フィッシング対策協議会
Council of Anti-Phishing Japan

Council of Anti-Phishing Japan

電子署名者 : Council of Anti-Phishing Japan
DN : c=JP, st=Tokyo, l=Chuo, o=Council of Anti-Phishing Japan, cn=Council of Anti-Phishing Japan, email=antiphishing-sec@jpcert.or.jp
日付 : 2020.09.07 13:56:08 +09'00'

インターネットサービス利用者に対する「認証方法」に関するアンケート調査結果

2020 年 9 月

フィッシング対策協議会

認証方法調査・推進ワーキンググループ

https://www.antiphishing.jp/

目次

1. はじめに 4

2. 「インターネットサービス利用者に対する認証方法に関するアンケート」調査概要 4

2.1 調査目的 4
2.2 調査概要 4
2.3 実施期間 4
2.4 調査方法 5
2.5 調査対象 5
2.6 回答数 5
2.7 設問一覧（全 46 問） 5

3. 調査結果 8

Q1 あなたの性別をお答えください。 8
Q2 あなたの年齢をお答えください。 8
Q3 お住まいの都道府県を教えてください。 9
Q4 よく利用するインターネットサービスはどれですか。 11
Q5 インターネットサービスを利用するデバイスはどれですか。 12
Q6 パソコンのユーザーアカウント（ユーザ ID）は、家族で共有していますか。 13
Q8 仕事以外の個人的なインターネット利用において、ユーザ ID とパスワードを入力するログインを一日に何回行いますか？ 15
Q9 次の言葉を聞いたことがあるか、内容も理解しているかについて選択してください。 16
Q10 パスワードは、どのようにして管理していますか。 17
Q11 パスワードの文字列について、安全と思う文字数を選択してください。 18
Q13 パスワードの設定で、パターンやルールはありますか。 20
Q14 パスワードはサービスによって使い分けていますか。 21
Q15 パスワードの使い分け状況について教えてください。 22
Q16 パスワードの使い分けにおいて、現在何種類くらいパスワードを持っていますか？ 23
Q17 パスワードの変更は、どういったときに行いますか。 24
Q18 パスワードの定期的な変更を行う場合、どれくらいの期間で行っていますか。 25

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q19 スマホの画面ロックはしていますか。どのような画面ロックを使用していますか。 26
Q20 スマホの画面ロックのパスコードは何桁にしていますか。 27
Q21 スマホの画面ロックのパスコードと同じ文字列をパスワードや暗証番号として、他のサービスや機器で使用していますか。（使いまわしていますか） 28
Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 .. 29
Q23 本人認証の方法について不安に感じたことはありますか。それは、どのようなことですか。 45
Q24 本人認証で不満に思ったり、嫌に思ったことはありますか。 46
Q25 あなたの周りで、不正利用の被害にあった方がいますか。それは、どのような内容でしたか。 48
Q26 SNS（LINE、Facebook、Twitter など）や総合サービス（Google、Yahoo！など）のアカウントを利用して、他のサービスに会員登録・ログインするサービスを利用していますか。 49
Q27 ID、パスワードを入力したあと、携帯やスマホに届いた文字列を入れるなどしてからログインしたことがありますか。 50
Q28 サービス事業者からの、より安全な本人認証についての案内や推奨事項を見たことがありますか。（二段階認証などの案内や、セキュリティ設定の推奨事項とか） 51
Q29 サービス利用開始時に利用規約を読みますか。 52
Q30 ログイン履歴を見たことはありますか。 53
Q31 パスワードの入力間違いなどで、アカウントがロックされたことはありますか。 54
Q32 ワンタイムパスワードを使ったことがありますか 55
Q33 ログイン画面に表示される「画像として表示された文字や数字」を入力する「CAPTCHA 認証」をご存知ですか？ 57
Q34 インターネットのサービスを利用していて不安に感じることは何ですか。 .. 58
Q35 ブラウザにパスワードを記憶（覚えさせること）させることができる場合、記憶させますか。 59
Q36 「ログインした状態にしておく」という設定ができるとき、設定しますか。 60
Q37 「ログインした状態にする」場合の理由を教えてください。 61
Q38 「ログインした状態にしない」場合の理由を教えてください。 62
Q39 普段と違う環境からサービスへログインすると、メールなどでお知らせが届くことがありますが、その内容を見たことはありますか。 63
Q40 顔、指紋認証についてお聞かせください。 64
Q41 サービス利用後の行動について教えてください。 67

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q42 サービス利用で、本人認証の手順が複雑、面倒で利用をやめたことはありますか。 68
Q43 通常のパスワードより安全と思われる本人認証の方法がオプションで用意されていた場合、利用しますか。 69
Q44 パスワードに加えて、SMS やメール、ワンタイムパスワードなどのなんらかの認証を行う「二段階認証」を利用できる場合、どのようなサービスに利用したいと思いますか？ 70
Q45 CAPTCHA 認証について、お聞かせください。（CAPTCHA 認証とは、人間が画像を見て崩した文字列や品物などを判別して入力する方式） 71
Q46 安全性を重視したサービスと、便利な利用を重視したサービスでは、どちらを利用したいと思いますか。 72

4. まとめ 73

5. 認証方法調査・推進ワーキンググループ メンバー 76

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

1. はじめに

フィッシング対策協議会 認証方法調査・推進ワーキンググループ （以下 WG と略す）は、フィッシング対策と関連の高いインターネットサービスの利用者認証についての実態調査を行い、より安全なサービス提供と利用に向け、認証方法関連の情報を提供する目的で 2018 年 10 月より活動しております。

WG では、昨年実施したインターネットサービス事業者向けアンケート調査に続き、インターネットサービスの利用者側の意識を把握するためにアンケート調査を実施しましたので、その結果を報告します。

2.「インターネットサービス利用者に対する認証方法に関するアンケート」調査概要

2.1 調査目的

昨年実施した、インターネットサービス事業者が採用している認証方法についてのアンケート調査の結果と対比できるように、インターネットサービス利用者の認証関連への意識調査を通じて利用の現状を把握し、提供者側と利用者側の相違点を見つけることを第一の目的としました。具体的には、認証場面での意識調査から、フィッシング詐欺に対して日頃からどのような考えを持っているか、リスク意識、当事者意識などしっかり啓発されているか、実態としてどのようなアクションをしているかなどを調査しました。これらの利用者側の状況とサービス提供者側の実態とを重ねることで、安全なサービス提供、利用への情報を提供することを最終目的としました。

2.2 調査概要

調査にあたっては、調査項目、選択肢のほか、対象者を WG にて検討し、18 歳から 69 歳までの年齢を 5 区分とし、男女の区分けも行うことで 10 区分として、区分ごとに 50 サンプル以上の回答を得られるようにしました。

調査は Web によるアンケートで実施し、562 名から回答を得ました。

また、不正利用の状況についても調査し、認証方法との関連についても考察しました。

2.3 実施期間

・調査実施

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

2020 年 02 月 28 日(金)～2020 年 03 月 2 日(月)

2.4 調査方法

・外部調査システムを利用し、Web システムでアンケート調査を実施

2.5 調査対象

・インターネットにてサービス利用を経験したことがある者

2.6 回答数

回答者数 562 名

対象年代、性別による回答数 詳細

	男性	女性	計
18 歳～29 歳	56	55	111
30 歳～39 歳	55	56	111
40 歳～49 歳	54	57	111
50 歳～59 歳	56	56	112
60 歳～69 歳	59	58	117
合計	280	282	562

2.7 設問一覧（全 46 問）

Q1 あなたの性別をお答えください。

Q2 あなたの年齢をお答えください。

Q3 お住まいの都道府県を教えてください。

Q4 よく利用するインターネットサービスはどれですか。

Q5 インターネットサービスを利用するデバイスはどれですか。

Q6 パソコンのユーザーアカウント（ユーザ ID）は、家族で共有していますか。

Q7 一日に、インターネットのサービスを何種類利用していますか。

Q8 仕事以外の個人的なインターネット利用において、ユーザ ID とパスワードを入力するログインを一日に何回行いますか？

Q9 次の言葉を聞いたことがあるか、内容も理解しているかについて選択してください。

Q10 パスワードは、どのようにして管理していますか。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q11 パスワードの文字列について、安全と思う文字数を選択してください。
Q12 パスワードの文字列は、どのように設定していますか。
Q13 パスワードの設定で、パターンやルールはありますか。
Q14 パスワードはサービスによって使い分けていますか。
Q15 パスワードの使い分け状況について教えてください。
Q16 パスワードの使い分けにおいて、現在何種類くらいパスワードを持っていますか？
Q17 パスワードの変更は、どういったときに行いますか。
Q18 パスワードの定期的な変更を行う場合、どれくらいの期間で行っていますか。
Q19 スマホの画面ロックはしていますか。どのような画面ロックを使用していますか。
Q20 スマホの画面ロックのパスコードは何桁にしていますか。
Q21 スマホの画面ロックのパスコードと同じ文字列をパスワードや暗証番号として、他のサービスや機器で使用していますか。（使いまわしていますか）
Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。
Q23 本人認証の方法について不安に感じたことはありますか。それは、どのようなことですか。
Q24 本人認証で不満に思ったり、嫌に思ったことはありますか。
Q25 あなたの周りで、不正利用の被害にあった方がいますか。それは、どのような内容でしたか。
Q26 SNS（LINE、Facebook、Twitter など）や総合サービス（Google、Yahoo！など）のアカウントを利用して、他のサービスに会員登録・ログインするサービスを利用していますか。
Q27 ID、パスワードを入力したあと、携帯やスマホに届いた文字列を入れるなどしてからログインしたことがありますか。
Q28 サービス事業者からの、より安全な本人認証についての案内や推奨事項を見たことがありますか。（二段階認証などの案内や、セキュリティ設定の推奨事項とか）
Q29 サービス利用開始時に利用規約を読みますか。
Q30 ログイン履歴を見たことはありますか。
Q31 パスワードの入力間違いなどで、アカウントがロックされたことはありますか。
Q32 ワンタイムパスワードを使ったことがありますか？
Q33 ログイン画面に表示される「画像として表示された文字や数字」を入力する「CAPTCHA 認証」をご存知ですか？
Q34 インターネットのサービスを利用していて不安に感じることは何ですか。
Q35 ブラウザにパスワードを記憶（覚えさせること）させることができる場合、記憶させますか。
Q36 「ログインした状態にしておく」という設定ができるとき、設定しますか。
Q37 「ログインした状態にする」場合の理由を教えてください。
Q38 「ログインした状態にしない」場合の理由を教えてください。
Q39 普段と違う環境からサービスへログインすると、メールなどでお知らせが届くことがありますが、その内容を見たことはありますか。
Q40 顔、指紋認証についてお聞かせください。
Q41 サービス利用後の行動について教えてください。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q42 サービス利用で、本人認証の手順が複雑、面倒で利用をやめたことはありますか。

Q43 通常のパスワードより安全と思われる本人認証の方法がオプションで用意されていた場合、利用しますか。

Q44 パスワードに加えて、SMS やメール、ワンタイムパスワードなどのなんらかの認証を行う「二段階認証」を利用できる場合、どのようなサービスに利用したいと思いますか？

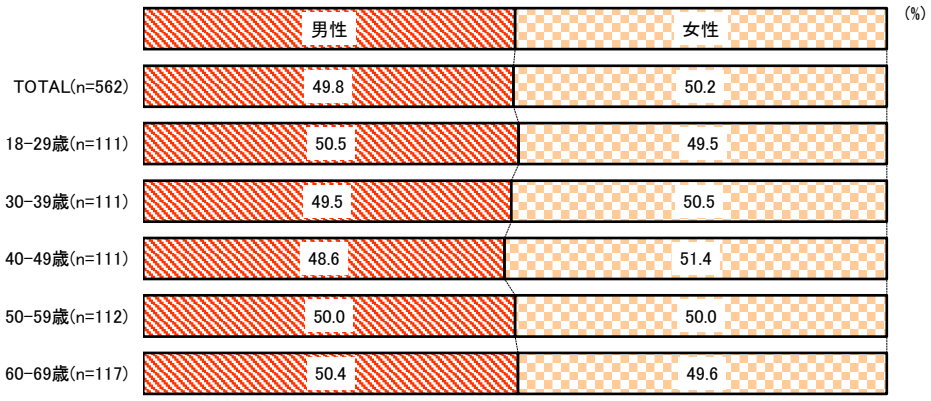
Q45 CAPTCHA 認証について、お聞かせください。（CAPTCHA 認証とは、人間が画像を見て崩した文字列や品物などを判別して入力する方式）

Q46 安全性を重視したサービスと、便利な利用を重視したサービスでは、どちらを利用したいと思いますか。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

3. 調査結果

Q1 あなたの性別をお答えください。



Q1：回答結果概要

年代ごとにも、男性、女性の比率が同等になるように実施した。

Q2 あなたの年齢をお答えください。

	男性	女性	計
18 歳～29 歳	56	55	111
30 歳～39 歳	55	56	111
40 歳～49 歳	54	57	111
50 歳～59 歳	56	56	112
60 歳～69 歳	59	58	117
合計	280	282	562

Q2：回答結果概要

年代ごとにも、比率が同等になるように実施した。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q3 お住まいの都道府県を教えてください。

人

北海道	36
青森県	4
岩手県	2
宮城県	6
秋田県	4
山形県	5
福島県	5
茨城県	19
栃木県	11
群馬県	14
埼玉県	38
千葉県	26
東京都	63
神奈川県	54
新潟県	16
富山県	6
石川県	1
福井県	0
山梨県	2
長野県	3
岐阜県	6
静岡県	16
愛知県	25
三重県	13
滋賀県	5
京都府	16
大阪府	43
兵庫県	27
奈良県	7
和歌山県	3
鳥取県	2
島根県	2
岡山県	8
広島県	8

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

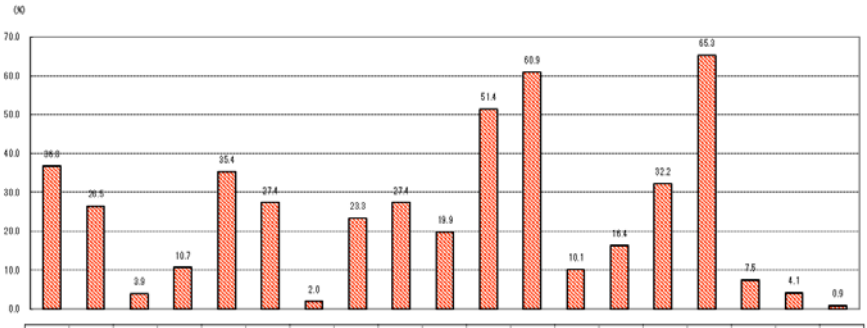
山口県	4
徳島県	5
香川県	3
愛媛県	6
高知県	3
福岡県	22
佐賀県	2
長崎県	3
熊本県	3
大分県	3
宮崎県	5
鹿児島県	4
沖縄県	3

Q3：回答結果概要

東京 63 名、神奈川 54 名、大阪 43 名など、人口の多い場所の回答者が多くなっている。ほか、全国広範囲から回答を得ている。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q4 よく利用するインターネットサービスはどれですか。



		n=	ネットバンキング	クレジットカード会員サービス	保険	証券	通販(EC サイト)	ゲーム	不動産	旅行	交通機関	通信(インターネットプロバイダー、携帯会社)	SNS	ニュース	電子書籍	音楽配信	動画配信(映像配信)	メール	ストレージ	アルバイト、リクルート	その他
	TOTAL	562	36.8	26.5	3.9	10.7	35.4	27.4	2.0	23.3	27.4	19.9	51.4	60.9	10.1	16.4	32.2	65.3	7.5	4.1	0.9
＊年代(10代20代合算)	18~29歳	111	21.6	21.6	3.6	4.5	32.4	42.3	2.7	18.9	29.7	9.9	79.3	44.1	15.3	26.1	45.0	49.5	8.1	9.0	0.9
	30~39歳	111	35.1	27.0	2.7	11.7	32.4	40.5	2.7	17.1	25.2	17.1	60.4	56.8	9.9	17.1	35.1	53.2	8.1	3.6	0.0
	40~49歳	111	36.9	19.8	3.6	9.9	32.4	25.2	0.0	16.2	20.7	20.7	53.2	71.2	13.5	14.4	27.9	69.4	7.2	3.6	0.0
	50~59歳	112	46.4	27.7	0.9	12.5	33.0	17.9	3.6	25.0	28.6	24.1	36.6	62.5	7.1	12.5	30.4	74.1	5.4	3.6	1.8
	60~69歳	117	43.6	35.9	8.5	14.5	46.2	12.0	0.9	38.5	32.5	27.4	29.1	69.2	5.1	12.0	23.1	79.5	8.5	0.9	1.7

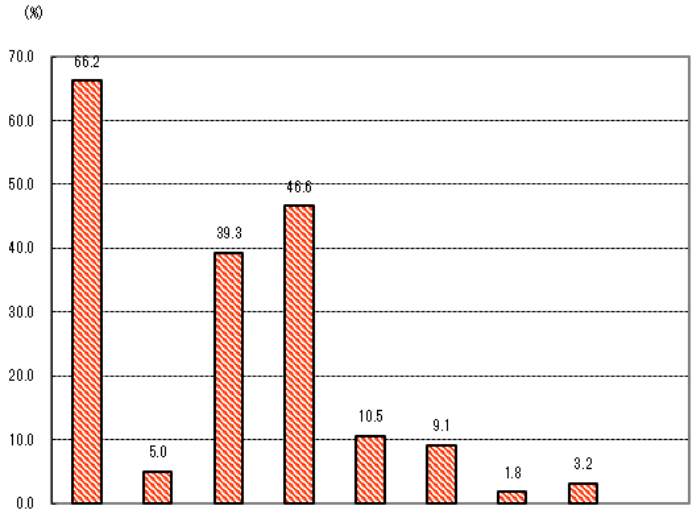
Q4：回答結果概要

メールが 65.3%、次いでニュースが 60.9%、SNS が 51.4%となっているが、18 歳～29 歳においては、SNS がトップで 79.3%となっている。メールは年代が上がるほど高く、SNS は、年代が下がるほど高い結果となった。ネットバンキング、通販 EC サイトも年代が上がるほど高くなっており、動画配信は、年代が下がるほど高い結果となった。

サービスにより年代傾向があることを確認できた。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q5 インターネットサービスを利用するデバイスはどれですか。



		n=	PC (Windows)	PC(Mac: Macintosh)	スマートフォン(iPhone: iOS)	スマートフォン(Android)	タブレット (iPad:iOS)	タブレット (Android)	フィーチャーフォン(ガラケー)	ゲーム機	その他
	TOTAL	562	66.2	5.0	39.3	46.6	10.5	9.1	1.8	3.2	0.0
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	47.7	7.2	49.5	45.9	12.6	7.2	0.9	6.3	0.0
	30-39歳	111	56.8	3.6	45.9	49.5	10.8	10.8	0.9	6.3	0.0
	40-49歳	111	68.5	3.6	41.4	46.8	9.9	6.3	1.8	1.8	0.0
	50-59歳	112	75.9	2.7	33.9	48.2	9.8	9.8	4.5	0.9	0.0
	60-69歳	117	81.2	7.7	26.5	42.7	9.4	11.1	0.9	0.9	0.0

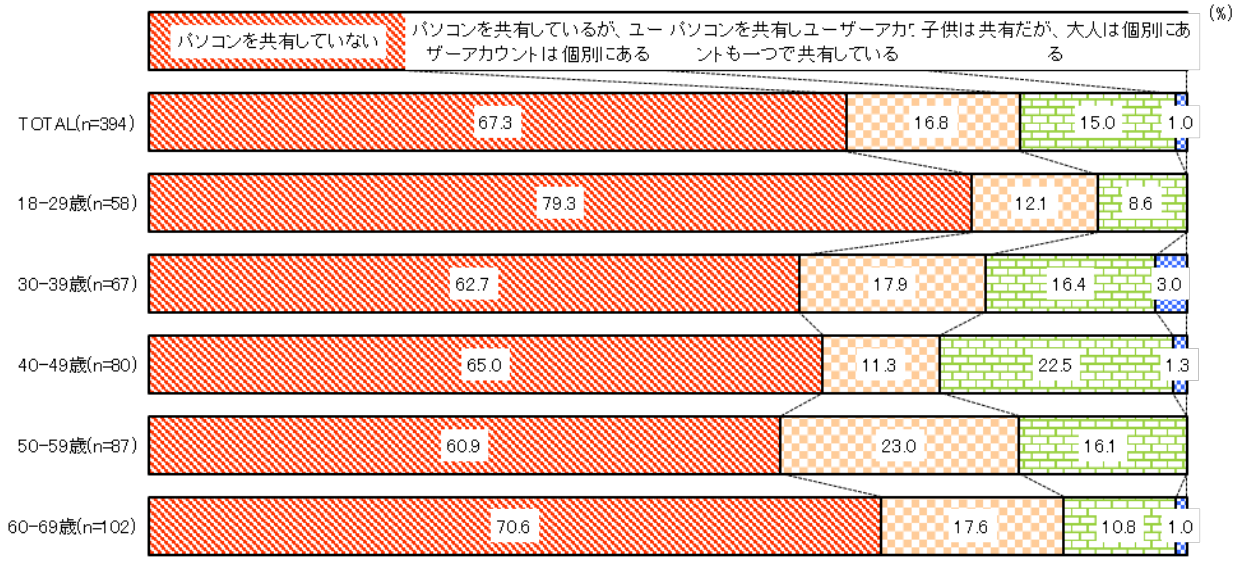
(%)

Q5：回答結果概要

PC（Windows）による利用が 66.2%と最多。次いで、スマートフォン（Android）46.6%、スマートフォン（iOS）39.3%となった。年代による傾向は見られない。タブレットでの利用が 10%前後と低めであった。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q6 パソコンのユーザーアカウント（ユーザ ID）は、家族で共有していますか。



Q6：回答結果概要

18 歳から 29 歳が、パソコンを共有していない 79.3%となっているが、これは一人暮らしが多いためと思われる。60 歳代の 70.6%は、シニア夫婦のネット利用の個人化と思われる。

