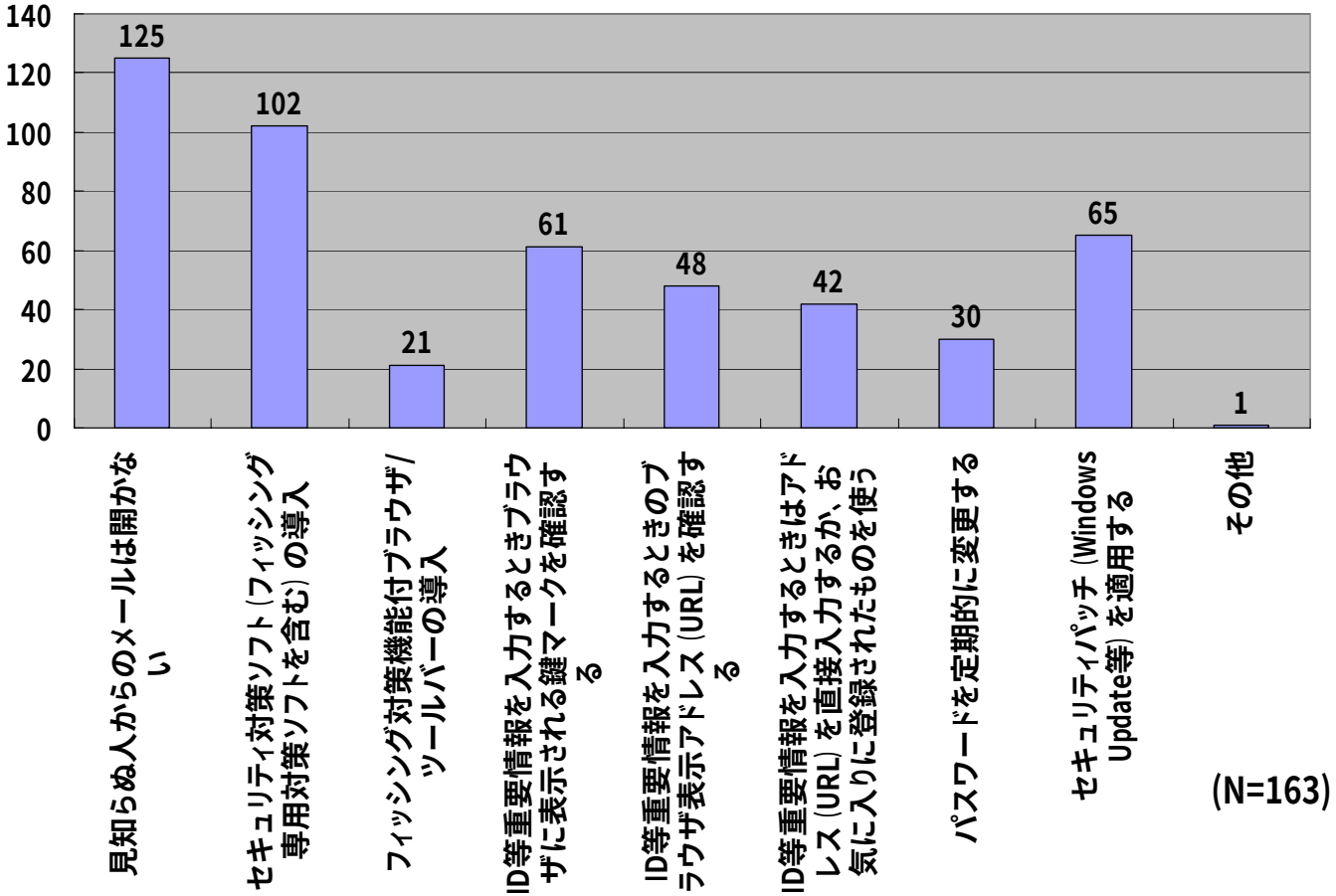
対策（2）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシング対策として普段気をつけていることが「ある」回答者に、具体的にどのような対策を行っているかを調査した（複数回答）

■「見知らぬ人からのメールは開かない」が最多

■セキュリティ対策ソフトの導入が次に多い。近年フィッシング対策機能を持つ対策ソフトも販売されているのでそのような対策ソフトや専用対策ソフトの導入/移行が望まれる。