パソコンは共有しているがアカウントは個別にある回答は、50 歳代が 23.0%で最多、夫婦間での PC 共有が多いと思われる。

パソコンもアカウントも共有している回答は、40 歳代が 22.5%、次いで 30 歳代、50 歳代が 16%となっている。これは子供が成長し、家族でのアカウント共有に問題がないと考えていると思われる。

子どもは共有、大人は個別との回答は、30 歳代で 3.0%ほどあり、40 歳代になると 1.3%と減少しているのは、子供の成長に合わせてアカウント管理がされていると思われる。

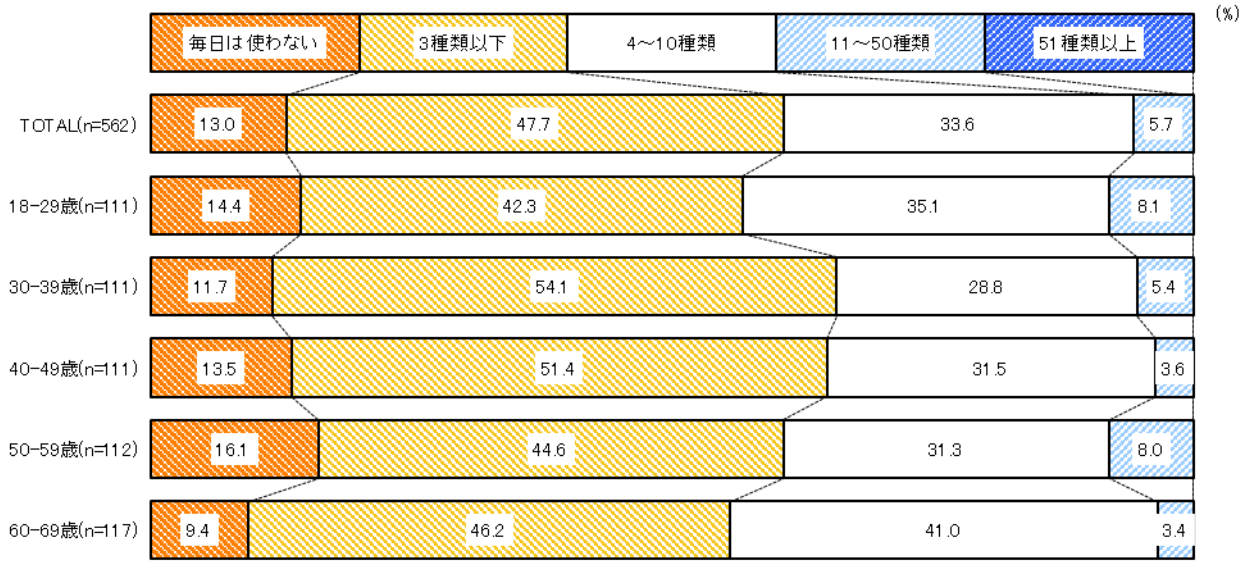
Q6：WG による考察

全体では、67.3%がパソコンを共有しておらず、共有していてもアカウントを個別にしている 16.8%と合わせて、84.1%が個別アカウントでパソコンを利用、インターネットサービスの利用なども個別化していると思われる。

16%は、アカウントの共有がされており、これはインターネットサービスの認証情報をブラウザに記憶させている場合など、アカウント共有者の家族であればログイン可能となるなど不正ログインが可能な状況であり、注意が必要となる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q7 一日に、インターネットのサービスを何種類利用していますか。



Q7：回答結果概要

毎日利用の内訳としては、約半数の 47.7%が 3 種類以下との回答。4 種から 10 種類 33.6%で、10 種類以下で見ると 81.3%となる。毎日は使わないが 13%の回答。

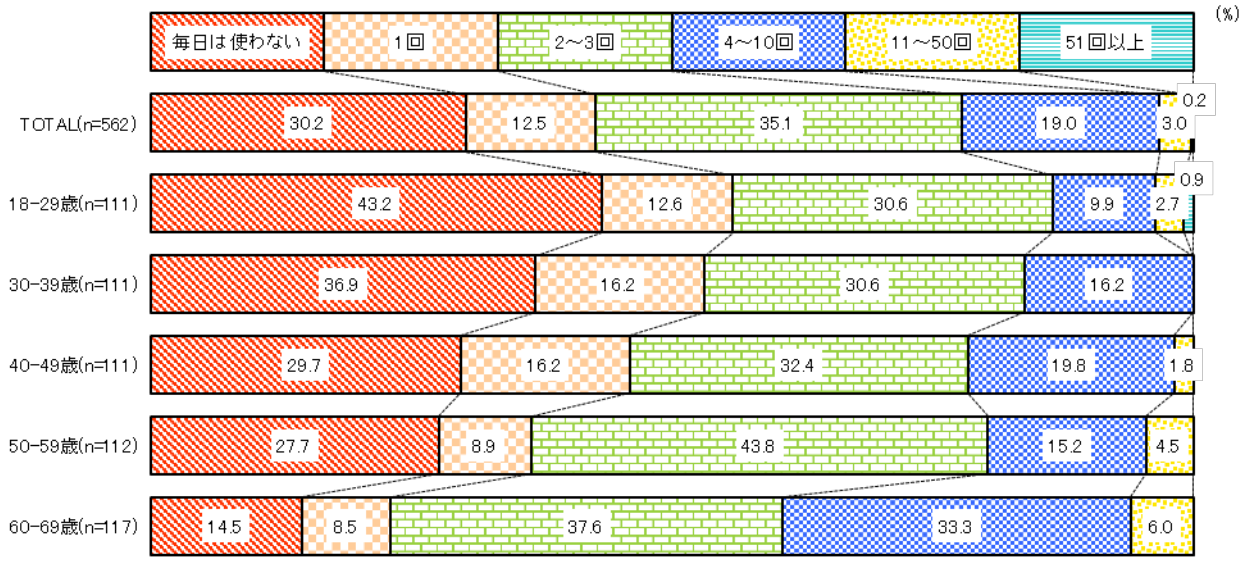
60 歳代が 4 種から 10 種類利用で 41%と年代別ではトップ。

Q7：WG による考察

毎日の場合、継続的に使用しているサービスは、10 種類以下の数種類に限られている模様。よく利用するサービスをターゲットにセキュリティを確実にすることで、被害を減らすことが可能と思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q8 仕事以外の個人的なインターネット利用において、ユーザ ID とパスワードを入力するログインを一日に何回行いますか？



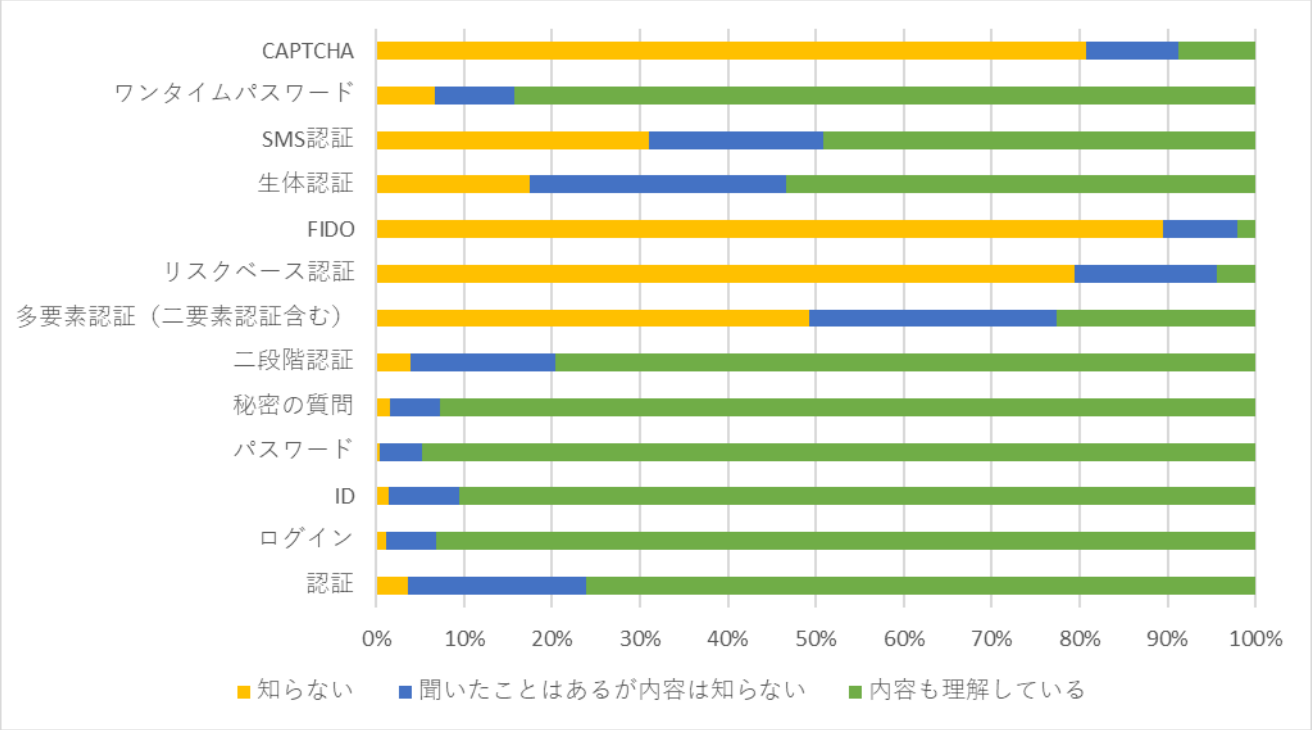
Q8：回答結果概要

30.2%が毎日は使わないと回答。Q7 のインターネットサービスを毎日は利用しないとの回答が 13%なのでその数字を引いた 17%が ID/パスワードを入力しないでサービスを利用している。

18 歳から 29 歳までは、43.2%が毎日は使わないと回答しているが、これは、毎回 ID/パスワードを入れずに利用できるサービスの利用が多いため、および、ID/パスワードを覚えてくれるスマホアプリの利用が中心となっているためと思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q9 次の言葉を聞いたことがあるか、内容も理解しているかについて選択してください。



Q9：回答結果概要

内容も理解していると回答において、

90%を超える回答は、「パスワード」「ログイン」「ID」「秘密の質問」

80%を超える回答は、「ワンタイムパスワード」

70%を超える回答は、「二段階認証」「認証」

知らないとしている回答においては、

約 90%の回答は、「FIDO」

約 80%の回答は、「CAPTCHA」「リスクベース認証」

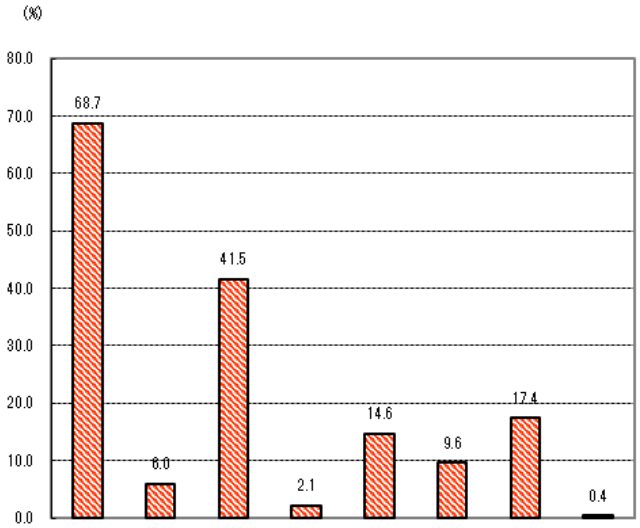
Q9：WG による考察

ワンタイムパスワードや二段階認証など強化された認証について理解が広まっている。とくに二段階認証は、2018 年の大きな金融系インシデントが発生した際に、二段階認証がされていなかったことが原因と多く報道されたことにより知名度が上がったと思われる。

FIDO や CAPTCHA、リスクベース認証など技術的用語に近い言葉への理解は少ない。これは、知らず知らずのうちにこれらの技術を使った認証を利用しているが、その技術までは利用者へ知らされていないこともあり、知名度が低いと思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q10 パスワードは、どのようにして管理していますか。



(%)

		n=	自分で記憶している	パスワード管理用のソフトウェアを使っている	紙のメモ帳やノートに記入して必要な時だけ開いてみている	付箋など紙に書いて、何時でも見えるところに置いている	メモにしてスマホ内に保管している	メモにしてパソコン内に保管している	ブラウザに覚え込ませている	その他
	TOTAL	562	68.7	6.0	41.5	2.1	14.6	9.6	17.4	0.4
＊性年代(10代20代合算)	男性18-29歳	56	80.4	7.1	33.9	3.6	19.6	5.4	12.5	0.0
	男性30-39歳	55	78.2	12.7	25.5	0.0	18.2	10.9	27.3	0.0
	男性40-49歳	54	77.8	5.6	29.6	1.9	11.1	13.0	25.9	0.0
	男性50-59歳	56	67.9	3.6	41.1	3.6	8.9	17.9	17.9	0.0
	男性60-69歳	59	55.9	13.6	44.1	1.7	10.2	20.3	15.3	3.4
	女性18-29歳	55	80.0	7.3	21.8	1.8	36.4	0.0	20.0	0.0
	女性30-39歳	56	71.4	0.0	37.5	1.8	21.4	3.6	16.1	0.0
	女性40-49歳	57	64.9	5.3	50.9	3.5	10.5	8.8	12.3	0.0
	女性50-59歳	56	57.1	1.8	55.4	0.0	8.9	10.7	17.9	0.0
	女性60-69歳	58	55.2	3.4	72.4	3.4	1.7	5.2	10.3	0.0

Q10：回答結果概要

パスワードは、自分で記憶しているが 68.7%と回答。次いで、41.5%が紙等のメモを必要な時だけ見ると回答。

スマホ内に保管が 14.6%、パソコン内に保管が 9.6%の回答。

ブラウザに覚えさせているが 17.4%

パスワード管理ソフトを使用の回答が 6.0%

Q10：WG による考察

自分で記憶していると回答した利用者は少数のパスワードを使い回していると思われる。

紙やメモ帳で保管や、スマホやパソコン内にメモファイルで保管は、記録媒体の管理方法が問われる。

ブラウザへ記憶させる方法は浸透が始まった印象。ただし、パソコンやアカウントの共有が行われてい

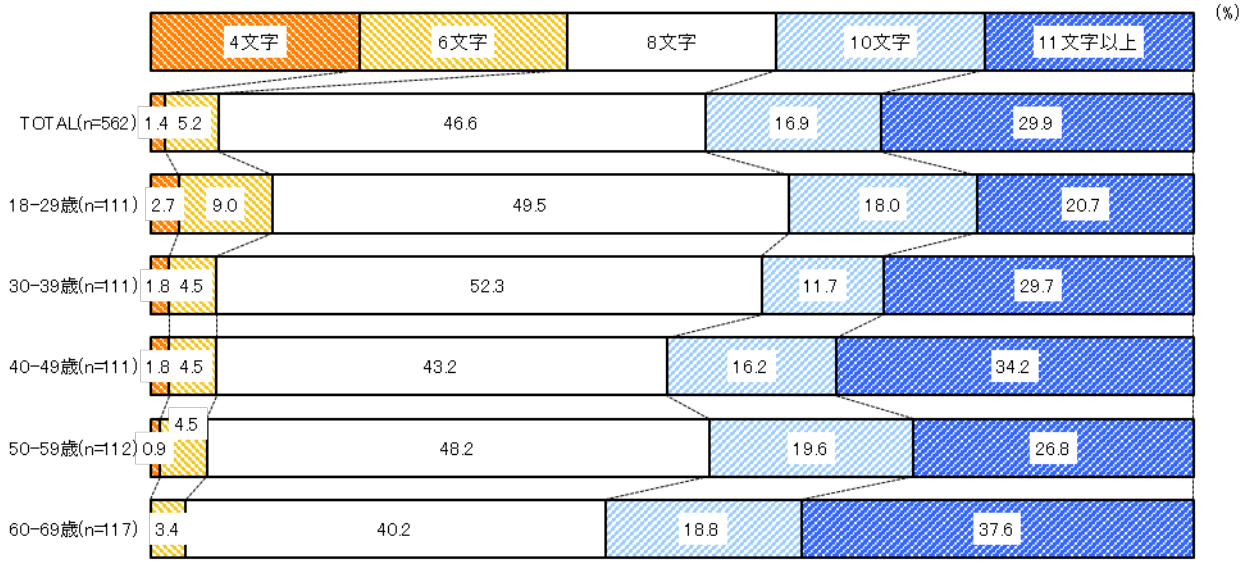
2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

る状況を鑑みると注意が必要。

専用の管理ソフトを利用している利用者は 6%と少ない。

どういった管理が安全か、理解の少ない可能性があり。安全なパスワード管理について、さらなる啓発が必要と思われる。

Q11 パスワードの文字列について、安全と思う文字数を選択してください。



Q11：回答結果概要

8 文字が 46.6%、次いで 11 文字以上が 29.9%と回答

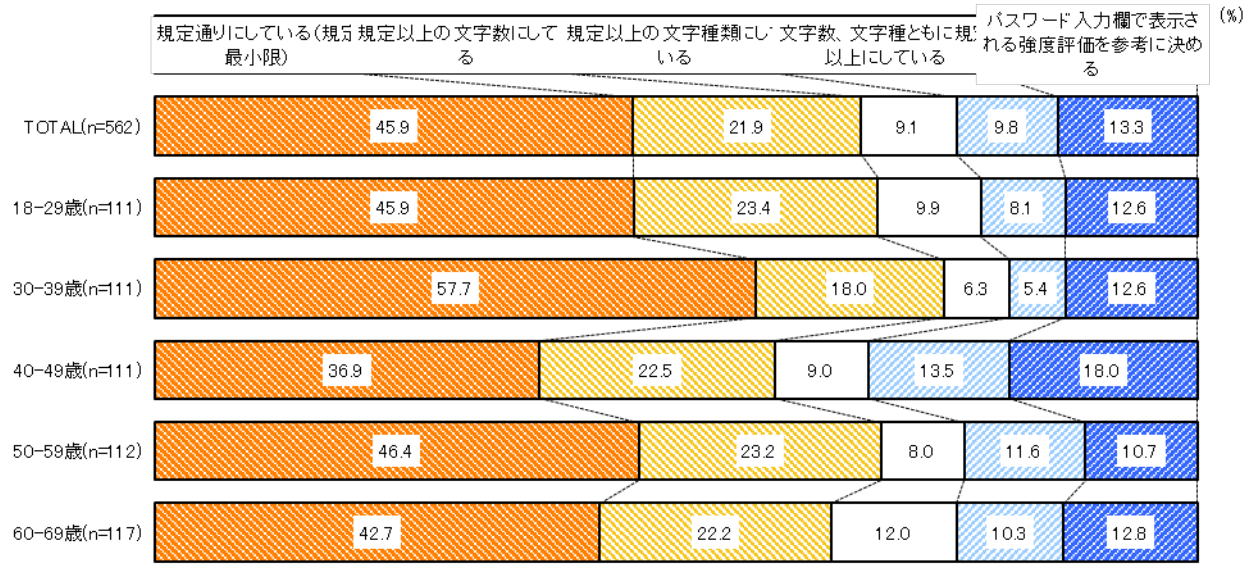
6 文字は、5.2%と回答

Q11：WG による考察

パスワード文字数が 8 文字以下で安全と思っている利用者が 53.2%も存在。多くの利用者が 8 文字以上で安全と回答しているが、サービス事業者側ではパスワード 6 文字でも容認する傾向が見受けられる。事業者は 10 文字以上、可能であれば 12 文字以上を目指して設定をルール化して欲しい。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q12 パスワードの文字列は、どのように設定していますか。



Q12：回答結果概要

規定通りで最小限の設定との回答が 45.9%、30 歳代においては 57.7%が回答している。

規定以上の文字数にしている回答が 21.9%

規定以上の文字種にしている回答が 9.1%

文字数、文字種ともに期待以上との回答は 9.8%とある。

Q12：WG による考察

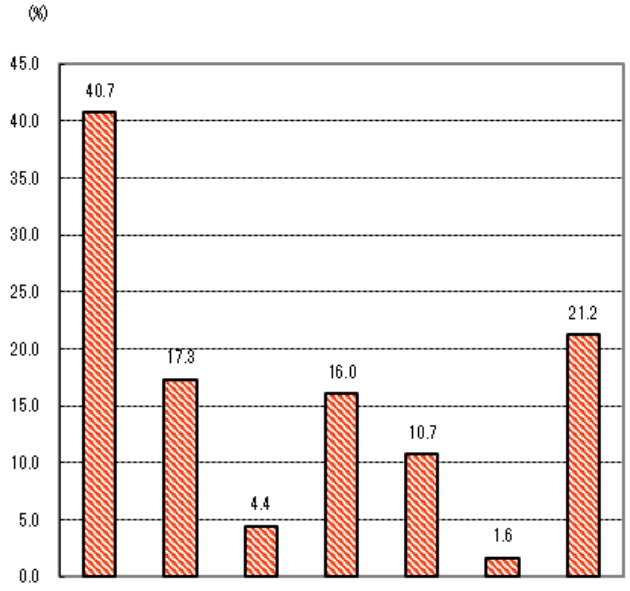
文字数を規定上にしている回答に比べ、文字種を規定以上にしている利用者は少ない。これは、大文字小文字を混在させることや、記号を追加することに抵抗があると思われる。

強度評価を参考に入力する回答が 13.3%と低かった。

最小限の設定としている年代が、30 歳代で多い反面、隣の世代である 40 歳代が最小限との回答が少なく、強度評価を参考にしている回答が 18.0%と多いのが特徴的である。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q13 パスワードの設定で、パターンやルールはありますか。



		n=	その場で考えて決める	以前に設定したものを時期をあけて再使用	IDと同じ文字列	名前や誕生日など記憶しやすいものにしている	パスワード入力欄で表示される強度評価を参考に決める	その他	答えたくない
	TOTAL	562	40.7	17.3	4.4	16.0	10.7	1.6	21.2
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	35.1	22.5	6.3	18.0	12.6	0.9	19.8
	30-39歳	111	44.1	19.8	6.3	18.9	9.0	1.8	18.0
	40-49歳	111	46.8	11.7	3.6	14.4	9.9	0.9	18.9
	50-59歳	112	35.7	15.2	2.7	15.2	9.8	2.7	26.8
	60-69歳	117	41.9	17.1	3.4	13.7	12.0	1.7	22.2

(%)

Q13：回答結果概要

パスワードの設定をどうするか、その場で考えるとの回答が 40.7%と多い。ついで、21.2%が答えたくないとしている。

以前に利用したものを、時間を空けて再利用する回答が 17.9%

名前や誕生日など記憶しやすいものとした回答が 16.0%

その他、自由回答には、自分で決めたルールによるとの回答が複数見られた。

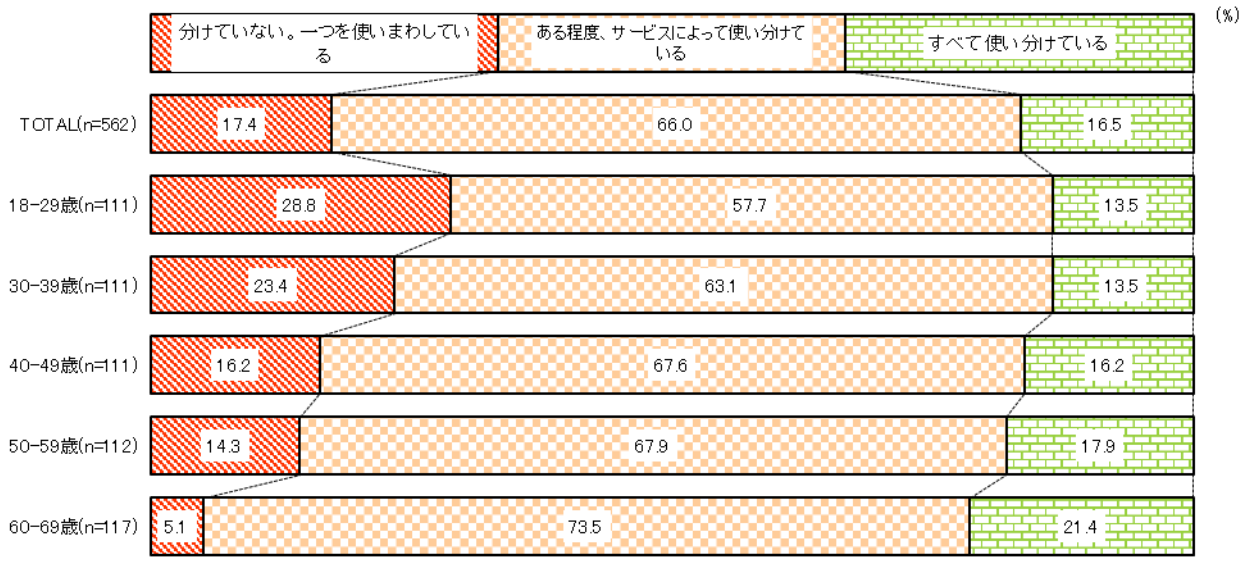
Q13：WG による考察

容易に推測可能な、名前や誕生日など（16%）や、ID と同じ文字列（1.6%）とした回答があり、被害を受けやすい設定をしている利用が見受けられる。

21.2%が答えたくないと回答しており、パスワードに関する情報を守る利用者も見られた。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q14 パスワードはサービスによって使い分けていますか。



Q14：回答結果概要

使いまわしているとの回答が 17.4%。18 歳から 20 歳代が最多の 28.8%。年代が上がるほど使いまわしは減り、60 歳代では、5.1%。

ある程度、サービスによって使い分けている回答が、66.0%と最多。

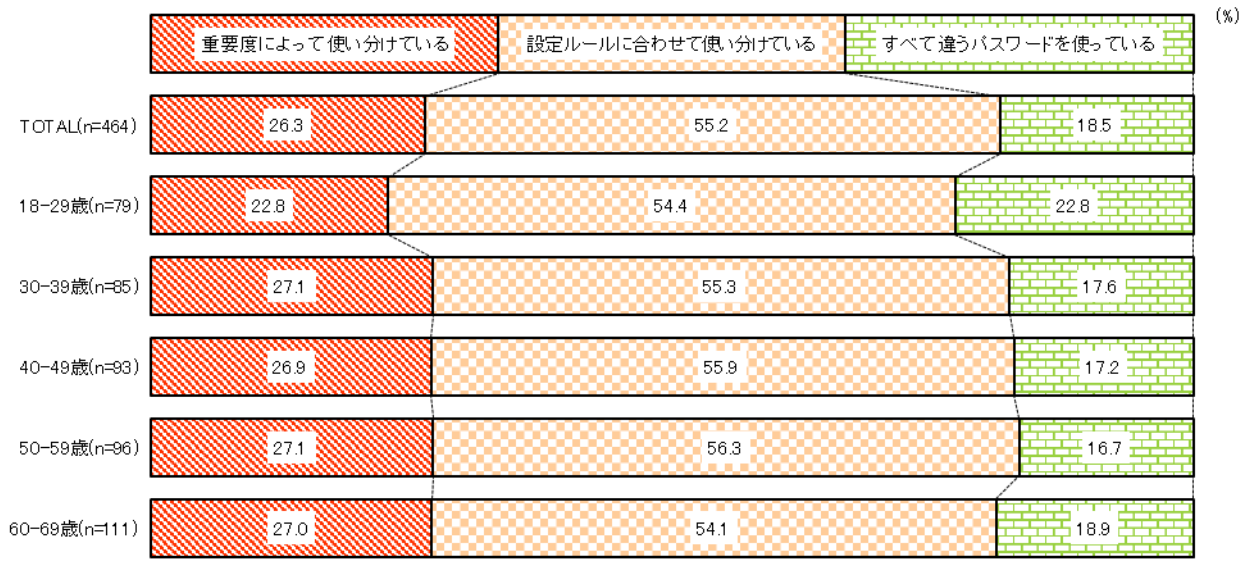
すべて使い分けている回答が、16.5%。

Q14：WG による考察

年代ごとの傾向を見ると、高年齢であるほうが、使い分けが進んでいる。パスワード使いまわしの危険性に関する理解と本回答に相関があるならば、年齢が増すほど使いまわしの危険を知って行動していると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q15 パスワードの使い分け状況について教えてください。



Q15：回答結果概要

各サービスの設定ルールに合わせてパスワードを設定することで使い分けているとの回答が 55.2%

重要度によって、使い分けを管理しているとの回答が 26.3%

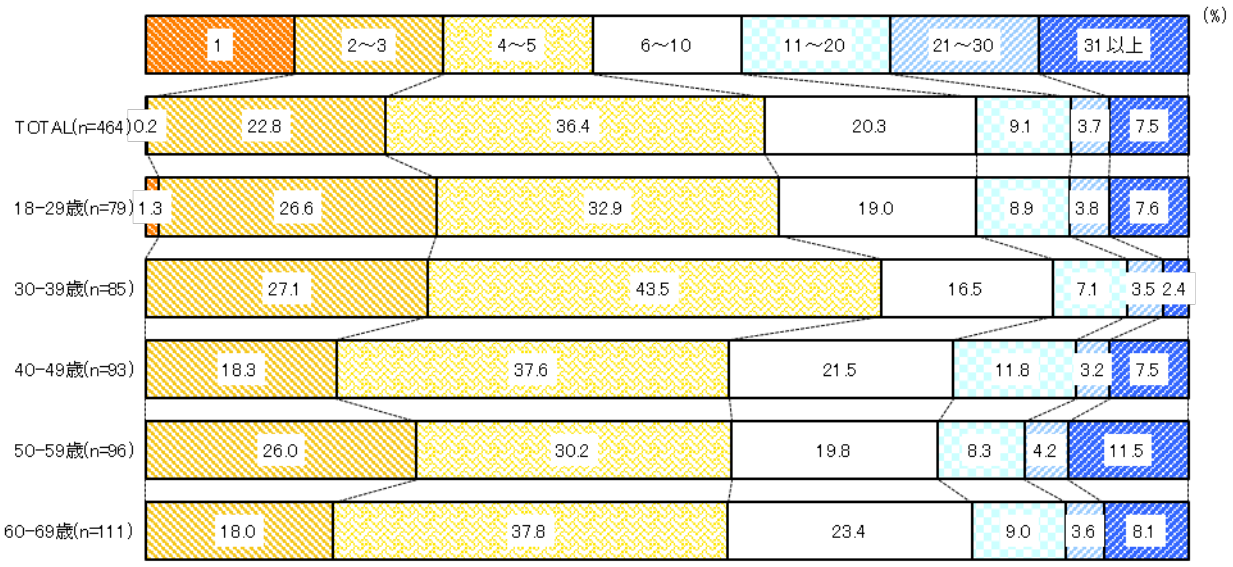
年代による傾向は見られない。

Q15：WG による考察

パスワードとサービスの重要度の関連について意識のある利用は、26.3%と考えられる。すべてにおいて違うパスワードを使うとの回答は思っていたよりも多く 18.5%となっている。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q16 パスワードの使い分けにおいて、現在何種類くらいパスワードを持っていますか？



Q16：回答結果概要

4～5 種が、36.4%

2～3 種が、22.8%

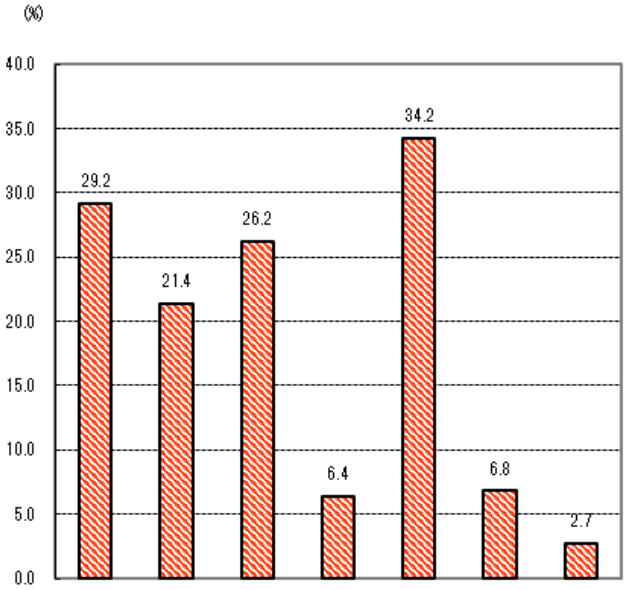
6～10 種が、20.3%

Q16：WG による考察

18～20 歳代で、1 つとの回答があるが、この年代は Q14 の回答で「PW を使いまわしている」が多く、結果として持っている PW が 1 つもしくは、2～3しか持っていないケースがあると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q17 パスワードの変更は、どういったときに行いますか。



		n=	変更はしない	定期的に変更している	不正ログインの通知があったとき	不正アクセス事件が報道されたとき	サービスからパスワード変更が推奨されたとき	被害にあった可能性を感じたとき	実際に被害にあったとき
	TOTAL	562	29.2	21.4	26.2	6.4	34.2	6.8	2.7
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	38.7	17.1	31.5	6.3	27.0	8.1	6.3
	30-39歳	111	33.3	13.5	31.5	6.3	34.2	6.3	2.7
	40-49歳	111	27.0	22.5	20.7	5.4	33.3	7.2	2.7
	50-59歳	112	22.3	26.8	25.0	8.0	38.4	7.1	0.9
	60-69歳	117	24.8	26.5	22.2	6.0	37.6	5.1	0.9

(%)

Q17：回答結果概要

サービスからの変更推奨によるものが 34.2%

変更はしないとの回答が、29.2%

不正ログイン通知をきっかけに実施は、26.2%

定期的に変更を実施している回答は、21.4%

Q17：WG による考察

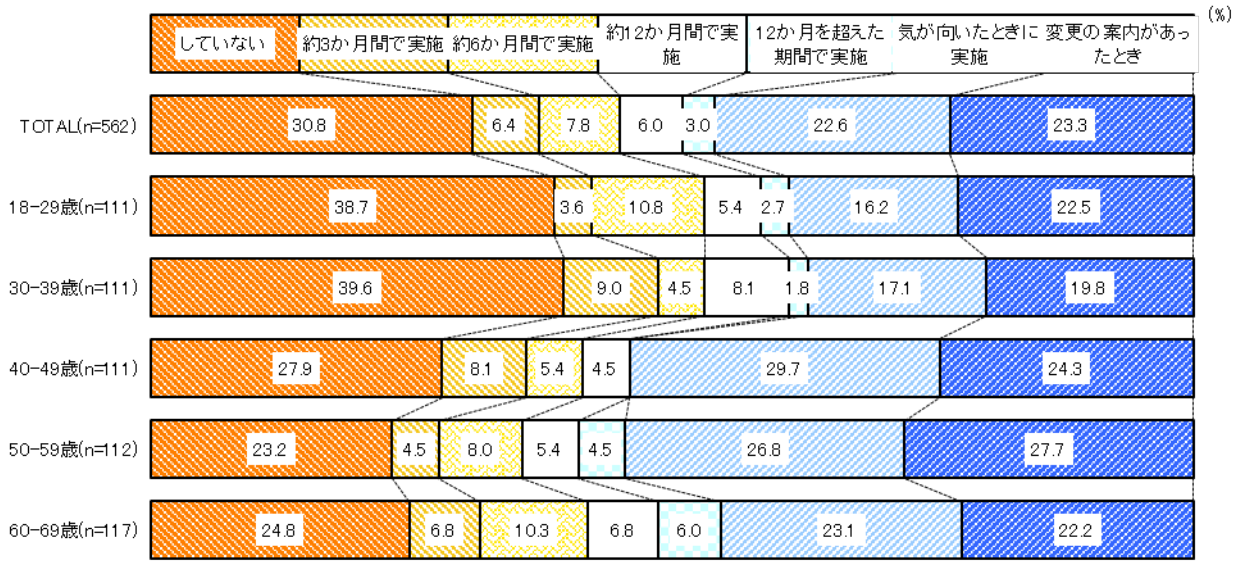
変更はしない利用者が 29.2%と少なかった。自発的な管理をしている、定期的に変更している利用者は 21.4%と、こちらも少ない。

被害にあったとき、その可能性を感じたときに変更するとした、被害について意識のある利用者もいる。

不正ログインの通知があったとき、およびサービスからパスワード変更が推奨されたときを合計すると 60.4%となるが、これはサービス事業者からの警告を装ったフィッシングメール等に従ってしまう恐れがあるため注意が必要だ。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q18 パスワードの定期的な変更を行う場合、どれくらいの期間で行っていますか。



Q18：回答結果概要

定期的な変更をしていない回答が 30.8%

案内があったときが 23.3%

気が向いたときが 22.6%

Q18：WG による考察

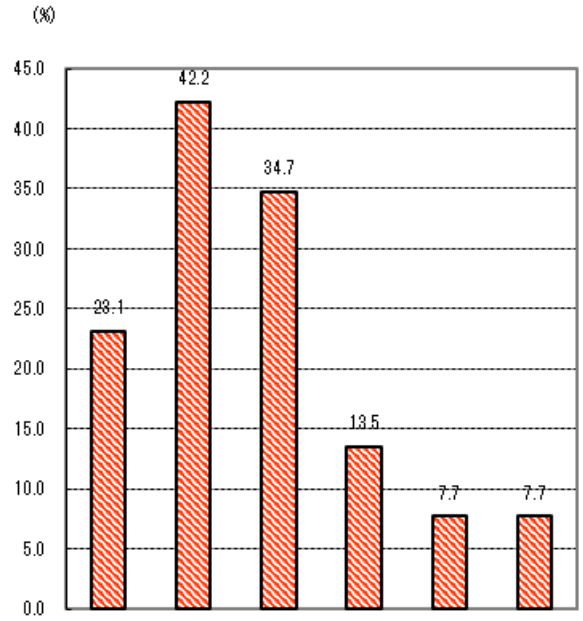
18 歳から 20 歳代と 30 歳代は、約 40%がパスワードの定期的な変更をしていないと回答。

変更している傾向の多い 40 歳代以上は、気が向いたとき、案内があったときに変更している。年代によってパスワードへの意識が違うことがうかがえる。

年代ごとに啓発内容を変えるなどの工夫が必要かもしれない。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q19 スマホの画面ロックはしていますか。どのような画面ロックを使用していますか。



		n=	ロックしていない	パスコードでロックしている	指紋認証でロックしている	顔認証でロックしている	パターンでロックしている	スマホを持っていない
	TOTAL	562	23.1	42.2	34.7	13.5	7.7	7.7
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	13.5	54.1	42.3	21.6	10.8	2.7
	30-39歳	111	23.4	44.1	39.6	11.7	11.7	2.7
	40-49歳	111	21.6	42.3	36.0	12.6	5.4	8.1
	50-59歳	112	25.0	41.1	33.9	10.7	3.6	10.7
	60-69歳	117	31.6	29.9	22.2	11.1	6.8	13.7

(%)

Q19：回答結果概要

パスコードでロックしている回答が 42.2%

指紋認証でロックしている回答が 34.7%

顔認証でロックしている回答が 13.5%

ロックしていないとの回答が 23.1%

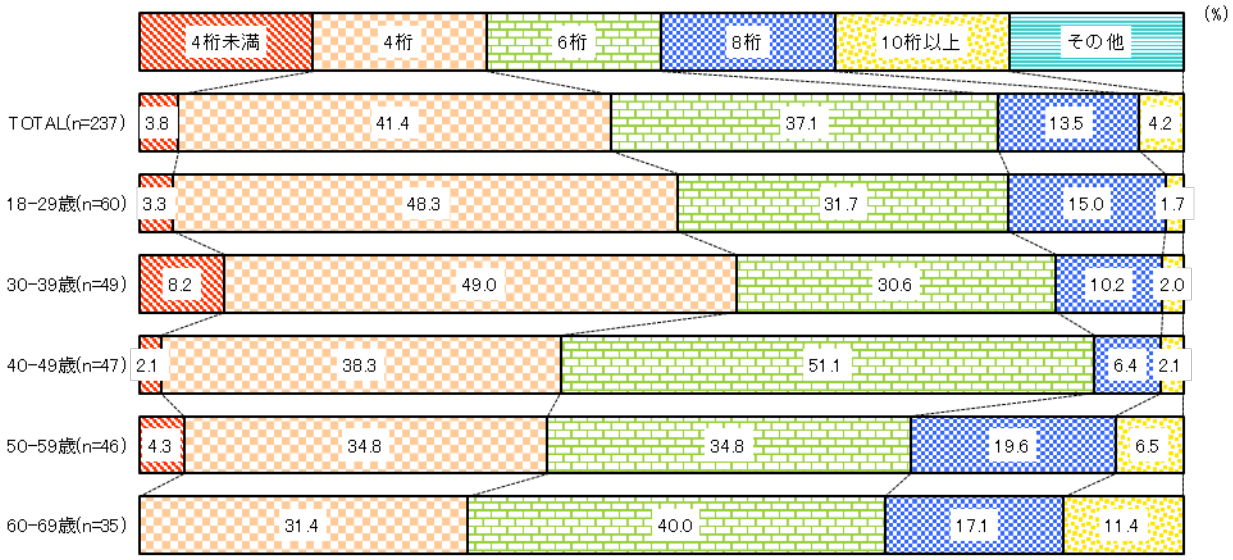
Q19：WG による考察

ロックしていない利用者が 23.1%と多く存在していることに驚いている。その理由について本調査では知ることはできないが、調査の必要性を感じる。

ロックの方式については、スマホのシステムによって決められているケースもあるが、多様化してきている。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q20 スマホの画面ロックのパスコードは何桁にしていますか。



Q20：回答結果概要

4 桁が 41.4%

6 桁が 37.1%

8 桁が 13.5%

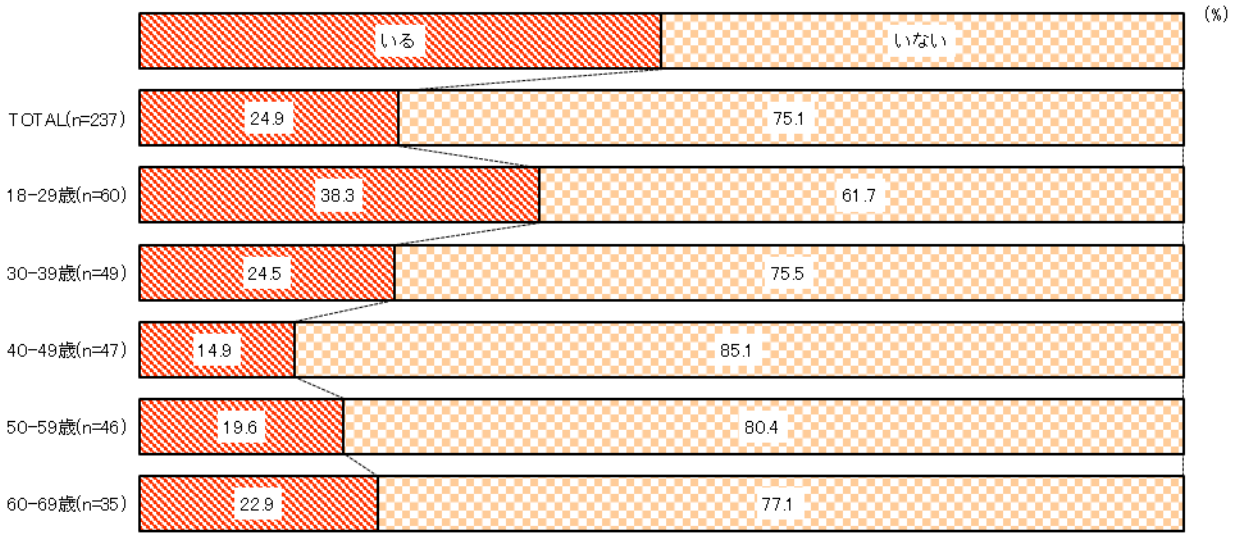
Q20：WG による考察

利用サービスのパスワードで安全なのは、8 桁以上との回答が多かったが、スマホのパスコードは 4 桁、6 桁で 78.5%を占めている。スマホシステムの初期設定値のまま使用していることが多いと思われる。また、日常で良く使う画面のロックなので、簡易的な桁数を設定しているとも思われる。