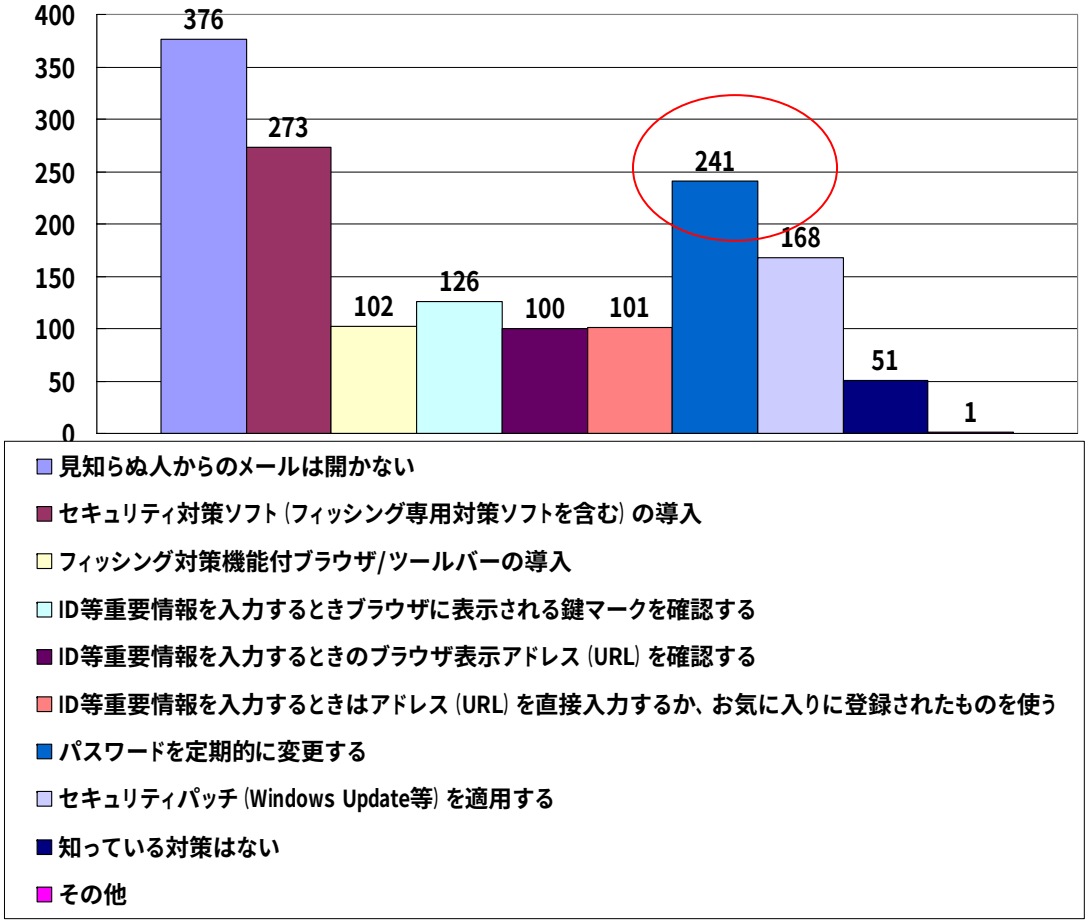
対策（3）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシング被害に合わないための対策として知っているものを聞いた（複数回答）

■パスワードを定期的に変更するが比較的多い

インターネットバンキング、オークション等で有効だが、クレジットカード情報詐取には要注意である



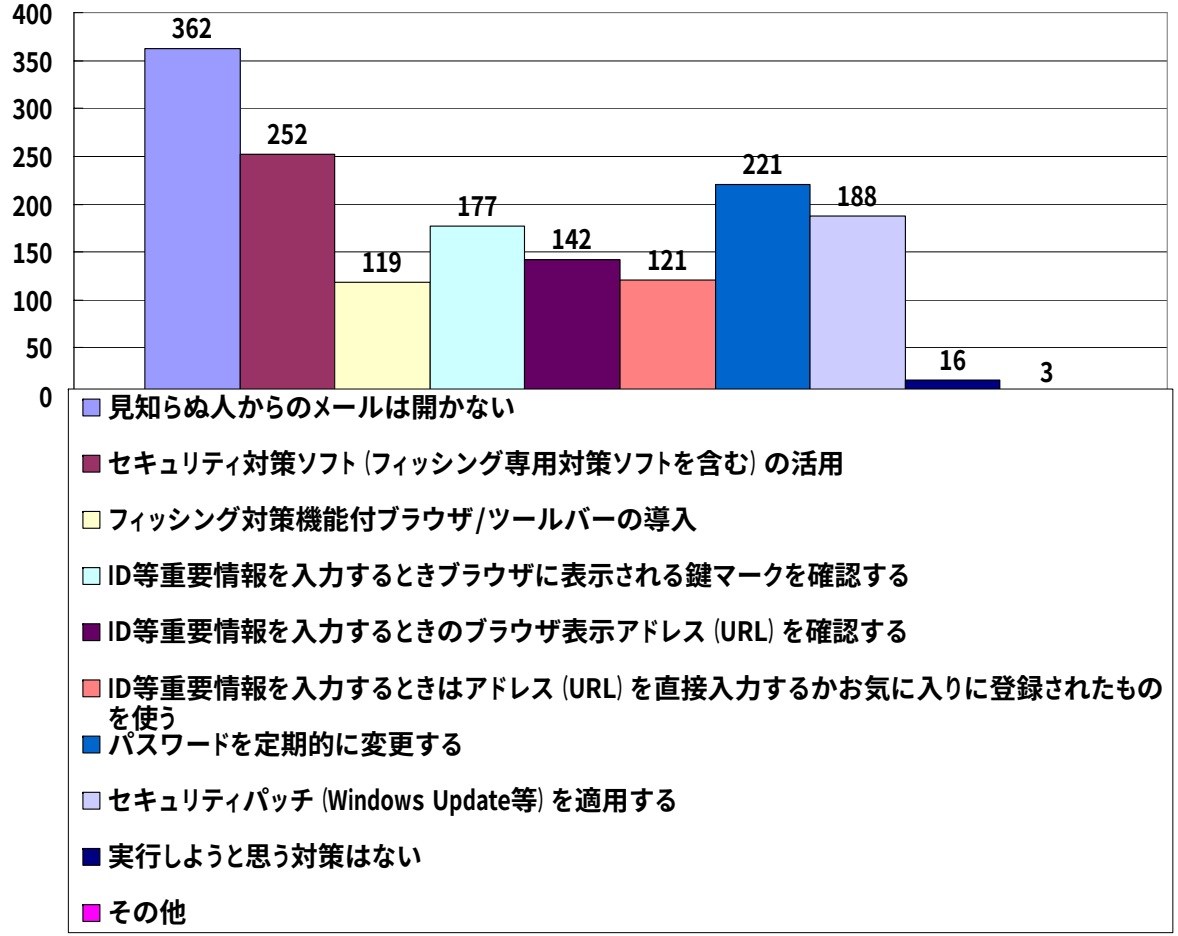
(N=500)

対策（4）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

今後、フィッシング被害に合わないための対策として実行しようと思うものの質問結果（複数回答）

■ 対策として「知っているもの」の回答と同傾向

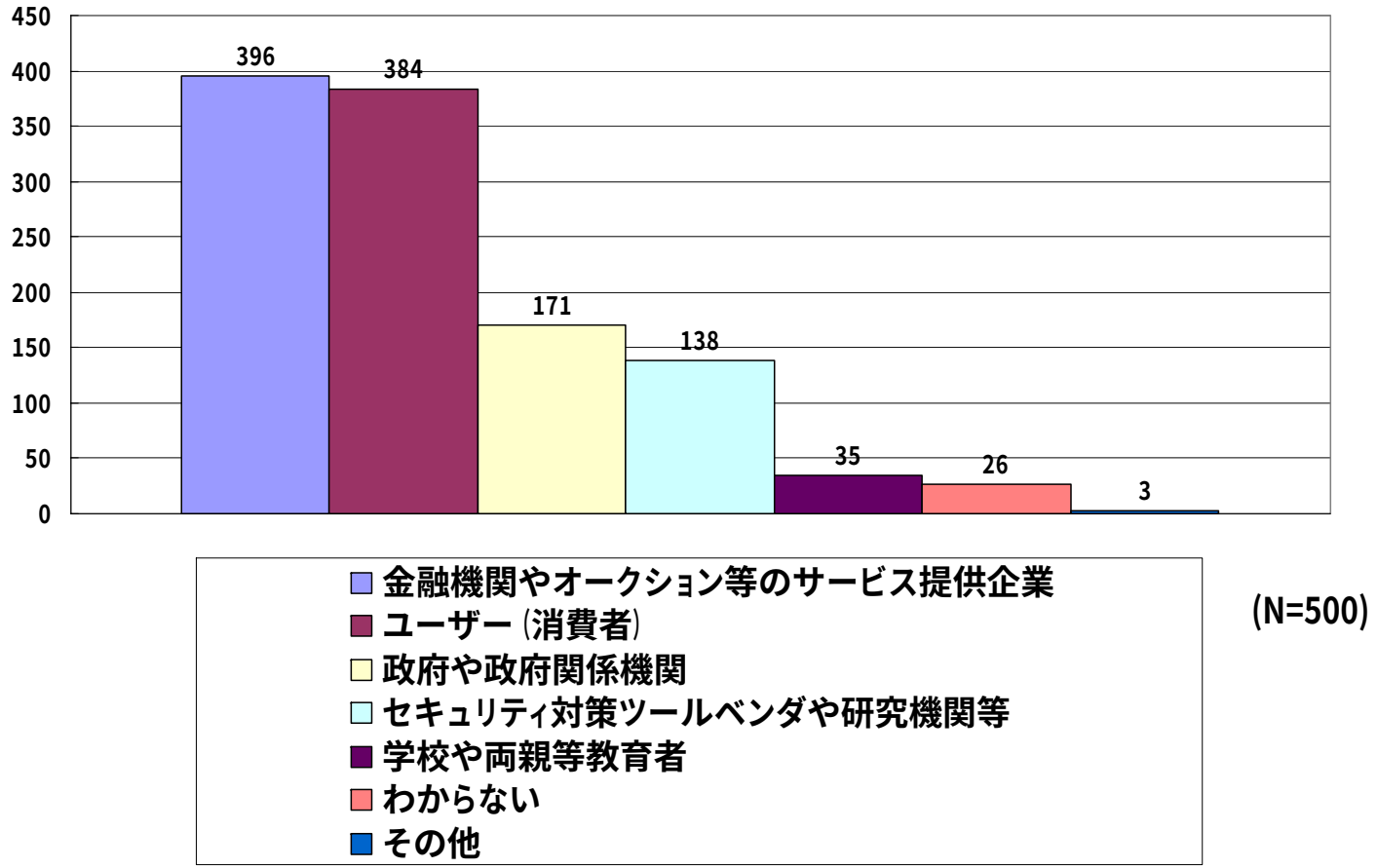


(N=500)

対策 (5)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシングの被害を未然に防ぐ対策は誰が行うべきか聞いた
■サービス事業者での対策が望まれるが、自己防衛意識も高い