4 桁未満で 30 歳代が突出しているのは、忙しい世代ということだろうか。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q21 スマホの画面ロックのパスコードと同じ文字列をパスワードや暗証番号として、他のサービスや機器で使用していますか。（使いまわしていますか）



Q21：回答結果概要

色使いわしている回答が 24.9%

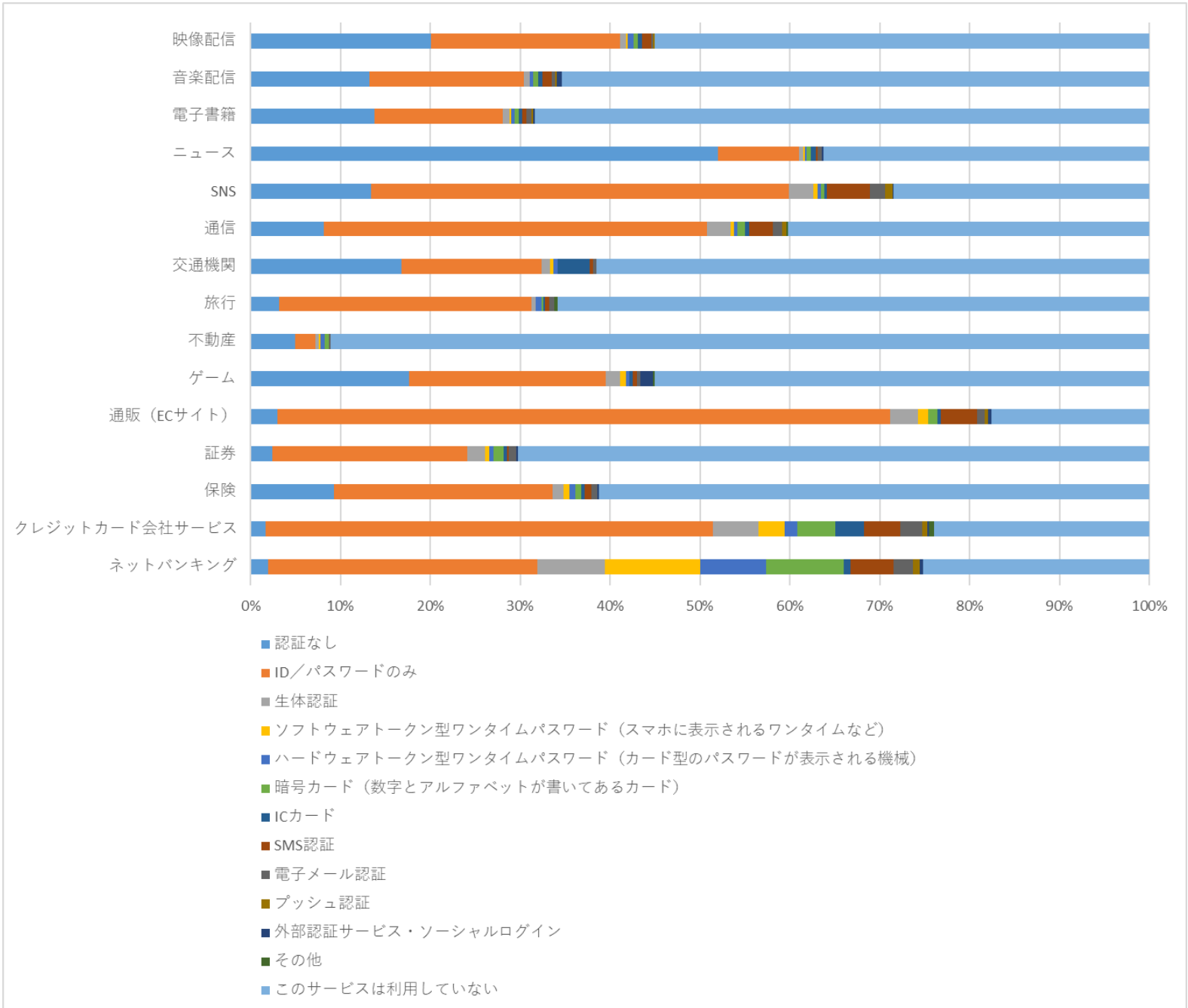
18 歳から 20 歳代の回答が最多で 38.3%

Q21：WG による考察

18 歳から 20 歳代について、他の質問の回答と合わせてみると、パスワードの管理について全般的に緩い傾向があると思われる。

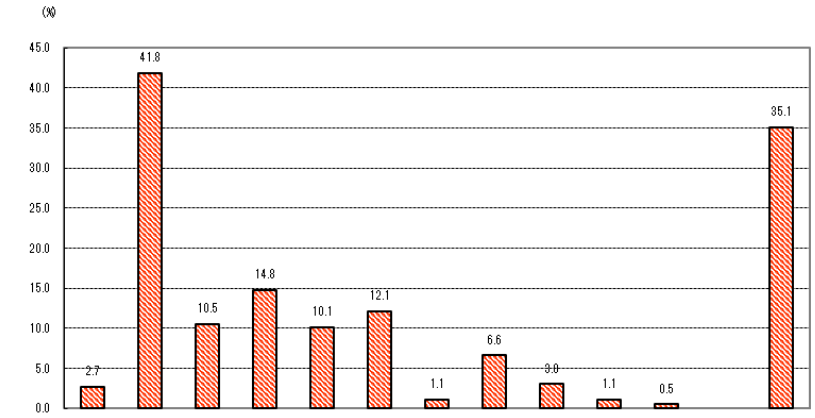
2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。



2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 ネットバンキング



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス（ソーシャルログイン）	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	2.7	41.8	10.5	14.8	10.1	12.1	1.1	6.6	3.0	1.1	0.5	0.0	35.1
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	7.2	39.6	16.2	3.6	0.9	3.6	1.8	2.7	0.9	1.8	0.0	0.0	45.9
	30-39歳	111	2.7	46.8	9.0	11.7	6.3	6.3	0.0	6.3	2.7	0.0	0.0	0.0	32.4
	40-49歳	111	2.7	35.1	15.3	20.7	9.0	11.7	0.9	6.3	1.8	1.8	0.0	0.0	31.5
	50-59歳	112	0.9	48.2	6.3	15.2	18.8	17.9	1.8	8.9	2.7	0.0	1.8	0.0	30.4
	60-69歳	117	0.0	39.3	6.0	22.2	15.4	20.5	0.9	8.5	6.8	1.7	0.9	0.0	35.0

(%)

Q22：ネットバンキングの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 35.1%

ID/パスワードのみの回答が 41.8%

ソフトウェアトークン型の回答が 14.8%

暗号カードの回答が 12.1%

生体認証の回答が 10.5%

ハードウェアトークン型の回答が 10.1%

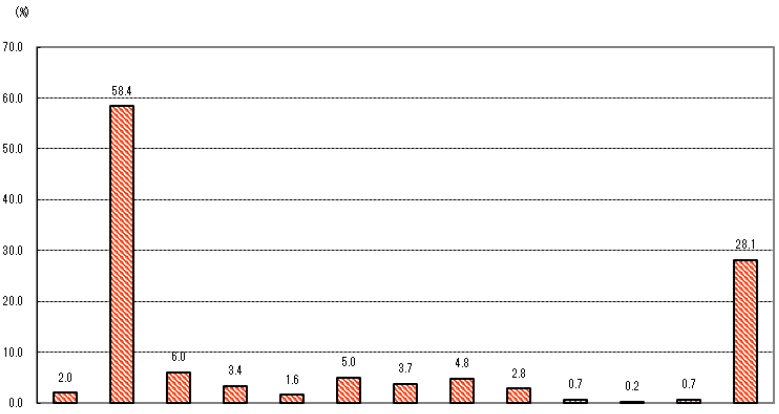
Q22：ネットバンキングの認証方法について　WG による考察

ID/パスワードのみとの回答が多いが、これは、サービスへの最初のログインを指しての回答と思われる。

振り込みなどの決裁については、トークンや暗号カードが利用されていると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 クレジットカード会社サービス



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	2.0	58.4	6.0	3.4	1.6	5.0	3.7	4.8	2.8	0.7	0.2	0.7	28.1
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	2.7	45.9	11.7	1.8	0.9	6.3	4.5	0.9	0.9	1.8	0.0	0.0	40.5
	30-39歳	111	1.8	63.1	4.5	0.9	1.8	2.7	1.8	1.8	1.8	0.9	0.0	0.0	29.7
	40-49歳	111	0.9	54.1	6.3	2.7	0.9	1.8	1.8	6.3	1.8	0.0	0.0	0.9	34.2
	50-59歳	112	3.6	60.7	3.6	4.5	1.8	8.9	5.4	8.0	2.7	0.0	0.0	1.8	20.5
	60-69歳	117	0.9	67.5	4.3	6.8	2.6	5.1	5.1	6.8	6.8	0.9	0.9	0.9	16.2

Q22：クレジットカード会社サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 28.1%

ID/パスワードのみの回答が 58.4%

生体認証の回答が 6.0%

暗号カードの回答が 5.0%

SMS 認証の回答が 4.8%

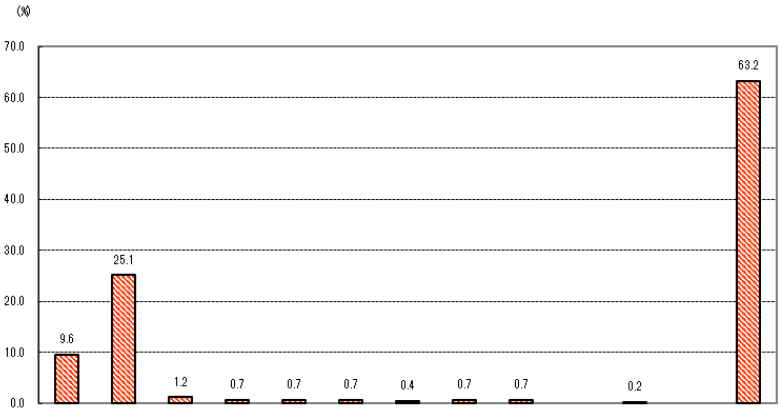
ソフトウェアトークン型の回答が 3.4%

Q22：クレジットカード会社サービスの認証方法について　WG による考察

金融サービスのため、いろいろな認証が幅広く利用されている。ネットバンキングに比べて決済の範囲が狭いことから、ID/パスワード以外の認証比率は低い。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 保険



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	9.6	25.1	1.2	0.7	0.7	0.7	0.4	0.7	0.7	0.0	0.2	0.0	63.2
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	10.8	14.4	3.6	2.7	2.7	1.8	1.8	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	71.2
	30-39歳	111	8.1	22.5	0.9	0.0	0.9	1.8	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7
	40-49歳	111	9.9	18.0	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	70.3
	50-59歳	112	10.7	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	51.8
	60-69歳	117	8.5	32.5	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	2.6	0.0	0.9	0.0	56.4

Q22：保険サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 63.2%

ID/パスワードのみの回答が 25.1%

認証なしの回答が 9.6%

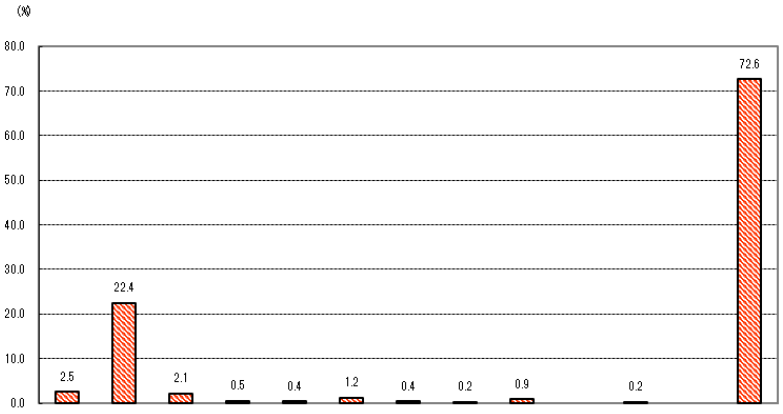
Q22：保険サービスの認証方法について　WG による考察

サービスを利用していない回答が 63.2%と利用が少ない。

認証なしが 9.6%あるが、これは提供されているサービス内容が各社で差があるため。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 証券



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	2.5	22.4	2.1	0.5	0.4	1.2	0.4	0.2	0.9	0.0	0.2	0.0	72.6
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	3.6	12.6	1.8	0.9	0.9	2.7	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	81.1
	30-39歳	111	3.6	21.6	2.7	0.0	0.9	1.8	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	71.2
	40-49歳	111	0.0	22.5	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	74.8
	50-59歳	112	3.6	25.0	0.0	0.9	0.0	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	70.5
	60-69歳	117	1.7	29.9	1.7	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	2.6	0.0	0.9	0.0	65.8

Q22：証券サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 72.6%

ID/パスワードのみの回答が 22.4%

認証なしの回答が 2.5%

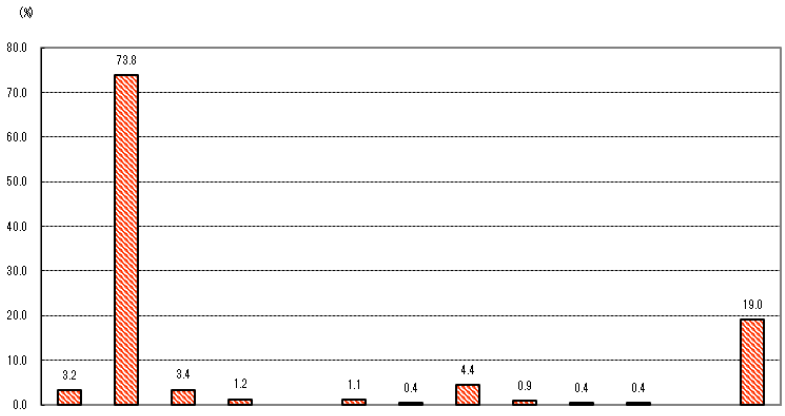
Q22：証券サービスの認証方法について　WG による考察

証券サービスの一般的な利用率と見比べる必要があるが、72.6%が利用していないと回答。

利用している範囲についても限定的と思われ、ID/パスワードのみの回答が 22.4%にとどまっている。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 通販（ECサイト）



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	3.2	73.8	3.4	1.2	0.0	1.1	0.4	4.4	0.9	0.4	0.4	0.0	19.0
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	6.3	55.0	9.9	1.8	0.0	0.9	0.9	0.9	0.0	0.0	0.9	0.0	34.2
	30-39歳	111	2.7	73.0	0.9	0.9	0.0	0.9	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	22.5
	40-49歳	111	0.9	82.9	2.7	0.0	0.0	0.9	0.0	4.5	0.9	0.9	0.9	0.0	12.6
	50-59歳	112	1.8	80.4	1.8	2.7	0.0	2.7	0.9	8.0	0.9	0.0	0.0	0.0	13.4
	60-69歳	117	4.3	77.8	1.7	0.9	0.0	0.0	0.0	5.1	2.6	0.9	0.0	0.0	12.8

(%)

Q22：通販（EC）サイトの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 19.0%

ID/パスワードのみの回答が 73.8%

SMS 認証 4.4%

生体認証 3.4%

認証なし 3.2%

Q22：通販（EC）サイトの認証方法について　WG による考察

利用していない回答が 19.0%のため、81%は利用していることになる。

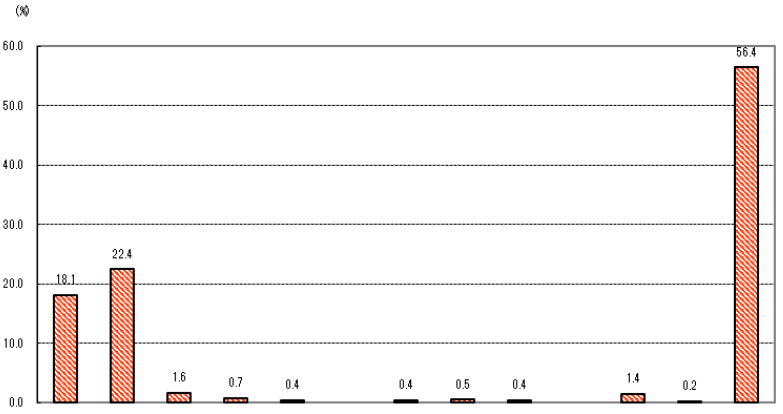
認証については、ID/パスワードのみが 73.8%となっており、ほとんどのサービスが ID/パスワードのみでの認証でサービスを利用できることがわかる。

購入決済については、カード決済などの認証が実施されると思われるが、カード情報が記憶されて決済が簡略化されているサービスなどは、被害に合う確率が高まる。

昨年実施した事業者への調査でも同様の結果となっている。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 ゲーム



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	18.1	22.4	1.6	0.7	0.4	0.0	0.4	0.5	0.4	0.0	1.4	0.2	56.4
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	27.9	26.1	6.3	2.7	0.9	0.0	0.9	1.8	0.9	0.0	2.7	0.9	36.0
	30-39歳	111	15.3	35.1	1.8	0.0	0.9	0.0	0.0	0.9	0.9	0.0	1.8	0.0	46.8
	40-49歳	111	20.7	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	55.9
	50-59歳	112	18.8	17.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	64.3
	60-69歳	117	8.5	12.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	77.8

Q22：ゲームの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 56.4%

ID/パスワードのみの回答が 22.4%

認証なしの回答が 18.1%

生体認証の回答が 1.6%

外部ソーシャルサービスログインの回答が 1.4%

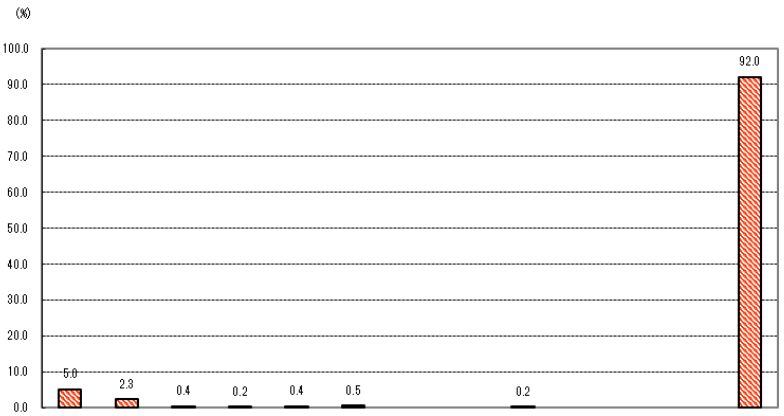
Q22：ゲームの認証方法について　WG による考察

ゲームにおいても、アイテム購入などの決裁が発生すると思われるが、その決裁はカード認証に委ねられていると思われる。しかし、購入したアイテムの管理は通常サービス内で実施されていると思われ、ID/パスワードのみの認証では不安と思われる。

外部ソーシャルサービスログインの回答が少なかった。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 不動産



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	5.0	2.3	0.4	0.2	0.4	0.5	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	92.0
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	8.1	3.6	1.8	0.9	1.8	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	86.5
	30-39歳	111	3.6	1.8	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	93.7
	40-49歳	111	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	96.4
	50-59歳	112	7.1	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	88.4
	60-69歳	117	3.4	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	94.9

Q22：不動産サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 92.0%

ID/パスワードのみの回答が 2.3%

認証なしの回答が 5.0%

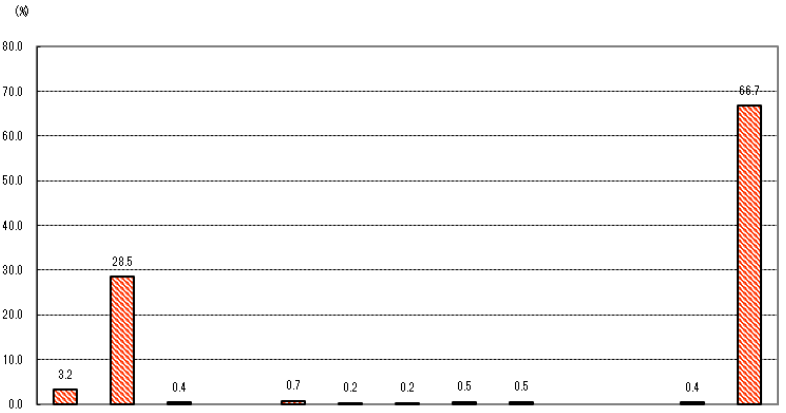
Q22：不動産サービスの認証方法について　WG による考察

利用者が少なかったため、状況の把握ができていない。

ID/パスワードのみよりも認証なしが多いことから、個人認証を必要としないサービス提供が主と思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 旅行



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	3.2	28.5	0.4	0.0	0.7	0.2	0.2	0.5	0.5	0.0	0.0	0.4	66.7
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	5.4	19.8	1.8	0.0	2.7	0.9	0.9	1.8	0.9	0.0	0.0	0.9	70.3
	30-39歳	111	3.6	22.5	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	73.0
	40-49歳	111	0.9	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	75.7
	50-59歳	112	2.7	34.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	61.6
	60-69歳	117	3.4	41.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	53.8

Q22：旅行サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 66.7%

ID/パスワードのみの回答が 28.5%

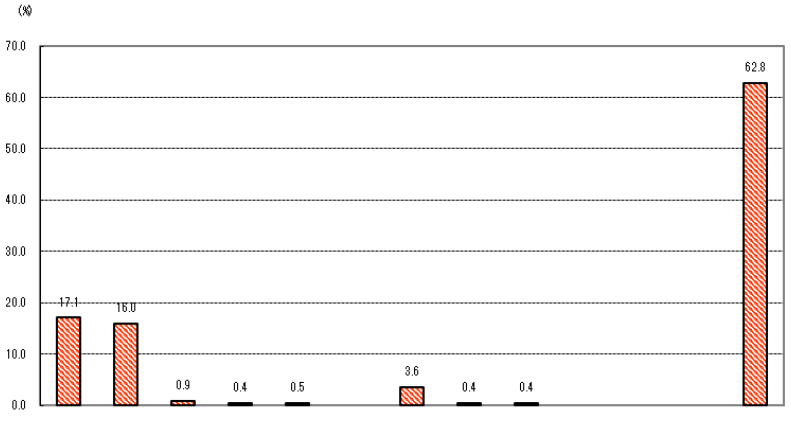
認証なしの回答が 3.2%

Q22：旅行サービスの認証方法について　WG による考察

ID/パスワードのみによるサービス提供が主であるようだが、旅行の申し込みなどの決裁については、カード決済などで認証している模様。認証なしの 3.2%の回答は、旅行を探すだけの利用など、認証を必要としないサービスと思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 交通機関