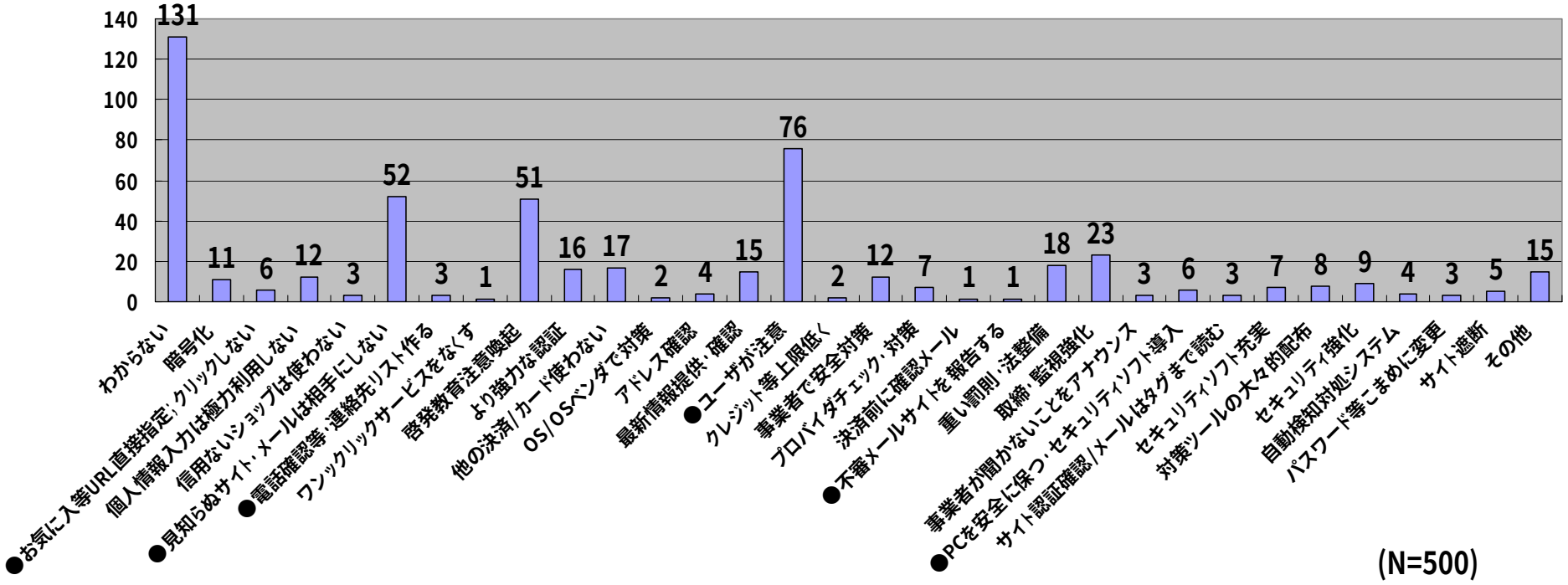
(N=500)

対策（6）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシング被害を未然に防ぐ対策として具体的にどのようなことが行われればよいと思うかを自由記述（複数回答）で尋ねた結果を分類集計した

■「分からない」131件(26%)を除くと、「ユーザ自身が注意」が1番で、「見知らぬメールは相手にしない」、「啓発・教育・注意喚起」が次に多い



(N=500)

●が付くものはフィッシング対策協議会が消費者に推奨している具体的対策項目

対策 (7)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

前項のフィッシング被害を未然に防ぐ対策としての自由記述の中から特色のある回答を参考のため掲載する

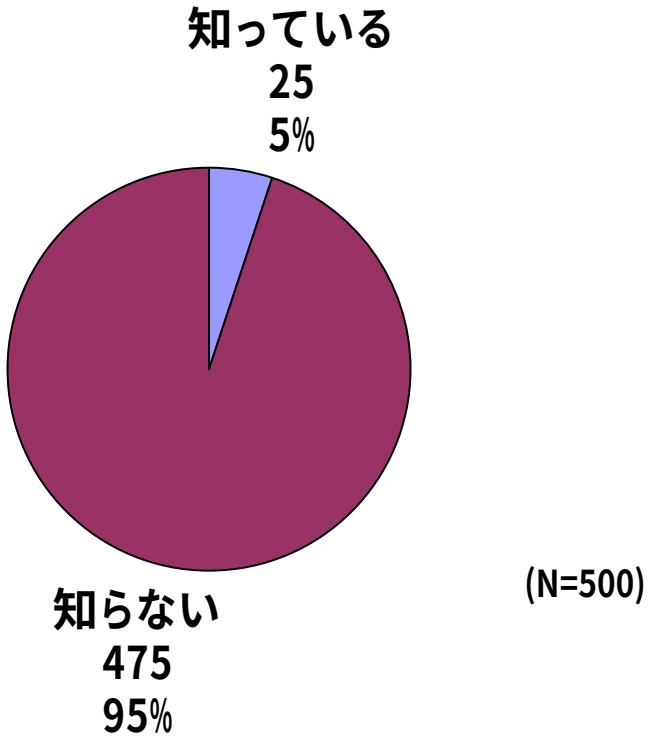
1. カード番号等暗号化したものに別のパスポート番号を付けこれも暗号化したうえ1か月毎に変更していく。暗号書式を複数使い組み合わせを定式化しない。
2. クレジット決済する前に取引先から住所、電話番号などが記された確認のメールをもらいたい。
3. こういうことは絶対に聞きませんということを提供側が明確にすること。
4. そのような可能性のあるメールなどは自動的に削除されるシステム。フィッシングの可能性のあるものをトラップに誘導して、送り主を摘発するシステム。
5. それとわかるようにフィッシング対策のソフトウェアやパッチ等の配布が大々的になされるべき。
6. 会社でなど、絶対に参加しないといけないセミナーみたいなものがあればいい。
7. 金銭を扱うサイトは、何か団体に登録し、登録されているサイト以外では、ブラウザが自動的にそういった情報を送らないようにする。
8. 金銭授受がからむメールには、あらかじめパスワードを設定して事前にパスワードを連絡してもらい、それが開封されたことを確認してから用件のメールを送受信する。
9. 重要な個人情報を入力しなくてはいけないとき，URLをつけない。または，「フィッシング詐欺かどうかご確認ください．詐欺に遭われても責任はとれません．」と添付URLの前に必ず明記する。(それが本当でも)
10. 商品の注文画面や決済画面に、常にフィッシングに関する注意を喚起する情報を目立つように流し続ける。

フィッシング対策協議会の知名度

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

フィッシング対策協議会という団体の存在を知っているかどうかを調査した結果

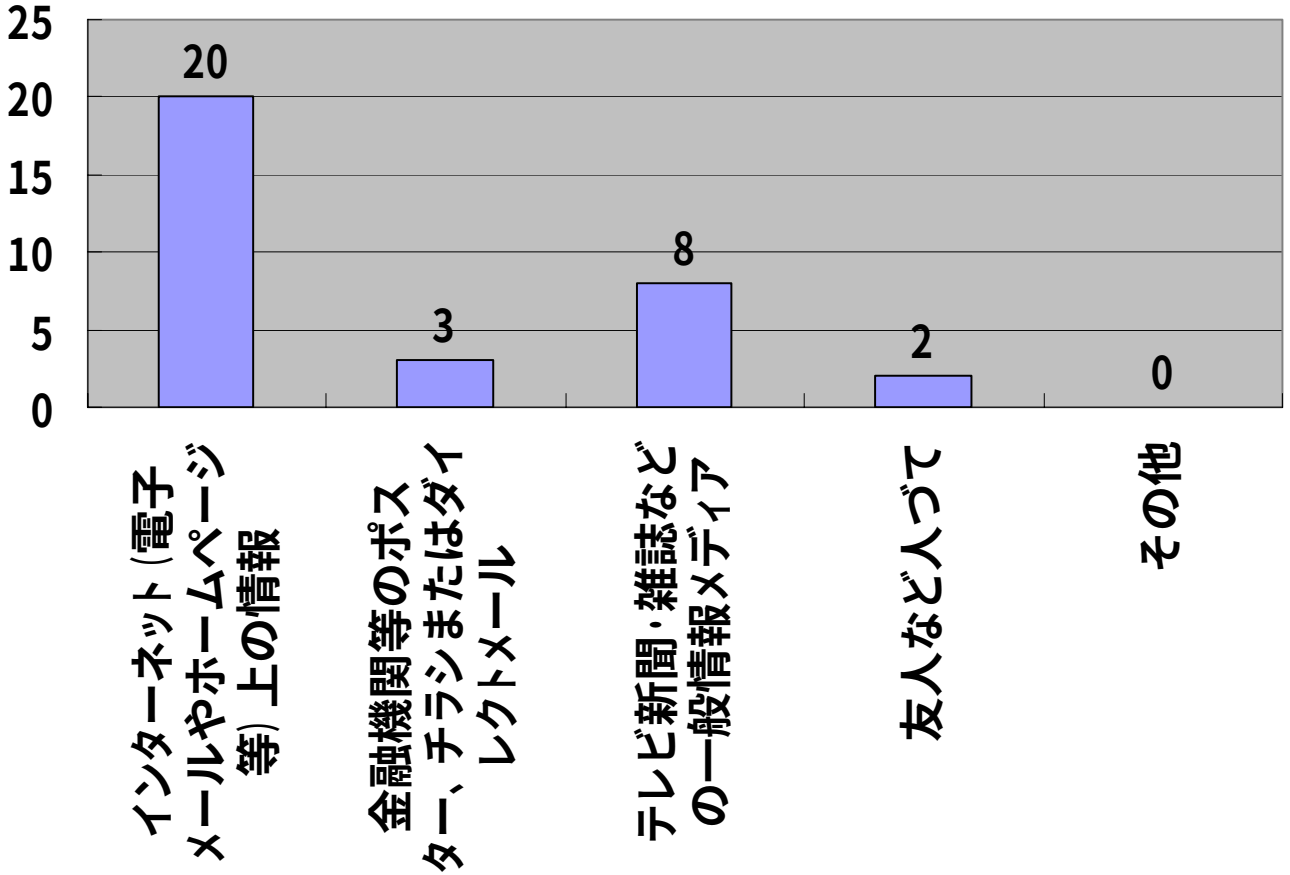
■ 5％が知っているとの回答であった
団体の存在よりもフィッシングそのものを認知していただき対策されることが重要であるが、協議会ではフィッシング事例情報を受付ており、情報提供もしているのでより多くの方に知っていていただくようにしたい