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	17.1	16.0	0.9	0.4	0.5	0.0	3.6	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	62.8
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	21.6	10.8	3.6	0.9	1.8	0.0	8.1	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	59.5
	30-39歳	111	18.9	9.9	0.0	0.0	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.4
	40-49歳	111	15.3	15.3	0.9	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	64.0
	50-59歳	112	17.9	16.1	0.0	0.9	0.0	0.0	2.7	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	63.4
	60-69歳	117	12.0	27.4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	58.1

(%)

Q22：交通機関サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 62.8%

ID/パスワードのみの回答が 16.0%

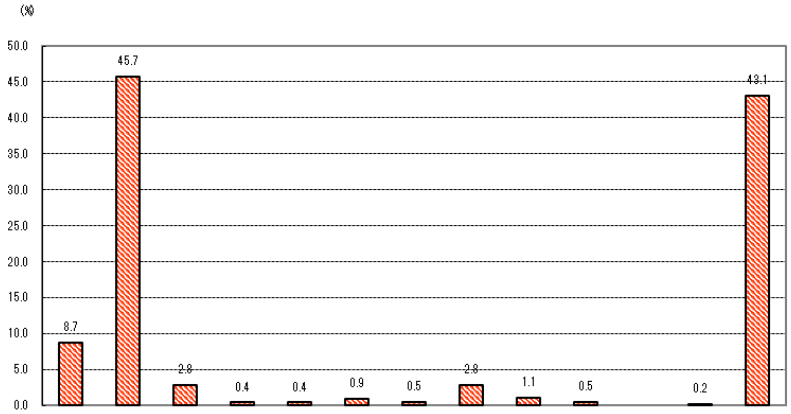
IC カードの回答が 3.6%

Q22：交通機関サービスの認証方法について　WG による考察

交通機関の場合、切符の予約や購入、ポイントの管理などがある。決裁に関してはクレジットカードや IC カードでの決済が実施されている。IC カードによる認証が ID/パスワード以外の認証方式と比べて多く 3.6%あることが交通機関らしいと思う。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 通信



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス（ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	8.7	45.7	2.8	0.4	0.4	0.9	0.5	2.8	1.1	0.5	0.0	0.2	43.1
＊年代(10代20代合算)	18–29歳	111	13.5	28.8	3.6	0.0	0.9	1.8	1.8	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	55.0
	30–39歳	111	9.0	42.3	2.7	0.0	0.9	0.0	0.0	2.7	1.8	0.0	0.0	0.9	45.9
	40–49歳	111	9.9	45.0	3.6	0.0	0.0	1.8	0.0	2.7	0.0	1.8	0.0	0.0	42.3
	50–59歳	112	4.5	54.5	1.8	0.0	0.0	0.9	0.9	4.5	0.9	0.0	0.0	0.0	38.4
	60–69歳	117	6.8	57.3	2.6	1.7	0.0	0.0	0.0	2.6	2.6	0.9	0.0	0.0	34.2

(%)

Q22：通信サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 43.1%

ID/パスワードのみの回答が 45.7%

認証なしの回答が 8.7%

生体認証の回答が 2.8%

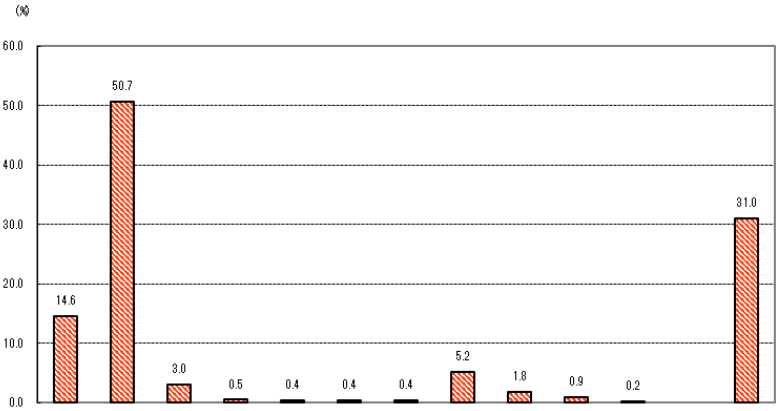
SMS 認証の回答が 2.8%

Q22：通信サービスの認証方法について　WG による考察

通信サービスらしく、一部の回答から幅広い認証が提供されていることがわかる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 SNS



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	14.6	50.7	3.0	0.5	0.4	0.4	0.4	5.2	1.8	0.9	0.2	0.0	31.0
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	26.1	50.5	4.5	0.9	1.8	0.9	1.8	5.4	3.6	1.8	0.9	0.0	17.1
	30-39歳	111	18.0	52.3	1.8	0.0	0.0	0.9	0.0	7.2	0.0	0.0	0.0	0.0	27.0
	40-49歳	111	13.5	59.5	2.7	0.9	0.0	0.0	0.0	3.6	2.7	1.8	0.0	0.0	23.4
	50-59歳	112	8.0	49.1	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.9	0.0	0.0	0.0	39.3
	60-69歳	117	7.7	42.7	2.6	0.9	0.0	0.0	0.0	3.4	1.7	0.9	0.0	0.0	47.0

Q22：SNS の認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 32.0%

ID/パスワードのみの回答が 50.7%

SMS 認証の回答が 5.2%

生体認証の回答が 3.0%

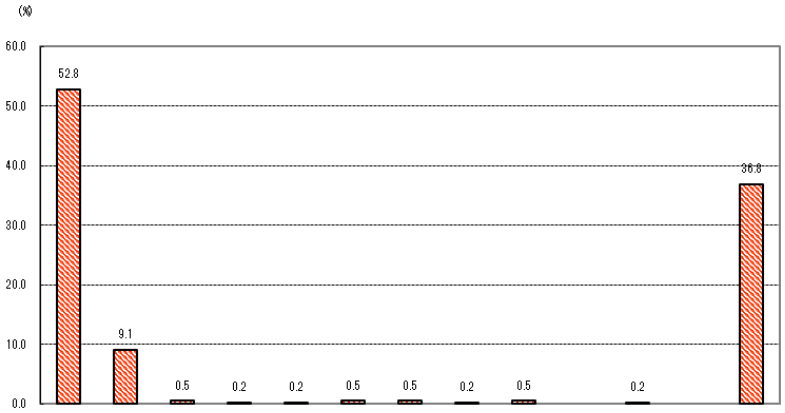
電子メール認証の回答が 1.8%

Q22：SNS の認証方法について　WG による考察

SNS での認証は、ID/パスワードのみが多いが、なりすまし防止のために二段階認証のオプションサービスが増えている。その状況を反映するように回答数は少ないが、幅広い種類の認証利用の回答がある。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 ニュース



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	52.8	9.1	0.5	0.2	0.2	0.5	0.5	0.2	0.5	0.0	0.2	0.0	36.8
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	47.7	5.4	1.8	0.9	0.9	1.8	2.7	0.9	1.8	0.0	0.0	0.0	42.3
	30-39歳	111	47.7	5.4	0.9	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	45.9
	40-49歳	111	59.5	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	30.6
	50-59歳	112	55.4	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	34.8
	60-69歳	117	53.8	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.8

Q22：ニュースサービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 36.8%

ID/パスワードのみの回答が 9.1%

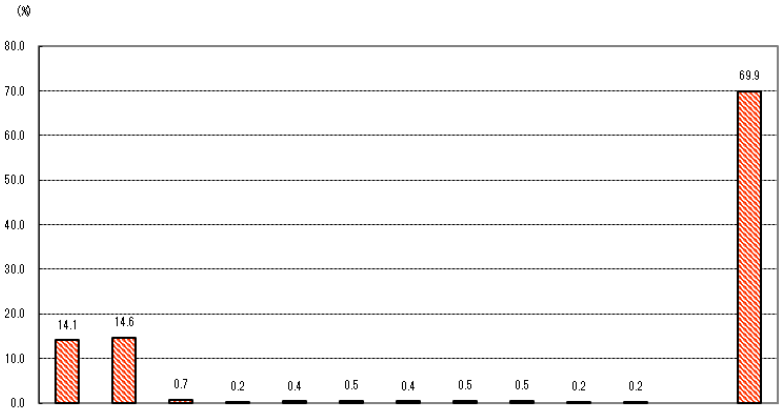
認証なしの回答が 52.8%

Q22：ニュースサービスの認証方法について　WG による考察

ニュースサービスでは無償提供の場合は認証なしであると思われる。一部有償サービスについては、ID/パスワードのみでの提供がされていると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 電子書籍



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	14.1	14.6	0.7	0.2	0.4	0.5	0.4	0.5	0.5	0.2	0.2	0.0	69.9
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	23.4	12.6	1.8	0.9	1.8	1.8	1.8	0.9	1.8	0.0	0.9	0.0	58.6
	30-39歳	111	13.5	10.8	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	74.8
	40-49歳	111	13.5	19.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	65.8
	50-59歳	112	10.7	16.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	73.2
	60-69歳	117	9.4	13.7	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	76.9

Q22：電子書籍サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 69.9%

ID/パスワードのみの回答が 14.6%

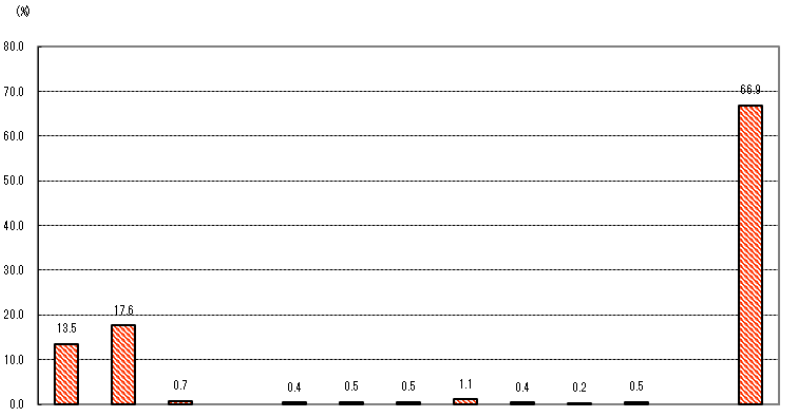
認証なしの回答が 14.1%

Q22：電子書籍サービスの認証方法について　WG による考察

電子書籍サービスは、個別購入型の場合は認証なしで、購入時のカード等の決裁認証があると思われる。サブスクリプション型の場合、ID/パスワードのみでサービスが提供されていると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 音楽配信



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	IDカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービスソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	13.5	17.6	0.7	0.0	0.4	0.5	0.5	1.1	0.4	0.2	0.5	0.0	66.9
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	26.1	19.8	2.7	0.0	0.9	1.8	2.7	3.6	0.9	0.9	0.9	0.0	47.7
	30-39歳	111	13.5	15.3	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	69.4
	40-49歳	111	8.1	21.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	69.4
	50-59歳	112	11.6	17.9	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	69.6
	60-69歳	117	8.5	13.7	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	77.8

(%)

Q22：音楽配信サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 66.9%

ID/パスワードのみの回答が 17.6%

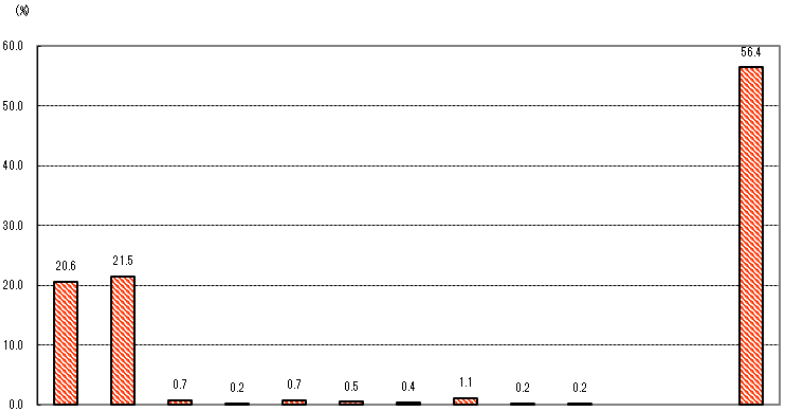
認証なしの回答が 13.5%

Q22：音楽配信サービスの認証方法について　WG による考察

電子書籍サービスと同様に、個別購入型の場合は認証なしで、購入時のカード等の決裁認証があると思われる。サブスクリプション型の場合、ID/パスワードのみでサービスが提供されていると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q22 以下の利用しているサービスごとに本人認証の方法を選択してください。 映像配信



		n=	認証なし	ID／パスワードのみ	生体認証	ソフトウェアトークン型ワンタイムパスワード（スマホに表示されるワンタイムなど）	ハードウェアトークン型ワンタイムパスワード（カード型のパスワードが表示される機械）	暗号カード（数字とアルファベットが書いてあるカード）	ICカード	SMS認証	電子メール認証	プッシュ認証	外部認証サービス・ソーシャルログイン	その他	このサービスは利用していない
	TOTAL	562	20.6	21.5	0.7	0.2	0.7	0.5	0.4	1.1	0.2	0.2	0.0	0.0	56.4
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	33.3	24.3	1.8	0.0	1.8	1.8	0.9	3.6	0.9	0.0	0.0	0.0	37.8
	30-39歳	111	19.8	22.5	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	56.8
	40-49歳	111	18.9	21.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	58.6
	50-59歳	112	16.1	23.2	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	59.8
	60-69歳	117	15.4	16.2	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	68.4

Q22：映像配信サービスの認証方法について　回答結果概要

サービスを利用していない回答が 56.4%

ID/パスワードのみの回答が 21.5%

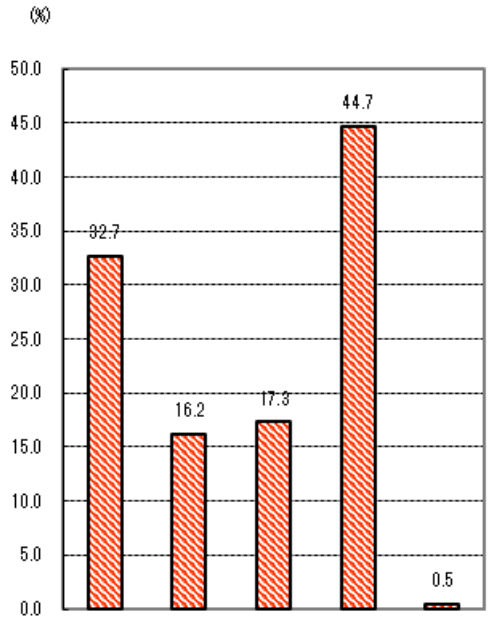
認証なしの回答が 20.6%

Q22：映像配信サービスの認証方法について　WG による考察

音楽配信サービスと同様に、個別購入型の場合は認証なしで、購入時のカード等の決裁認証があると思われる。サブスクリプション型の場合、ID/パスワードのみでサービスが提供されていると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q23 本人認証の方法について不安に感じたことはありますか。それは、どのようなことですか。



(%)

		n=	不安に感じたことは無い	金銭を扱っているのに認証が簡単すぎて不安	重要な個人情報を預けているのに簡単すぎて不安	何となく不安	その他
	TOTAL	562	32.7	16.2	17.3	44.7	0.5
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	45.9	17.1	15.3	32.4	0.9
	30-39歳	111	34.2	17.1	18.0	43.2	0.0
	40-49歳	111	21.6	22.5	23.4	45.0	0.9
	50-59歳	112	37.5	11.6	11.6	49.1	0.9
	60-69歳	117	24.8	12.8	17.9	53.0	0.0

Q23：回答結果概要

不安を感じたことは無いとの回答が 32.7%

何となく不安との回答が 44.7%と上回っている。

個人情報を預けているのに認証が簡単で不安との回答が 17.3%

金銭を扱っているのに認証が簡単で不安との回答が 16.2%

Q23：WG による考察

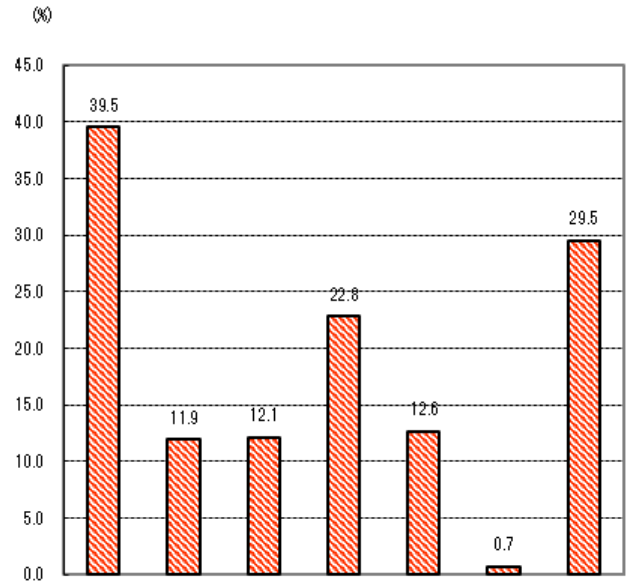
何となく不安であると、漠然としているが不安を感じつつもログインしている利用者が 44.7%もいる。これらの「何となく」を解消するための施策を検討する必要がある。

サービスで取り扱われる財産や情報の内容で、認証のレベルを気にして不安と思う利用者が一定数あり、これらの不安解消への施策検討も必要と思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

32.7%が不安は感じていないと回答しているが、油断している可能性もある。

Q24 本人認証で不満に思ったり、嫌に思ったことはありますか。



(%)

		n=	ログインできない(IDやパスワードが認識されない)	安全な、複雑なパスワードが設定できない	メールやSMSで、心当たりのないログインメッセージが配信されてくる(例:○○○にログインが行われました)	二段階認証が面倒	簡単なパスワードが設定できない	その他	特になし
	TOTAL	562	39.5	11.9	12.1	22.8	12.6	0.7	29.5
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	45.9	12.6	10.8	16.2	9.9	0.0	36.0
	30-39歳	111	30.6	13.5	14.4	20.7	14.4	1.8	33.3
	40-49歳	111	33.3	10.8	8.1	26.1	16.2	0.0	29.7
	50-59歳	112	49.1	10.7	11.6	25.0	11.6	1.8	23.2
	60-69歳	117	38.5	12.0	15.4	25.6	11.1	0.0	25.6

Q24：回答結果概要

ID、パスワードが認識されず不安、嫌と思った回答が 39.5%

二段階認証が面倒との回答が 22.8%

簡単なパスワード設定が出来ないとの回答が 12.6%

心当たりのないログインの知らせとの回答が 12.1%

安全な、複雑なパスワードが設定できない 11.9%

特になしとの回答が 29.5%

Q24：WG による考察

ID やパスワード違いで認識されないことに不安や嫌気を持ったという回答が多いのは、利用の出鼻を

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

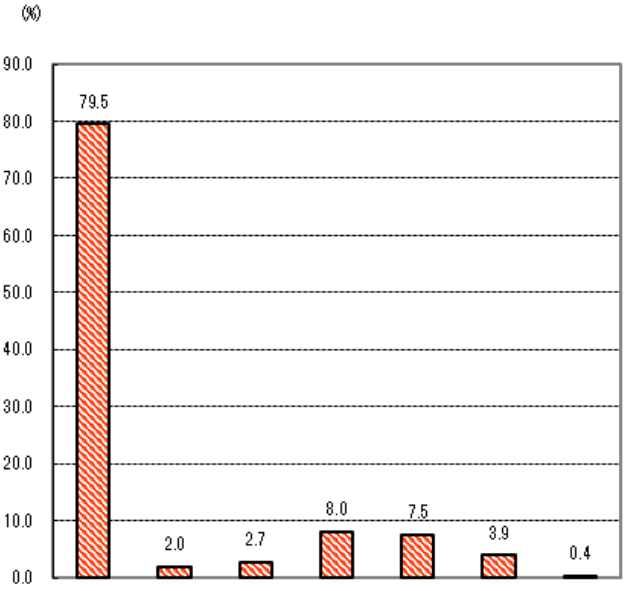
くじかれることから、そう感じるのではと思われる。

二段階認証が面倒との回答が 22.8%あることについては、二段階認証の手順の改善が必要と思われる。

簡単なパスワードの設定ができないと 12.6%の回答があり、簡単で安全なパスワードを望んでいる。かたや、複雑なパスワードが設定できない事に不満を持っている回答が 11.9%おり、安全なパスワード防御を望む声に対して、サービス提供側が応えていない現れである。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q25 あなたの周りで、不正利用の被害にあった方がいますか。それは、どのような内容でしたか。



(%)

		n=	いない	不正送金	ポイントの不正利用	ショッピングの不正利用	SNSなりすまし投稿	個人情報の抜き取り	その他
	TOTAL	562	79.5	2.0	2.7	8.0	7.5	3.9	0.4
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	72.1	4.5	3.6	8.1	12.6	5.4	0.9
	30-39歳	111	77.5	1.8	0.9	9.9	9.9	3.6	0.0
	40-49歳	111	83.8	2.7	3.6	4.5	7.2	4.5	0.0
	50-59歳	112	81.3	0.0	2.7	6.3	5.4	4.5	0.0
	60-69歳	117	82.9	0.9	2.6	11.1	2.6	1.7	0.9

Q25：回答結果概要

回答者の周辺で、不正利用の被害にあっていない（聞いていない）との回答が 79.5%

ショッピングの不正利用が 8.0%

SNS なりすまし投稿が 7.5%

個人情報の抜き取りが 3.9%

ポイントの不正利用が 2.7%

不正送金が 2.0%

その他として、音楽配信の不正利用があった。

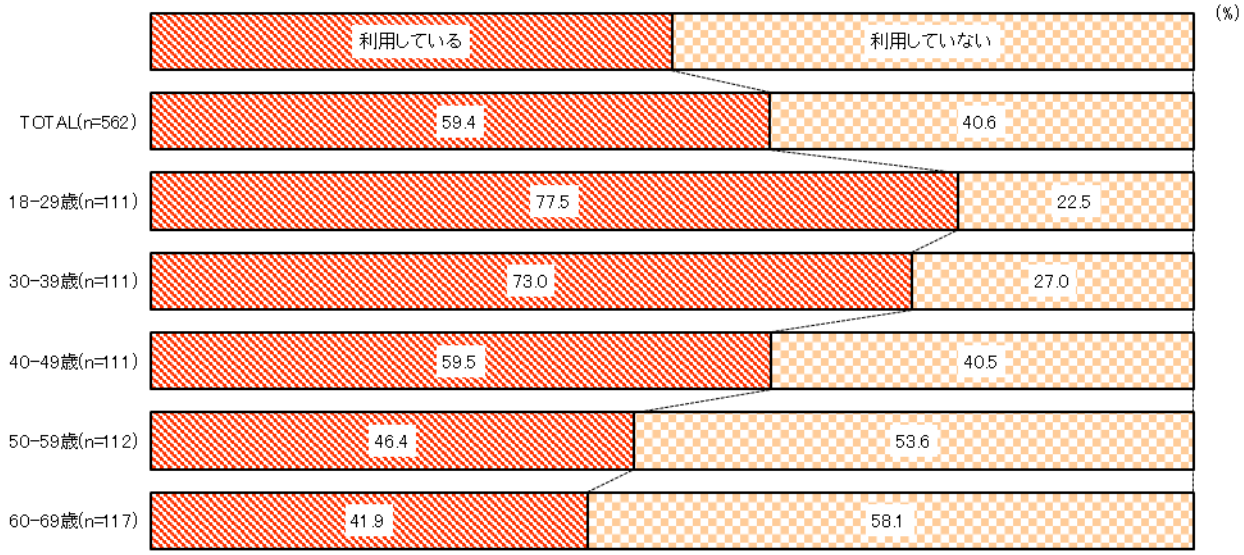
Q25：WG による考察

周辺での被害に合っていないとの回答は、聞いたことがないということになるが、被害者は実際に被害に遭っていても周辺に話さない傾向があるので、実態は 79.5%よりも少ないと思われる。

SNS なりすまし投稿、不正送金の回答は 18 歳から 20 歳代が多く、これは、サービス利用内容の年齢傾向と一致している。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q26 SNS（LINE、Facebook、Twitter など）や総合サービス（Google、Yahoo！など）のアカウントを利用して、他のサービスに会員登録・ログインするサービスを利用していますか。



Q26：回答結果概要

利用しているとの回答が 59.4%

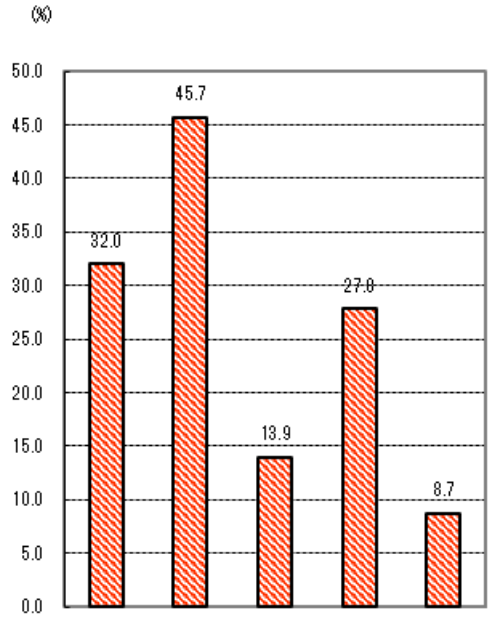
利用していないとの回答が 40.6%

Q26：WG による考察

18 歳から 20 歳代の利用が 77.5%、30 歳代の利用が 73.0%と SNS 利用度の高い若い世代での利用が高い。これらの年代には、SNS を中心としたアカウント管理が進んでいると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q27 ID、パスワードを入力したあと、携帯やスマホに届いた文字列を入れるなどしてからログインしたことがありますか。



		n=	ない	数字を入れてログインしたことがある	アルファベットを入れてログインしたことがある	数字とアルファベットの混在した文字列を入れてログインしたことがある	リンクをタップしてログインしたことがある
	TOTAL	562	32.0	45.7	13.9	27.8	8.7
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	28.8	45.0	18.9	32.4	14.4
	30-39歳	111	28.8	47.7	17.1	27.9	9.0
	40-49歳	111	34.2	42.3	9.9	25.2	9.9
	50-59歳	112	35.7	47.3	11.6	25.9	3.6
	60-69歳	117	32.5	46.2	12.0	27.4	6.8

(%)

Q27：回答結果概要

この質問は、2 段階認証などの経験があるか、具体的な行動で確認を行った。

経験はないとの回答が 32.0%

数字を入れたことがあるとの回答が 45.7%

数字とアルファベットの混在文字列を入れたことがあるとの回答が 27.8%

アルファベットを入力したことがあるとの回答が 13.9%

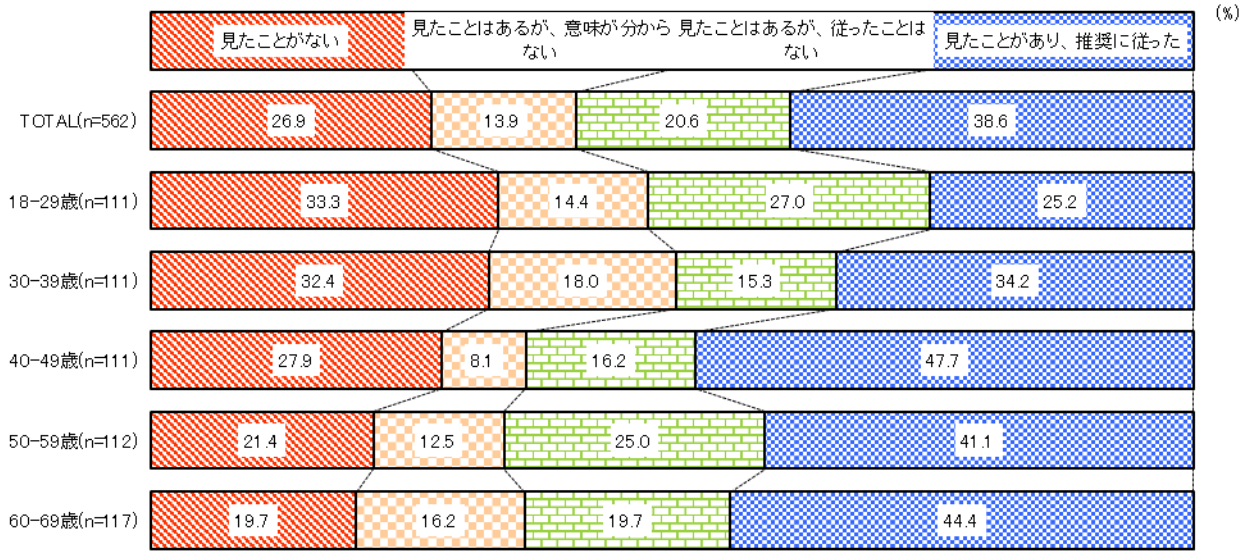
リンクをタップしてログインしたことがあるとの回答は 8.7%

Q27：WG による考察

二段階認証を内容まで知っているとの回答は、79.7%あったが、それを裏付けるように ID/パスワードのログイン後に再度文字列を入力する経験を多くの回答者が持っていた。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q28 サービス事業者からの、より安全な本人認証についての案内や推奨事項を見たことがありますか。（二段階認証などの案内や、セキュリティ設定の推奨事項とか）



Q28：回答結果概要

見たことがないとの回答が 26.9%

見たことがあり、推奨に従ったとの回答が 38.6%

見たことはあるが、従ったことはないとの回答が 20.6%

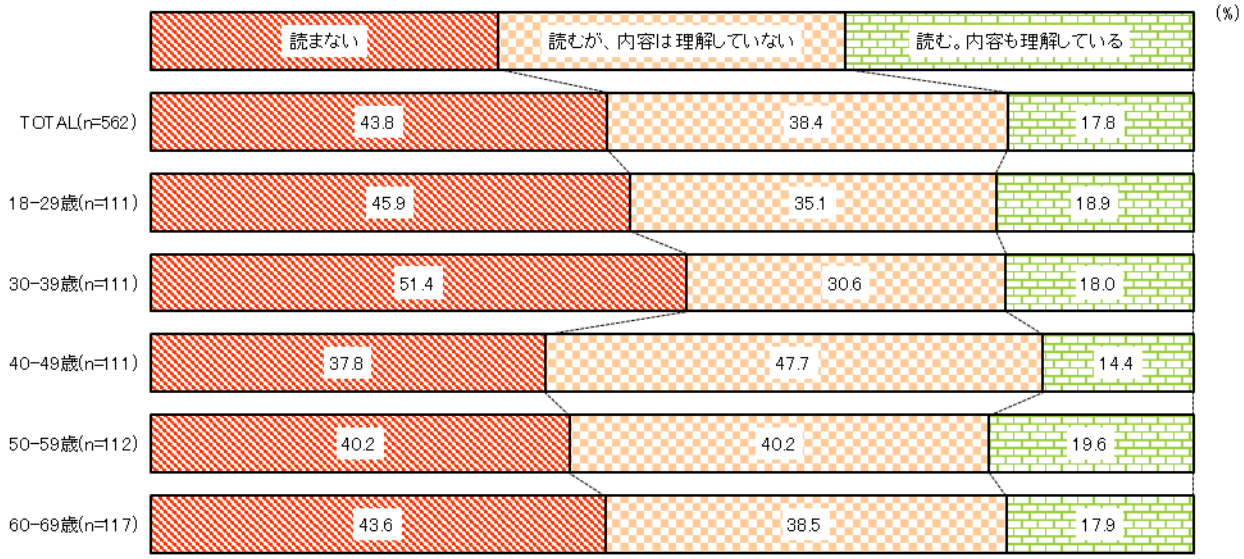
見たころはあるが、意味が分からないとの回答が 13.9%

Q28：WG による考察

見たことがないとの回答は、18 歳から 20 歳代が 33.3%と年代では最多で、年代が上がるごとに少なくなる。若年層で注意事項に気が付きにくい、よく見ないでサービスを利用している傾向がある。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q29 サービス利用開始時に利用規約を読みますか。



Q29：回答結果概要

読まないとの回答が 43.8%

読むが理解していないとの回答が 38.4%

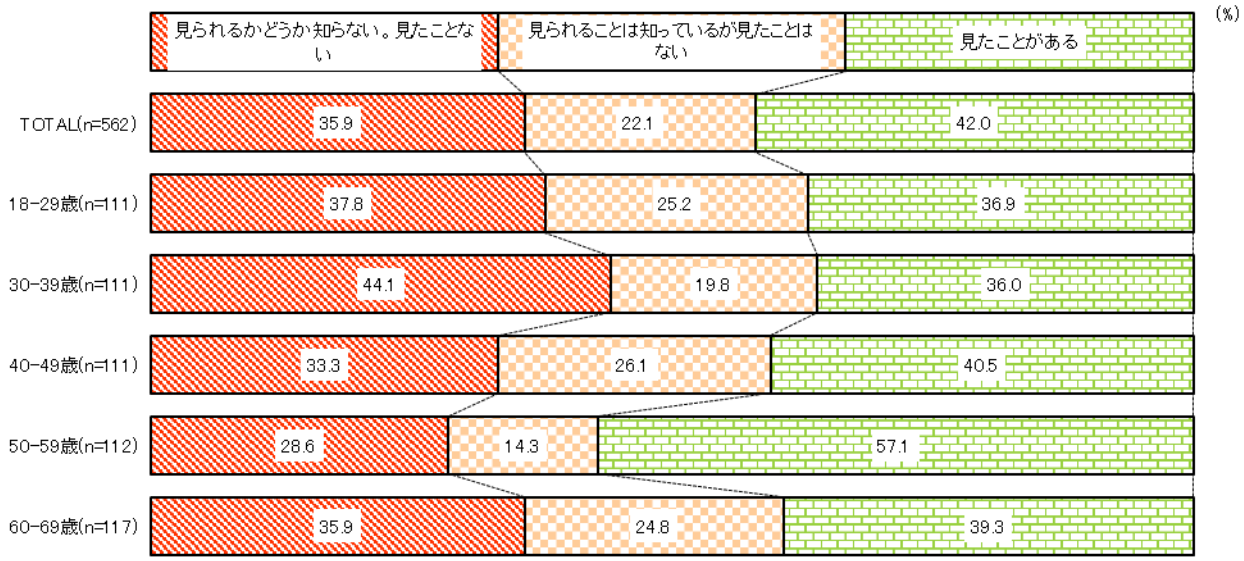
内容も理解しているとの回答が 17.8%

Q29：WG による考察

読まないとの回答で 30 歳代が 51.4%と半数超えで高い回答となっており、読むが内容は理解していないとの回答では 40 歳代が 47.7%と高い回答となっている。30 歳代から 40 歳代においては、サービス利用規約を理解せずに利用していることが多いと思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q30 ログイン履歴を見たことはありますか。



Q30：回答結果概要

ログイン履歴を見たことがあるとの回答が 42.0%

見られることを知らない。見たことがないとの回答が 35.9%

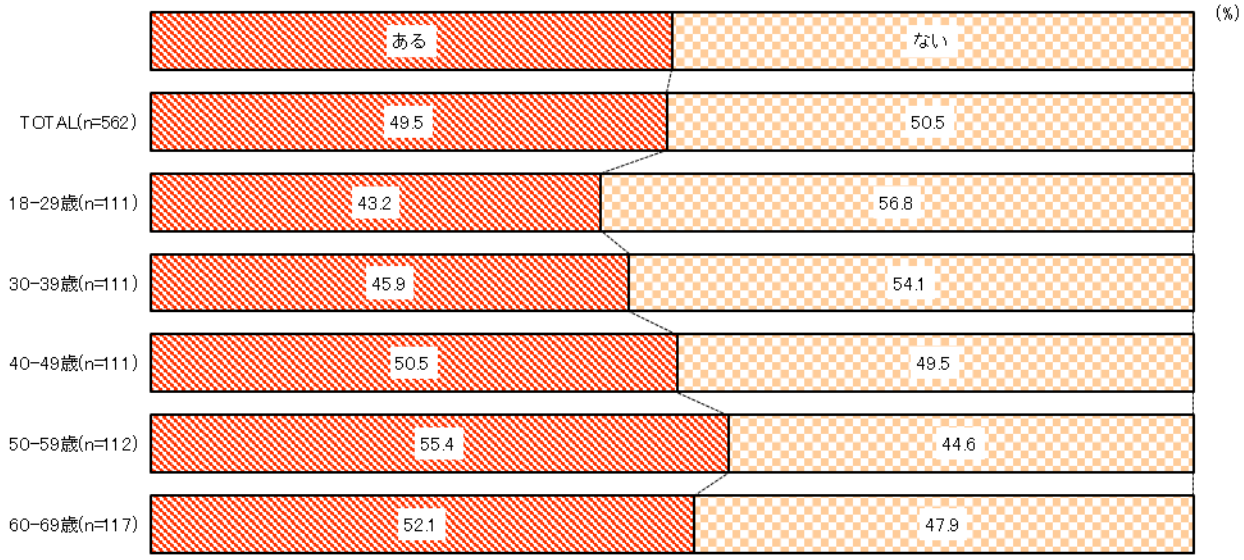
見られることは知っているが、見たことはないとの回答が 22.1%

Q30：WG による考察

ログイン履歴を見たことがある回答が 42%あったが、何の目的で履歴を見たか、履歴をみてどのような判断をしたかなど、どこまで履歴閲覧のノウハウが理解されているかが心配となってくる。閲覧経験のない利用者も含めて、利用履歴から何をすることが出来るかなど啓発を進めるべきと思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q31 パスワードの入力間違いなどで、アカウントがロックされたことはありますか。



Q31：回答結果概要

あるとの回答が 49.5%

ないとの回答が 50.5%

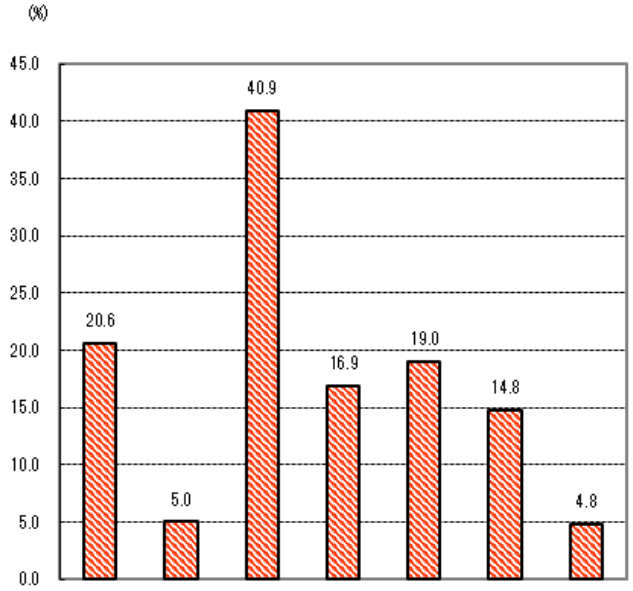
Q31：WG による考察

アカウントロック経験については、ほぼ半数であった。これは、パスワード忘れなどパスワード管理が原因とも思われる。

何回でも PW 間違いできる(試せる)わけではなく、ロックする仕組みを持ち、実施していることは、セキュリティ観点上は良いことと思う。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q32 ワンタイムパスワードを使ったことがありますか



		n=	ない	ワンタイムパスワードが何かわからない	スマホアプリのタイプを使ったことがある	カード型のを使ったことがある	キーホルダーのようなトークン型のを使ったことがある	電卓のようなのを使ったことがある	その他
	TOTAL	562	20.6	5.0	40.9	16.9	19.0	14.8	4.8
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	27.0	7.2	52.3	9.0	8.1	5.4	2.7
	30-39歳	111	29.7	0.9	45.0	18.0	9.0	12.6	0.9
	40-49歳	111	15.3	6.3	37.8	17.1	21.6	17.1	7.2
	50-59歳	112	16.1	3.6	36.6	19.6	30.4	21.4	5.4
	60-69歳	117	15.4	6.8	33.3	20.5	25.6	17.1	7.7

Q32：回答結果概要

ワンタイムパスワードの使用経験がないとの回答が 20.6%

スマホアプリの対応での使用との回答が 40.9%

キーホルダーのようなトークン使用との回答が 19.0%

カード型の使用との回答が 16.0%

電卓のようなものとの回答が 14.8%

ワンタイムパスワードが何かわからないとの回答が 5.0%

その他 4.8%には、メール、SMS で送付されたものを使用との回答が 16 件

Q32：WG による考察

ワンタイムパスワードの普及率は高くなってきているが、使用経験がないとの回答が 20%と多い。ワンタイムパスワードが何かわからないとの回答も 5 %あり、これらワンタイムパスワードの使用経験がない利用者が、どのようなサービスを利用しているか確認したい。安全に利用しているか心配である。

スマホアプリの対応での使用との回答が 40.9%あるが、これは、スマホアプリによるサービス提供で、ワンタイムパスワード要求がされており、このような結果になったと思われる。その他にある、SMS やメー

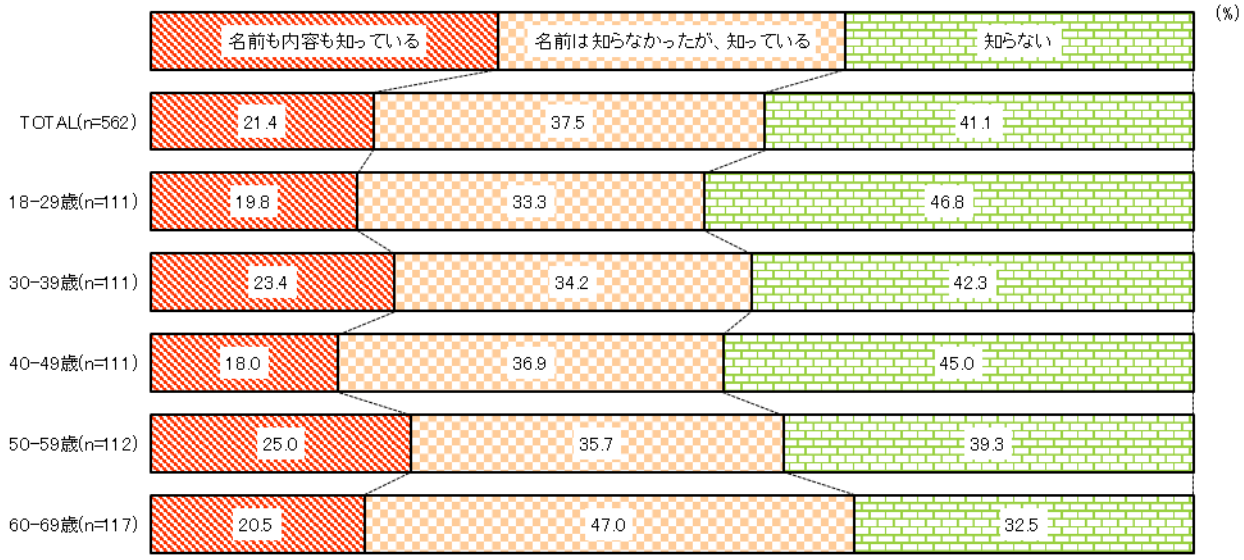
2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

ルにて送られてくるものも含めて、サービスから送られてきたワンタイムパスワードを使用しているケースが多い。

ハードウェアトークンの使用も多く、普及していることがわかる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q33 ログイン画面に表示される「画像として表示された文字や数字」を入力する「CAPTCHA 認証」をご存知ですか？