フィッシング対策協議会を知った媒体

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

■ フィッシング対策協議会が知られるようになった媒体（複数回答）はインターネット経由によるものが最多回答となった



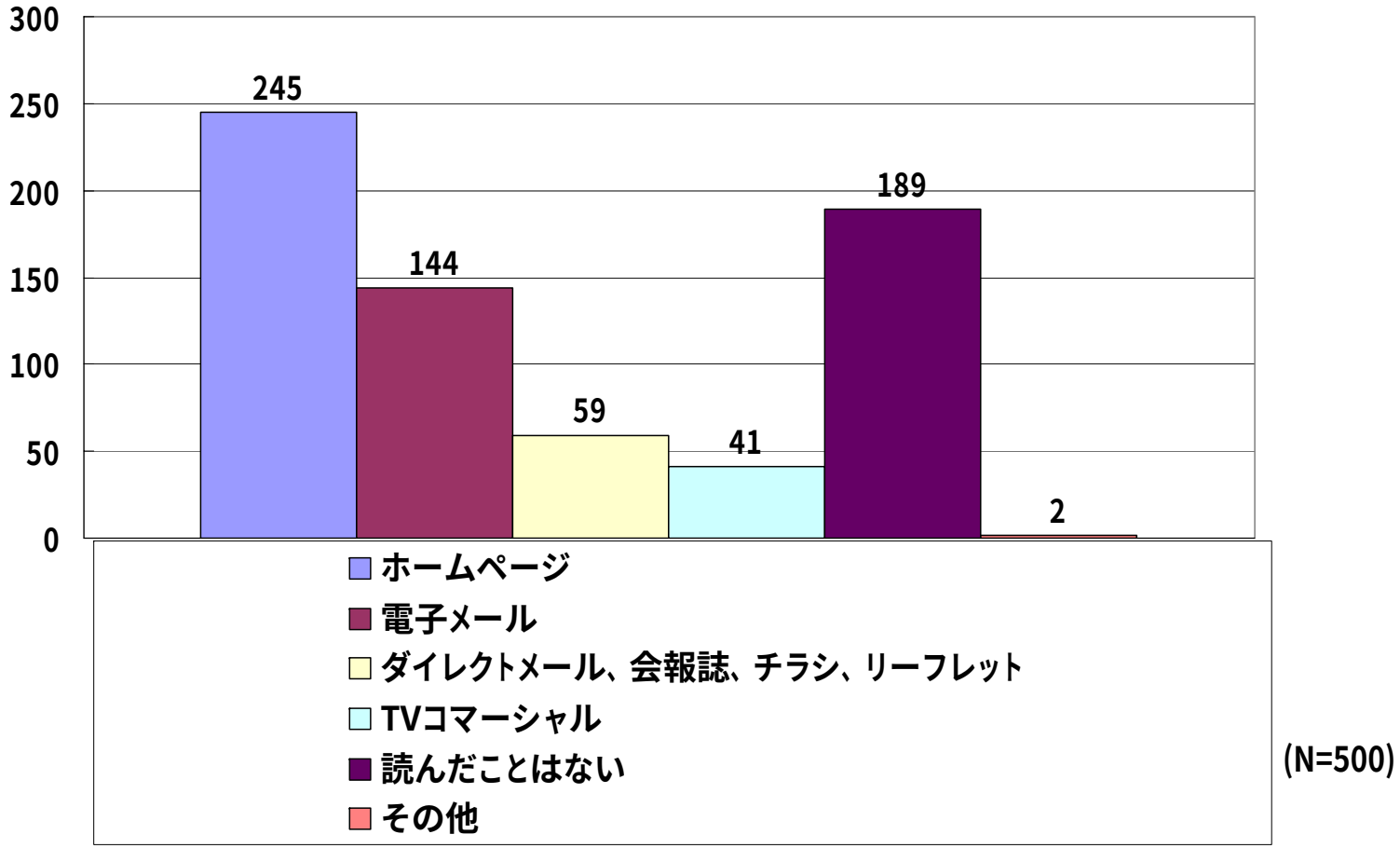
(N=25)

啓発活動(1)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

クレジットカード発行会社、銀行などの金融機関やネットオークション事業者などが行っている、情報セキュリティに関する注意喚起を読んだことがある媒体を聞いた(複数回答)

■ ホームページで読まれるのが一番多い



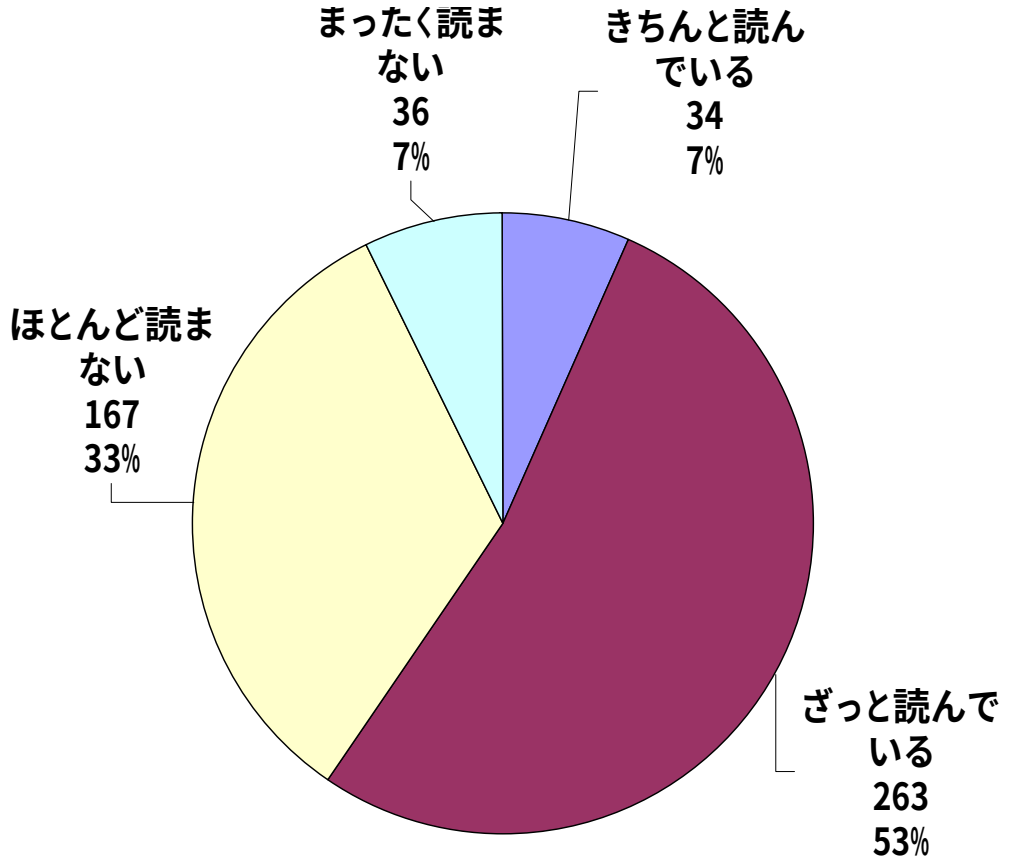
(N=500)