Q33：回答結果概要

知らないとの回答が 41.1%

名前は知らないが見た経験があるレベルで知っているとの回答が 37.5%

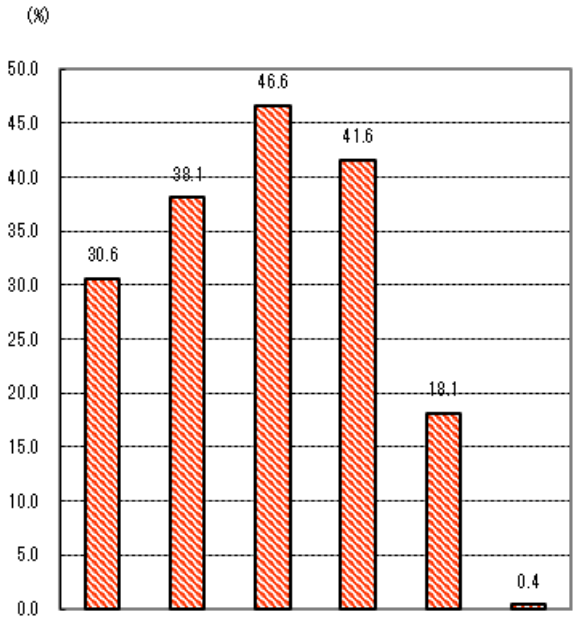
名前も知っているとの回答が 21.4 が%

Q33：WG による考察

CAPTCHA 認証については、知っているとした使用経験は 58.9%となったが、名前まで知っている回答は 21.4%と知名度が低い。しかし、セキュリティ関連技術は、使用経験はあっても、その技術名まで知る必要はないこともあり、こういった結果になっていると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q34 インターネットのサービスを利用していて不安に感じることは何ですか。



		n=	特に感じていない	ID／パスワードが盗まれる	他人が自分に成りすまして勝手に購入や振り込みをする	サービスに預けてある個人情報（名前、住所、電話番号など）を他人に知られてしまう	サービスの利用履歴を他人に知られてしまう	その他
	TOTAL	562	30.6	38.1	46.6	41.6	18.1	0.4
＊年代（10代20代合算）	18-29歳	111	43.2	31.5	31.5	33.3	13.5	0.9
	30-39歳	111	35.1	36.0	46.8	40.5	18.0	0.0
	40-49歳	111	25.2	44.1	48.6	46.8	26.1	0.0
	50-59歳	112	29.5	41.1	55.4	44.6	13.4	0.0
	60-69歳	117	20.5	37.6	50.4	42.7	19.7	0.9

(%)

Q34：回答結果概要

インターネットサービスを利用して不安に感じることを聞き、強化すべきセキュリティ課題の傾向を確認

他人によるなりすましで購入や振り込みとの回答が 46.6%

個人情報が他人に漏れるとの回答が 41.6%

ID/パスワードが盗まれることとの回答が 38.1%

サービスの利用履歴が他人に知られることとの回答が 18.1%

特に感じていないとの回答は、30.6%

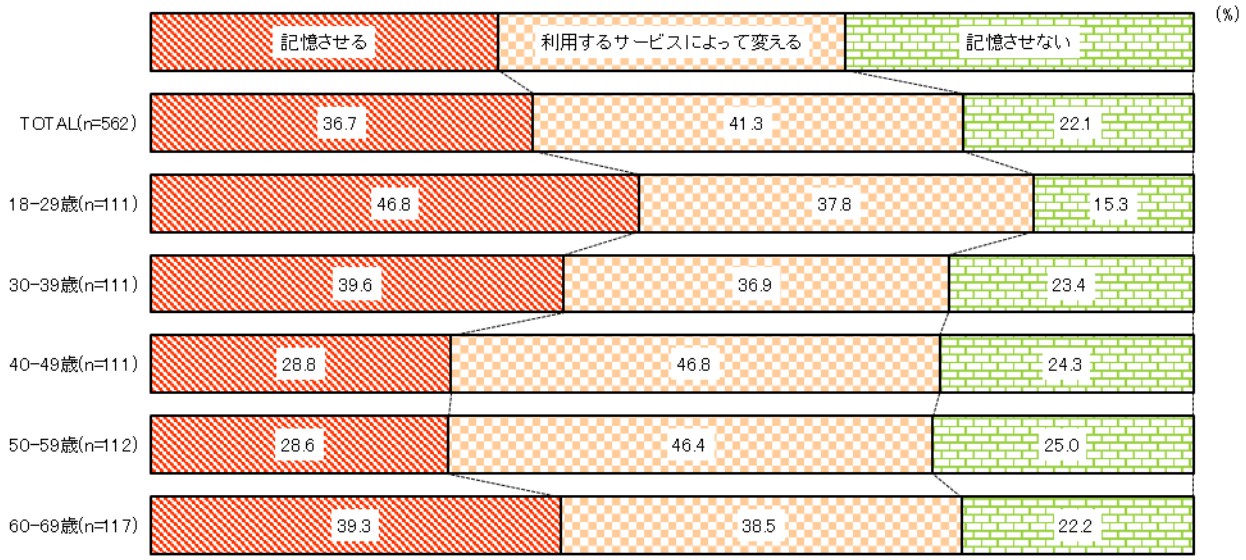
Q34：WG による考察

不正な購入や振り込みの被害など金銭的な被害への不安が多い。個人情報漏洩への不安も高く、情報価値として重視していることがわかる。これらの傾向から、資産価値の高いものを取扱うサービスほど安心して利用できる対応が必要と思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

30.6%が不安を特に感じていないことについて、油断している恐れがある。

Q35 ブラウザにパスワードを記憶（覚えさせること）させることができる場合、記憶させますか。



Q35：回答結果概要

記憶させるとの回答が 36.7%

利用するサービスによってとの回答が 41.3%

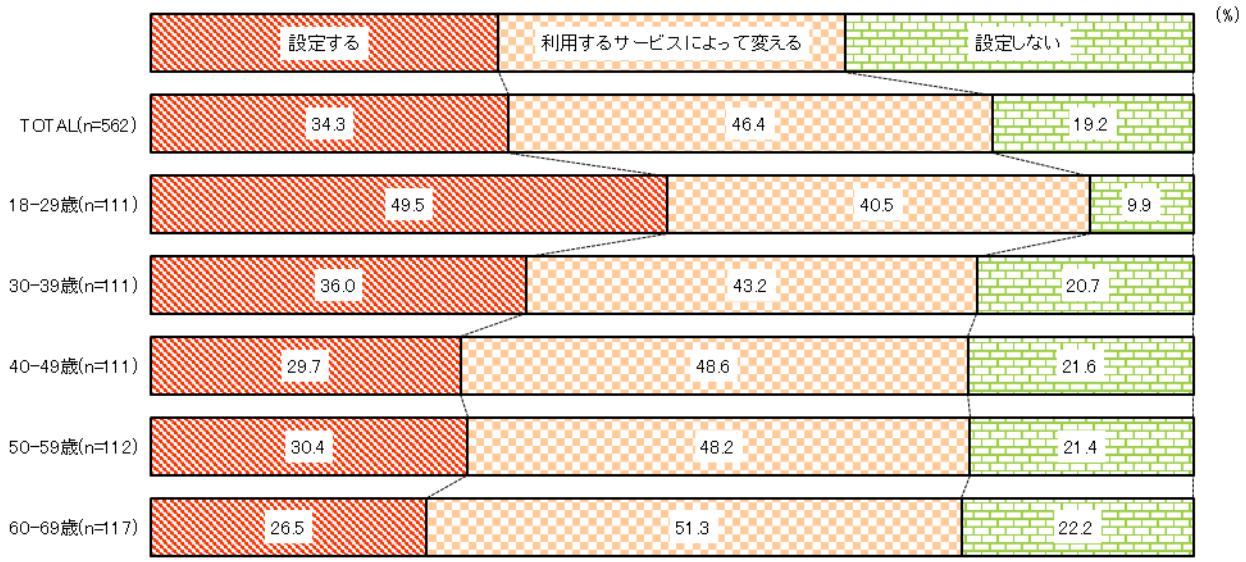
記憶させないとの回答が 22.1%

Q35：WG による考察

ブラウザへパスワードを記憶させている利用者は、合わせて 78.0%と多かった。ブラウザへのパスワード記憶については、賛否についていろいろと議論があるが、利用についてもメリットを利用者へわかりやすく伝えることで、安全な利用の促進へつなげたい。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q36「ログインした状態にしておく」という設定ができるとき、設定しますか。



Q36：回答結果概要

設定するとの回答が 34.3%

サービスにより設定との回答が 46.4%

設定しないとの回答が 19.2%

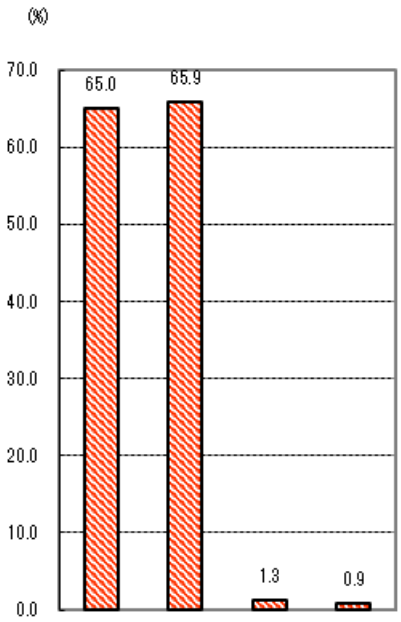
Q36：WG による考察

設定するとの回答は、18 歳から 20 歳代が 49.5%と半数を占めており、利便性を求めていることがわかる。

全体としては、対象サービスによるものも含めて 80.7%が設定しており、ブラウザへのパスワード記憶と合わせて利便性重視との傾向がうかがえる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q37「ログインした状態にする」場合の理由を教えてください。



		n=	便利だから	毎回、ログインするのが面倒くさい	人に勧められたから	その他
	TOTAL	454	65.0	65.9	1.3	0.9
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	100	80.0	60.0	2.0	0.0
	30-39歳	88	63.6	69.3	0.0	0.0
	40-49歳	87	63.2	72.4	1.1	0.0
	50-59歳	88	63.6	62.5	2.3	1.1
	60-69歳	91	52.7	65.9	1.1	3.3

(%)

Q37：回答結果概要

ログインした状態にすることについて

毎回ログインが面倒くさいとの回答が 65.9%

便利だからとの回答が 65.0%

人に勧められたとの回答が 1.3%

その他 0.9%には

「自分しか使わない端末だから」

「他の機器でログインされると通知が来るから」

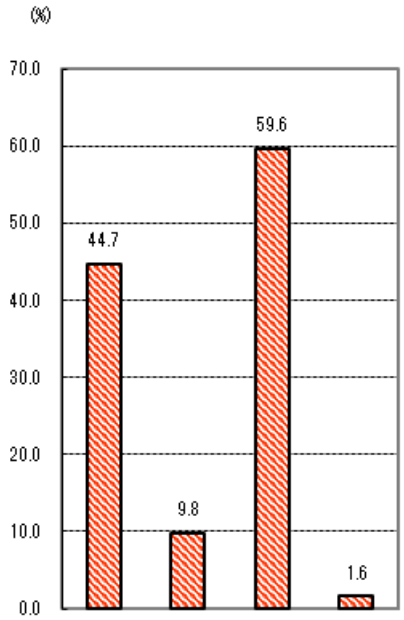
「端末にロックがかかっているから」 などがあった。

Q37：WG による考察

ログイン行為については、面倒であり、その状態を保持することが便利であるとの回答が 65%以上となった。ログインについて、利便性を強く求めていることがわかる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q38「ログインした状態にしない」場合の理由を教えてください。



		n=	勝手にサービスを利用されてしまいそう	同じ端末を使っている人がいるから	なんとなく不安	その他
	TOTAL	369	44.7	9.8	59.6	1.6
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	56	39.3	14.3	58.9	3.6
	30-39歳	71	47.9	15.5	56.3	1.4
	40-49歳	78	51.3	6.4	57.7	0.0
	50-59歳	78	47.4	9.0	61.5	2.6
	60-69歳	86	37.2	5.8	62.8	1.2

(%)

Q38：回答結果概要

ログインした状態にしない理由について

何となく不安との回答が 59.6%

勝手にサービスを利用されてしまいそうとの回答が 44.7%

同じ端末を使用している人がいるとの回答が 9.8%

その他 1.6%には、「マルウェア感染したときが心配」「不安はないが安全第一」「利用頻度の関係」との回答があった。

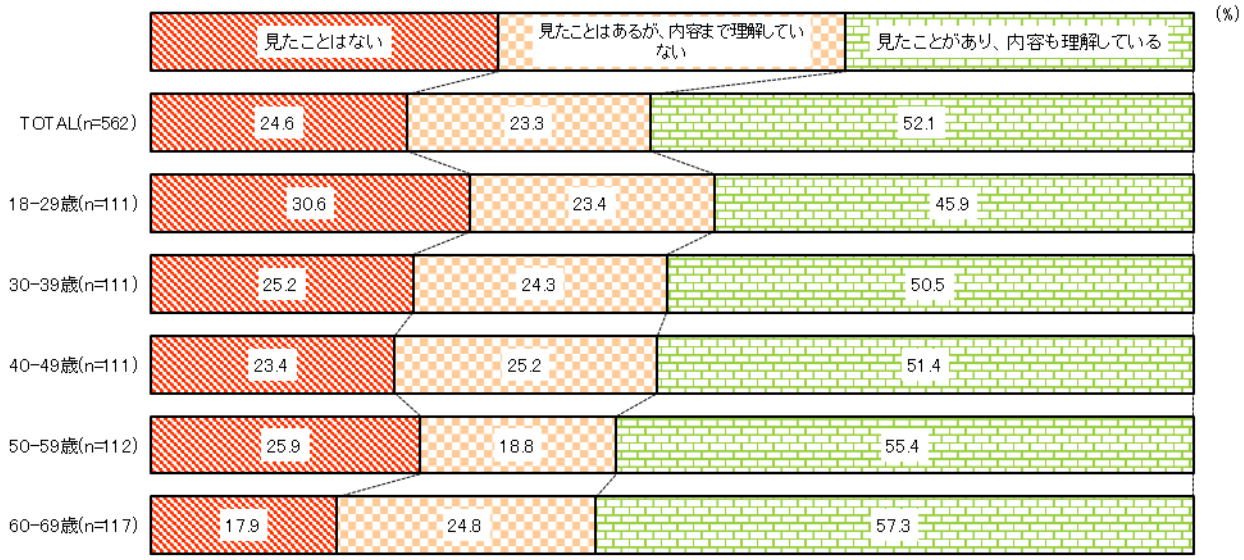
Q38：WG による考察

何となく不安との回答が多数で、何が起こるか不安な理由は別としても、そのほうが安全だとの認識を持っている利用者が多いことは、被害を抑える方向であり望ましい。

ブラウザへのパスワード保存、ログイン状態の維持など、どのように対応することが安全か、利用者への説明や啓発が重要と思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q39 普段と違う環境からサービスへログインすると、メールなどでお知らせが届くことがありますが、その内容を見たことはありますか。



Q39：回答結果概要

見たことがあり、内容も理解しているとの回答が 52.1%

見たことはあるが内容まで理解していないとの回答が 23.3%

見たことはないとの回答が 24.6%

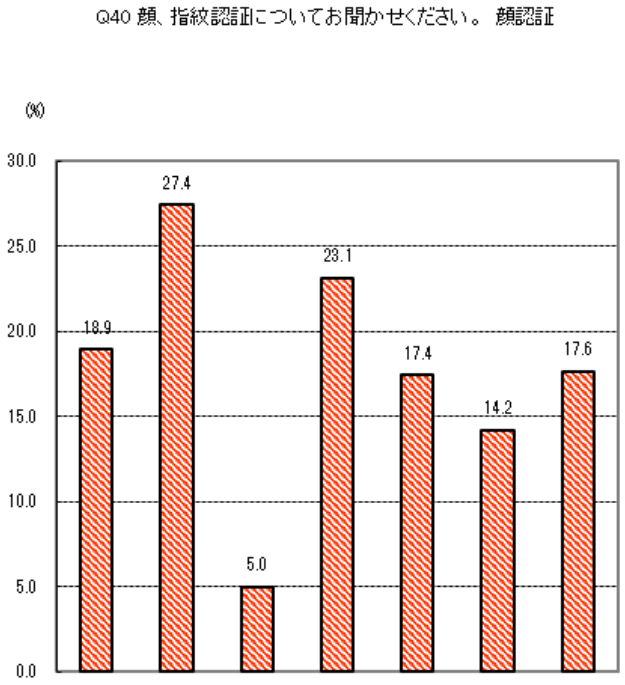
Q39：WG による考察

普段と違う環境からのログインがあるということが、どのような状況を示しているのか、理解が進んでいる。しかし、半数はこの通知の活用がされておらず、この通知により成りすました第三者の利用が把握できることなど、その利点や対処について啓発する必要がある。

ただし、通知メールに URL リンクがある場合、フィッシングの可能性が高く、安易にクリックすべきでないことも同時に啓発が必要である。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q40 顔、指紋認証についてお聞かせください。



		n=	顔、指紋認証は嫌だ、嫌いだ	画面ロック解除に使うなら問題ない	サービスに生体データを預けるのは嫌だ	必要なサービスの場合は仕方ない	顔、指紋認証は問題ない	便利なので、もっと採用してほしい	あてはまるものはない
	TOTAL	562	18.9	27.4	5.0	23.1	17.4	14.2	17.6
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	22.5	30.6	3.6	18.0	18.0	16.2	18.9
	30-39歳	111	18.9	27.9	7.2	24.3	16.2	14.4	18.0
	40-49歳	111	18.0	27.9	1.8	20.7	20.7	15.3	14.4
	50-59歳	112	11.6	27.7	4.5	29.5	17.0	14.3	19.6
	60-69歳	117	23.1	23.1	7.7	23.1	15.4	11.1	17.1

(%)

Q40：顔認証について　回答結果概要

顔認証は、嫌いだとの回答が 18.9%

画面ロック解除に使うなら問題ないとの回答が 27.4%

必要なサービスの場合は仕方ないとの回答が 23.1%

顔認証は問題ないとの回答が 17.4%

便利なのでもっと採用してほしいとの回答が 14.2%

生体データを預けるのが嫌だとの回答が 5.0%

あてはまるものはないとの回答が 17.6%

Q40：顔認証について　WG による考察

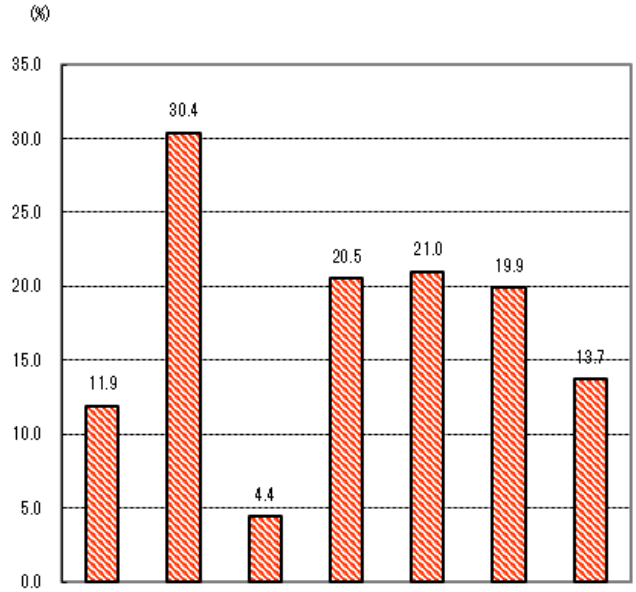
顔認証については、必要であれば仕方ないとの回答が多数を占めた。便利なのでもっと採用して欲し

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

いとの意見もあり、期待している意見もある。

しかし、18.9%の利用者は嫌っており、生体データをサービスへ預けることに嫌悪感を持っている回答もあった。生体データについては、どのように管理されている分かりにくいこともあり、不安につながっていると思われる。生体データの管理について説明して理解を深めることが重要だと思われる。

Q40 顔、指紋認証についてお聞かせください。 指紋認証



		n=	顔、指紋認証は嫌だ。嫌いだ	画面ロック解除に使うなら問題ない	サービスに生体データを預けるのは嫌だ	必要なサービスの場合は仕方ない	顔、指紋認証は問題ない	便利なので、もっと採用してほしい	あてはまるものはない
	TOTAL	562	11.9	30.4	4.4	20.5	21.0	19.9	13.7
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	7.2	34.2	4.5	16.2	22.5	27.0	14.4
	30-39歳	111	15.3	30.6	5.4	18.9	20.7	25.2	13.5
	40-49歳	111	12.6	32.4	3.6	18.0	21.6	18.9	12.6
	50-59歳	112	9.8	29.5	3.6	23.2	21.4	16.1	14.3
	60-69歳	117	14.5	25.6	5.1	25.6	18.8	12.8	13.7

Q40：指紋認証について　回答結果概要

指紋認証は、嫌いだとの回答が 11.9%

画面ロック解除に使うなら問題ないとの回答が 30.4%

指紋認証は問題ないとの回答が 21.0%

必要なサービスの場合は仕方ないとの回答が 20.5%

便利なのでもっと採用してほしいとの回答が 19.9%

生体データを預けるのが嫌だとの回答が 4.4%

あてはまるものはないとの回答が 13.7%

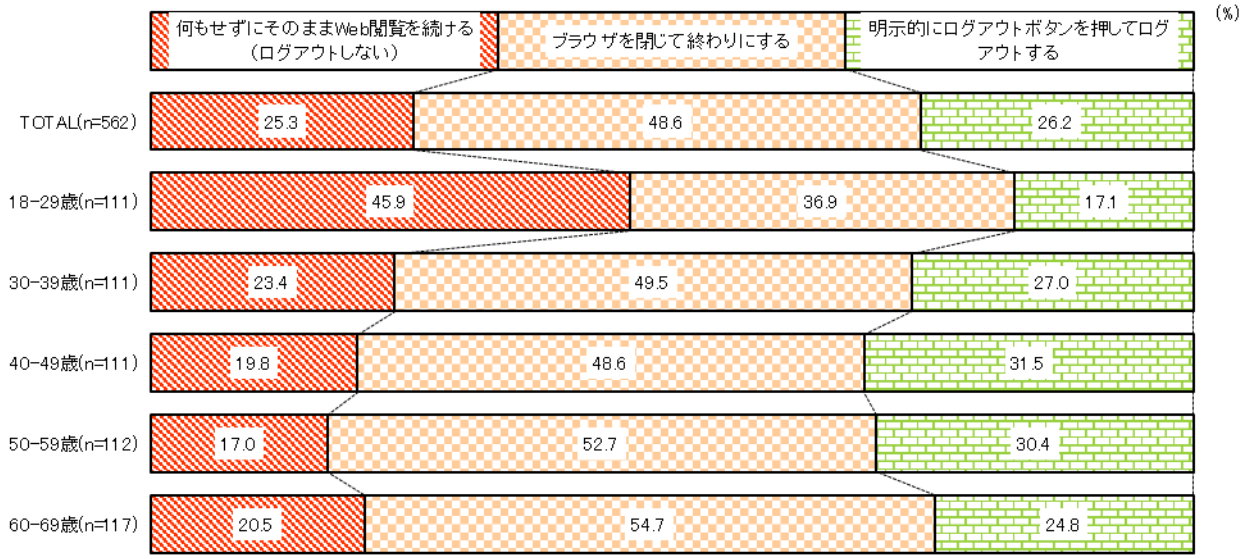
2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q40：指紋認証　WG による考察