啓発活動(2)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

クレジットカード会社、インターネットサービスを行う銀行などの金融機関、ネットオークション事業者等のホームページの記事や注意喚起等を読んでいるかの質問結果

■ 「ざっと読んでいる」含め6割程度の層に読まれている。

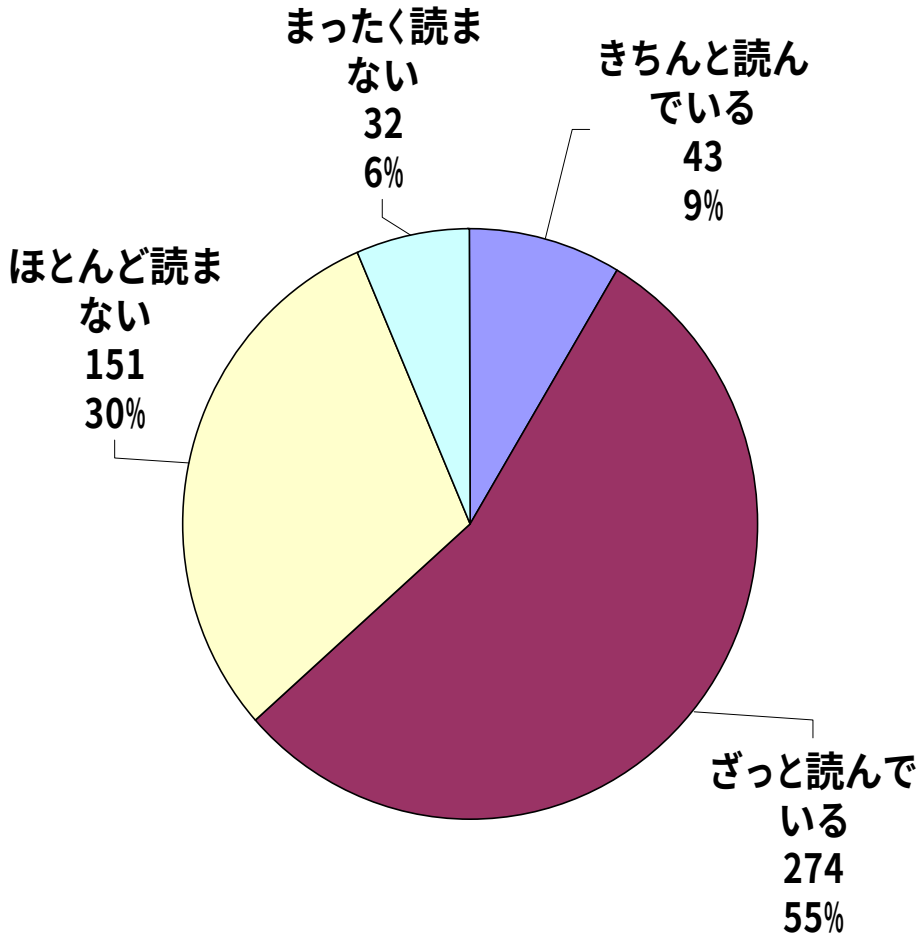


(N=500)

啓発活動(3)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

インターネットサービスを行う銀行などの金融機関、ネットオークション事業者等から送付される**電子メール**を読んでるかの質問結果



(N=500)

調査票（1）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q1 性別をお答えください。

男性
女性

Q2 年齢をお答えください。

１２歳以下
１３歳～１９歳
２０代
３０代
４０代
５０代
６０歳以上

Q3 職業をお答えください。

会社員・公務員・自営業・自由業
業主婦・家事手伝い
無職・学生
その他

Q4 オンラインショッピング、ネットオークションまたはインターネット・バンキングの合計利用頻度はどれくらいですか。

よく利用する（毎週1回以上）
ときどき利用する（毎月1回以上）
たまに利用する（毎月1回未満）
利用しない（したことがない）

Council of Anti-Phishing Japan, 2007

調査票（2）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q5「フィッシング詐欺」という言葉を知っていますか。

知っている
知らない

Q6 前問で「知っている」と答えた方にお伺いします。どこで知りましたか。（いくつでも）

インターネット（電子メールやホームページ等）上の記事・情報や注意喚起
金融機関等のポスター、チラシまたはダイレクトメールによる注意喚起
テレビ新聞・雑誌などの一般情報メディア
友人など人づて
前問で「知らない」と回答した
その他

Q7 インターネットサービスを行っているクレジットカード会社や銀行などの金融機関、ネットオークション事業者などを装った電子メールを送り、氏名、銀行口座番号、クレジットカード番号、ログインID、パスワードなどの個人情報を詐取する行為をフィッシング(Phishing)と言います。
電子メールのリンクから偽Webサイトに誘導し、そこで個人情報を入力させる手口が一般的に使われています。
このような手口があることを知っていましたか。

知っていた
知らなかった

Q8『フィッシング対策協議会』という団体が存在することを知っていますか。

知っている
知らない

調査票（3）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q9 前問で『フィッシング対策協議会』を「知っている」と答えた方にお伺いします。
どこで知りましたか。（いくつでも）

インターネット（電子メールやホームページ等）上の情報
金融機関等のポスター、チラシまたはダイレクトメール
テレビ新聞・雑誌などの一般情報メディア
友人など人づて
前問で『フィッシング対策協議会』を「知らない」と回答した
その他()

Q10 フィッシングメールと思われるものを受け取ったことがありますか。（ひとつだけ）

英語のメールのみ受け取ったことがある
日本語のメールのみ受け取ったことがある
英語、日本語いずれのメールも受け取ったことがある
日本語、英語以外のメールを受け取ったことがある
受け取ったことはない
わからない

Q11 前問でフィッシングメールを「受け取ったことがある」と答えた方にお伺いします。
フィッシングの被害（金銭的な被害でなくともログインID等を詐取されただけの場合を含む）に合ったことがありますか。（ひとつだけ）

ある
ない
被害にあったのかどうかわからない
フィッシングメールは受け取ったことはない。またはフィッシングメールを受け取ったかわからない

調査票（4）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q12 前問でフィッシングの被害に合ったことが「ある」と答えた方にお伺いします。
どのような被害でしたか。（いくつでも）

金銭的被害を受けた
ID等を詐取され他人にオークション等で使用された
前問で「ない」「被害にあったのかどうかわからない」「フィッシングメールは受け取ったことはない。またはフィッシングメールを受け取ったかわからない」と回答した
その他（）

Q13 インターネットサービスを行うクレジットカード発行会社、銀行などの金融機関やネットオークション事業者などが行っている、情報セキュリティに関する注意喚起を読んだことがありますか。
次から該当するものを選んでください。（いくつでも）

ホームページ
電子メール
ダイレクトメール、会報誌、チラシ、リーフレット
TVコマーシャル
読んだことはない
その他（）

Q14 クレジットカード会社、インターネットサービスを行う銀行などの金融機関、ネットオークション事業者等のホームページの記事や注意喚起等を読んでいますか。（ひとつだけ）

きちんと読んでいる
ざっと読んでいる
ほとんど読まない
まったく読まない

Q15 インターネットサービスを行う銀行などの金融機関、ネットオークション事業者等から送付される電子メールを読んでいますか。（ひとつだけ）

きちんと読んでいる
ざっと読んでいる
ほとんど読まない
まったく読まない

調査票（5）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q16 前問Q7でフィッシングの手口を「知っていた」と回答した方にお伺いします。
フィッシング対策として普段気をつけていることはありますか。

ある

ない

Q7で手口を「知らなかった」と回答した

Q17 Q16でフィッシング対策として普段気をつけていることが「ある」と答えた方にお伺いします。
具体的にどのような対策を行っていますか。（いくつでも）。

見知らぬ人からのメールは開かない

セキュリティ対策ソフト（フィッシング専用対策ソフトを含む）の導入

フィッシング対策機能付ブラウザ/ツールバーの導入

ID等重要情報を入力するときブラウザに表示される鍵マークを確認する

ID等重要情報を入力するときのブラウザ表示アドレス（URL）を確認する

ID等重要情報を入力するときはアドレス（URL）を直接入力するか、お気に入りに登録されたものを使う

パスワードを定期的に変更する

セキュリティパッチ（Windows Update等）を適用する

Q7でフィッシングの手口を「知らなかった」と回答した。Q16でフィッシング対策として普段気をつけていることを「ない」と回答した

その他（）

調査票（6）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q18 全員の方にお聞きします。フィッシング被害に合わないための対策として知っているものを選んでください。（いくつでも）

見知らぬ人からのメールは開かない
セキュリティ対策ソフト（フィッシング専用対策ソフトを含む）の導入
フィッシング対策機能付ブラウザ/ツールバーの導入
ID等重要情報を入力するときブラウザに表示される鍵マークを確認する
ID等重要情報を入力するときのブラウザ表示アドレス（URL）を確認する
ID等重要情報を入力するときはアドレス（URL）を直接入力するか、お気に入りに登録されたものを使う
パスワードを定期的に変更する
セキュリティパッチ（Windows Update等）を適用する
知っている対策はない
その他（）

Q19 全員の方にお聞きします。今後、フィッシング被害に合わないための対策として実行しようと思うものを選んでください。（いくつでも）

見知らぬ人からのメールは開かない
セキュリティ対策ソフト（フィッシング専用対策ソフトを含む）の活用
フィッシング対策機能付ブラウザ/ツールバーの導入
ID等重要情報を入力するときブラウザに表示される鍵マークを確認する
ID等重要情報を入力するときのブラウザ表示アドレス（URL）を確認する
ID等重要情報を入力するときはアドレス（URL）を直接入力するかお気に入りに登録されたものを使う
パスワードを定期的に変更する
セキュリティパッチ（Windows Update等）を適用する
実行しようと思う対策はない
その他（）

調査票 (7)

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q20 オンラインショッピングの代金支払いにクレジットカードを利用しますか。

利用する
利用しない

Q21 Q20で「利用する」と回答した方にお伺いします。オンラインショッピング決済でクレジットカードを利用する理由を選んでください。(いくつでも)

他の支払い方法より手段が簡便だから
カードのポイントを貯めているから
オンラインショッピングサイトが提携しているカードなら割引があるから
商品が届かない場合等カード会社の対応が期待できるから。
オンラインショッピングサイトのセキュリティを信用／確認しているから
個人情報の取扱に関して十分な説明があり、セキュリティを信用しているから
トラブルから身を守るため可能な限り自己防衛をしているから
他の決済方法 (例：銀行振り込み等) が提供されない場合があるから
Q20で「利用しない」と回答した
その他

Q22 Q20でクレジットカードを「利用しない」と回答した方にお伺いします。オンラインショッピング決済でクレジットカードを使用しない理由を選んでださい。(いくつでも)

クレジットカード番号情報をなどの個人情報を流すことに不安を感じるから
後払いによる使いすぎが心配だから
他の支払い方法より手段が煩雑だから
他の支払い方法の方が安全だと思うから
クレジットカードを保有してないから
Q20で「利用する」と回答した
その他

Q23 フィッシングの被害を未然に防ぐ対策は誰が行うべきと思いますか。(いくつでも)

金融機関やオークション等のサービス提供企業
ユーザー (消費者)
政府や政府関係機関
セキュリティ対策ツールベンダや研究機関等
学校や両親等教育者
わからない
その他

調査票（8）

ANTIPHISHING JAPAN
フィッシング対策協議会

Q24 フィッシングの被害を未然に防ぐ対策として具体的にどのようなことが行われればよいと思いますか。

具体的にいくつでもご記入ください

（　　）