　指紋認証は、顔認証に比べて嫌われている傾向が低く、肯定的な回答が多い。これは、顔認証に比べて身近なところでの利用が進んでいることが要因と思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q41 サービス利用後の行動について教えてください。



Q41：回答結果概要

サービスを利用したあとに、その画面、ブラウザをどうするか聞いた。

ブラウザを閉じて終わりにするとの回答が 48.6%

明示的にログアウトボタンを押してログアウトするとの回答が 26.2%

何もせずにそのまま Web 閲覧を続けるとの回答が 25.3%

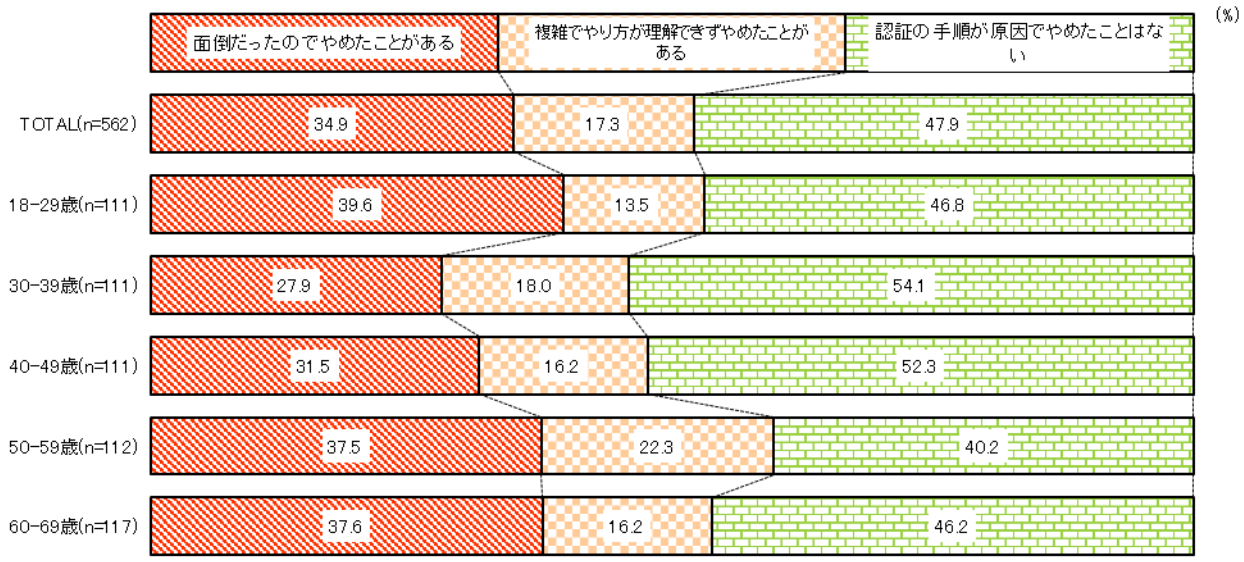
Q41：WG による考察

明示的なログアウトやブラウザを閉じるとした回答が 74.8%と多かった。

何もせずにそのまま閲覧を続けるとした回答で、18 歳から 20 歳代が 45.9%と抜き出ている。ここにも、若年層での利便性重視がみられる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q42 サービス利用で、本人認証の手順が複雑、面倒で利用をやめたことはありますか。



Q42：回答結果概要

本人認証の手順内容に、どれくらい煩雑さを持っているか、それによって利用を控えたか聞いた。

認証の手順が原因で利用を止めたことはないとの回答が 47.9%

認証の手順が原因で利用を止めたとの回答が 34.9%

手順が複雑でやり方が理解できずにやめたとの回答が 17.3%

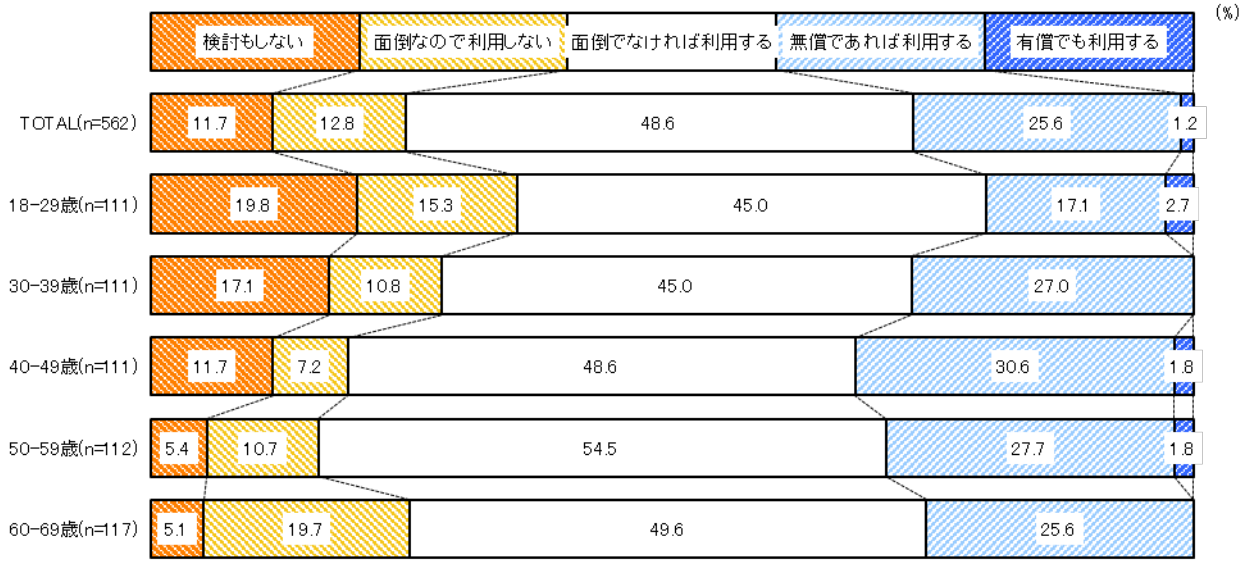
Q42：WG による考察

手順が原因でやめたことはないとの回答が 47.9%と半数近くあるが、残り半数は、面倒だったり、複雑で理解できずに利用をやめたとの回答。面倒や複雑な状況は、安全のためであったかもしれないが、利用者から見た場合に、それを理解できないで利用をやめてしまうことがわかった。

認証の手順の案内、説明は、出来るだけ分かりやすくする必要があり、その必要性についても理解を求める説明が重要だと思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q43 通常のパスワードより安全と思われる本人認証の方法がオプションで用意されていた場合、利用しますか。



Q43：回答結果概要

面倒でなければ利用するとの回答が 48.6%

無償であれば利用するとの回答が 25.6%

有償でも利用するとの回答が 1.2%

面倒なので利用しないとの回答が 12.8%

検討もしないとの回答が 11.7%

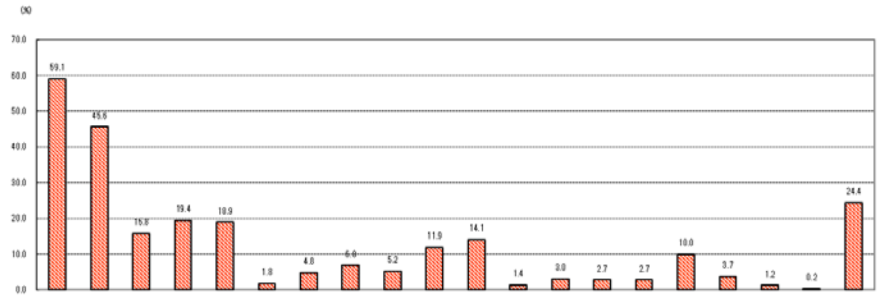
Q43：WG による考察

面倒でなければ利用するが 48.6%と半数近くあり、無償であれば利用、有償でも利用と合わせて 75.4%は利用すると回答。面倒でなければ利用する 48.6%と、面倒なので利用しない 12.8%と合わせると、面倒か否かでの利用判断が 61.4%となり、6 割以上が面倒かどうかで利用を判断している。

18 歳から 20 歳代は、19.8%が検討もしないと回答しており、若年層を中心に面倒でないオプションの提供、必要性を訴える説明が求められる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q44 パスワードに加えて、SMS やメール、ワンタイムパスワードなどのなんらかの認証を行う「二段階認証」を利用できる場合、どのようなサービスに利用したいと思いますか？



(%)

		n=	ネットバンキング	クレジットカード会員サービス	保険	証券	通販(ECサイト)	ゲーム	不動産	旅行	交通機関	通信(インターネットプロバイダー、携帯会社)	SNS	ニュース	電子書籍	音楽配信	動画配信(映像配信)	メール	ストレージ	アルバイト、リクルート	その他	特になし
	TOTAL	562	59.1	45.6	15.8	19.4	18.9	1.8	4.8	6.8	5.2	11.9	14.1	1.4	3.0	2.7	2.7	10.0	3.7	1.2	0.2	24.4
＊年代(10代20代合算)	18-29歳	111	39.6	38.7	18.9	18.0	18.0	6.3	7.2	9.9	7.2	10.8	26.1	3.6	5.4	3.6	3.6	5.4	7.2	3.6	0.9	32.4
	30-39歳	111	58.6	43.2	18.0	24.3	13.5	1.8	7.2	3.6	4.5	9.9	18.0	0.0	2.7	3.6	2.7	9.0	3.6	1.8	0.0	25.2
	40-49歳	111	62.2	45.9	10.8	16.2	18.9	0.9	3.6	4.5	5.4	14.4	13.5	0.9	3.6	2.7	2.7	15.3	2.7	0.9	0.0	25.2
	50-59歳	112	70.5	54.5	19.6	19.6	18.8	0.0	3.6	8.9	5.4	12.5	8.9	0.9	1.8	1.8	3.6	11.6	1.8	0.0	0.0	17.9
	60-69歳	117	64.1	45.3	12.0	18.8	24.8	0.0	2.6	6.8	3.4	12.0	4.3	1.7	1.7	1.7	0.9	8.5	3.4	0.0	0.0	21.4

Q44：回答結果概要

ネットバンキングとの回答が 59.1%

クレジット会員サービスとの回答が 45.6%

証券との回答が 19.4%

通販（EC）との回答が 18.9%

保険との回答が 15.8%

SNS との回答が 14.1%

通信との回答が 11.9%

メールとの回答が 10.0%

特になしとの回答が%

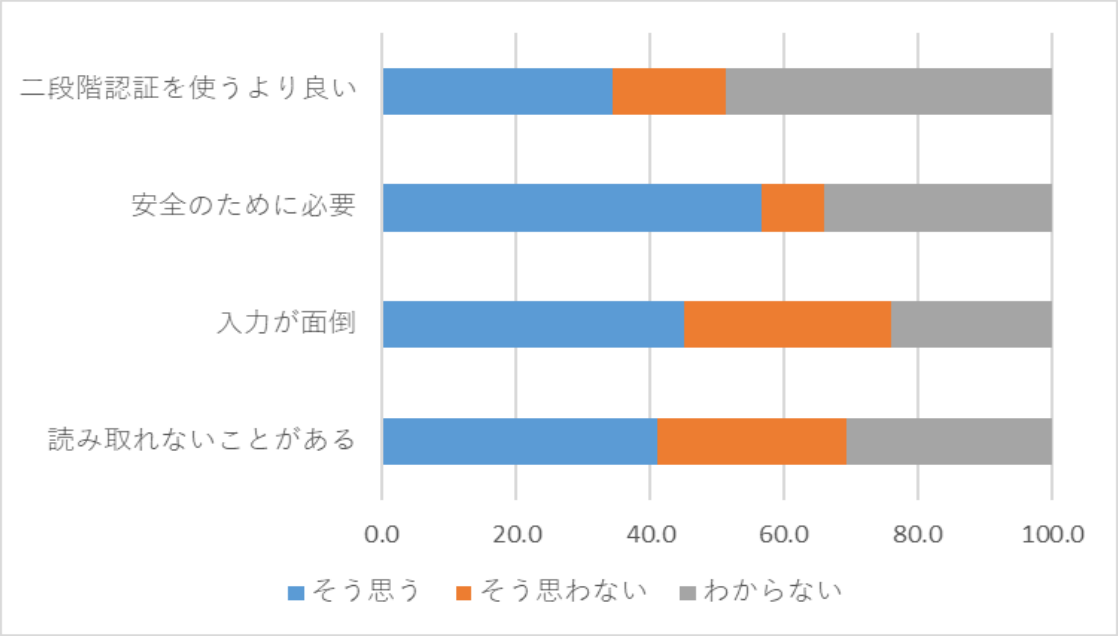
その他に、お金に関わるものとの意見もあった。

Q44：WG による考察

ネットバンキング、クレジットカード会員サービスと資産を扱うサービスに二段階認証を利用したいとの結果を得た。これは、サービス事業者側の考えとも同じでサービス提供者と利用者の考えがマッチしていると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q45 CAPTCHA 認証について、お聞かせください。（CAPTCHA 認証とは、人間が画像を見て崩した文字列や品物などを判別して入力する方式）



Q45：回答結果概要

CAPTCHA 認証について利用者の意識を聞いた

二段階認証を利用するよりも良いとの問いに、わからないとの回答が 48.6%
良いとの回答は 34.5%

安全のために必要かとの問いに、そう思うとの回答が 56.6%　思わないとの回答は 9.4%

入力が面倒かとの問いに、そう思うとの回答が 45.2%　思わないとの回答は 30.8%

読み取れないことがあるかとの問いに、そう思うとの回答が 41.1%　思わないとの回答は 28.3%

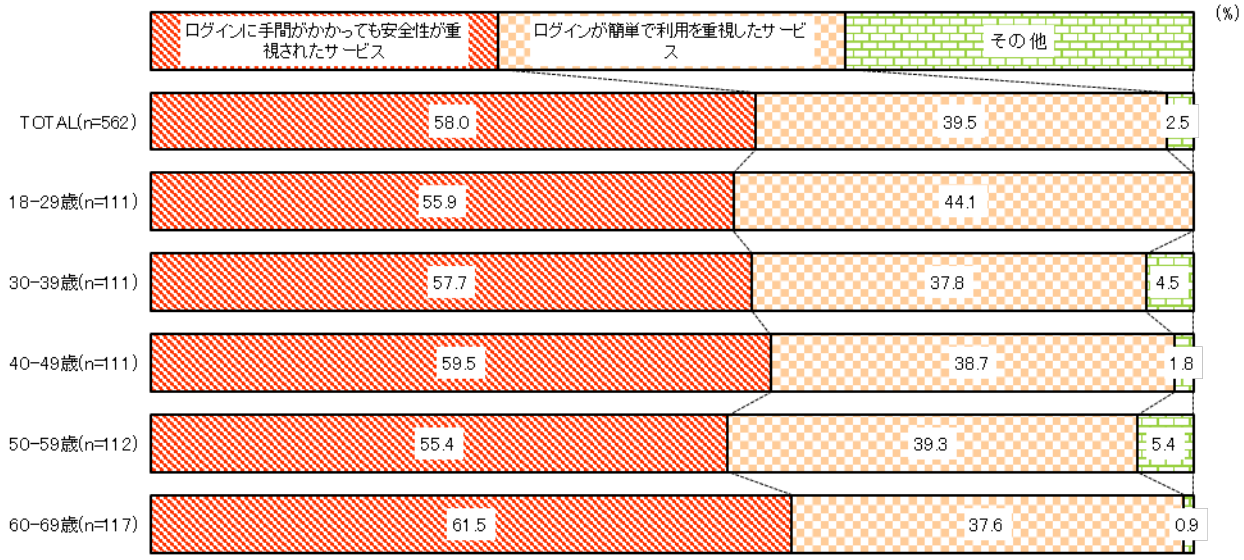
Q45：WG による考察

CAPTCHA 認証については、使用経験があるものの、技術名と一致しないことがあると思われ、問いに説明書きを入れてあるが、回答結果には「わからない」との回答が多かった。

安全のために必要であるとの回答が 56.6%あり、CAPTCHA 認証について必要性を認識していると思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

Q46 安全性を重視したサービスと、便利な利用を重視したサービスでは、どちらを利用したいと思いますか。



Q46：回答結果概要

ログインが手間でも安全重視との回答が 58.0%

ログインが簡単で利用重視との回答が 39.5%

その他 2.5%には、「サービスによる」、「時と場合による」などの回答があった。

Q46：WG による考察

ここまでの結果で、安全を求めているが面倒を嫌う傾向があったが、58%は手間がかかり面倒でも安全性が重視されているサービスを求めている。39.5%は、利便性を優先しており、安全性よりも便利な利用を重視した利用者が多く心配な状況。

2019 年 2 月のサービス提供事業者向け調査では、「ユーザビリティ」よりも、「セキュリティ」を求める回答が 75%とあるが、今回の利用者側は、面倒でも安全とした 58%と差が出ている。利用者側は、安全性よりも利便性を優先し、便利な利用を重視しているため、これらの差を埋めるためにも安全確保に工夫が必要と思われる。

安全性を重視し、その必要性を説明して理解を頂くこと、本質的には面倒な手間がなく、安全が確保されているサービスを提供することが求められている。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

4. まとめ

本調査は、インターネットサービス利用者全般の意識を捉えるとともに、年代ごと、男性、女性の比率などが同等になるように実施し、気になる回答おいては、クロス集計にて確認できることとした。

地域性としては、東京 63 名、神奈川 54 名、大阪 43 名など、人口の多い場所の回答者が多くなっているが、ほか全国広範囲から回答を得ている。

＜年代による傾向＞

年代が上がるほどメール利用が高く、SNS は、年代が下がるほど利用が高い。ネットバンキング、通販 EC サイトも年代が上がるほど高く、動画配信は、年代が下がるほど高い。サービスにより年代傾向があることを確認できた。

SNS や総合サービスのアカウントでのログインについて、18 歳から 20 歳代の利用が 77.5%、30 歳代の利用が 73.0%と SNS 利用度の高い若い世代での利用が高い。これら年代には、SNS を中心としたアカウント管理が進んでいる。

「ログインした状態にしておく」設定にするとの回答は、18 歳から 20 歳代が 49.5%と半数を占めており、利便性を求めていることがわかる。全体としては、対象サービスによるものも含めて 80.7%が設定しており、ブラウザへのパスワード記憶と合わせて利便性重視との傾向がうかがえる

サービスからの推奨事項を見たことがないとの回答は、18 歳から 20 歳代が 33.3%と年代では最多で、年代が上がるごとに少なくなる。若年層で注意事項に気が付きにくい、よく見ないでサービスを利用している傾向がある。

＜アカウント管理＞

アカウントの共有が 16%されており、これはインターネットサービスの認証情報をブラウザに記憶させている場合など、アカウント共有者の家族であればログイン可能となるなど不正ログインが可能な状況であり、注意が必要となる。

＜パスワードについて＞

紙やメモ帳、スマホやパソコン内のメモファイルでパスワードを保管している利用者が一定数いる。記録媒体の管理が重要だと認識しているかどうかが問われるので、その点は啓発が必要と思われる。

専用のパスワード管理ソフトを利用している利用者は少ない。安全性に理解が少ない可能性がある。反面、ブラウザへパスワードを記憶させている利用者が合わせて 78.0%と多かった。ブラウザへのパスワード記憶については、賛否についていろいろと議論があるが、利用についてもメリットを利用者へわかりやすく伝えることで、安全な利用の促進へつなげたい。

パスワード文字数が 8 文字以下で安全と思っている利用者が 53.2%存在。多くの利用者が、8 文字以上が安全と回答しているが、サービス事業者側では、パスワード 6 文字でも容認が見受けられる状況。現在は 8 文字では安全性が足りていない状況なので、事業者は 10 文字以上、可能であれば 12

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

文字以上を目指して設定をルール化して欲しい。

＜より安全な認証に対して＞

顔認証については、18.9%の利用者は嫌っており、生体データをサービスへ預けることに嫌悪感を持つ回答もあった。生体データの管理を明確にして不安を取り除き、理解を深めることが重要だと思われる。

指紋認証は、顔認証に比べて嫌われている傾向が低く、肯定的な回答が多い。これは、顔認証に比べて身近なところでの利用が進んでいることが要因を思われる。

本人認証の手順内容に、どれくらい煩雑さを持っているか、それによって利用を控えたかについて、手順が原因でやめたことはないとの回答が 47.9%と半数近くあるが、残り半数は、面倒、複雑で理解できずに利用をやめたとの回答。面倒や複雑な状況は、安全のためであっても利用者から見た場合に、それを理解できないで利用をやめてしまうことがわかった。

パスワードに加えて、SMS やメール、ワンタイムパスワードなどのなんらかの認証を行う「二段階認証」を利用できる場合、どのようなサービスに利用したいかとの問いにネットバンキング、クレジットカード会員サービスと資産を扱うサービスに二段階認を利用したいとの結果を得た。これは、サービス事業者側での調査結果と同じでサービス提供者と利用者の考えがマッチしていると思われる。

二段階認証が面倒との回答が 22.8%あることについては、二段階認証の手順の改善が必要と思われる。

＜安全確認行動＞

ログイン履歴を見たことがある回答が 42%あったが、何の目的で履歴を見たか、履歴をみてどのような判断をしたかなど、どこまで履歴閲覧のノウハウが理解されているかが心配となってくる。閲覧経験のない利用者も含めて、利用履歴から何をすることが出来るかなど啓発を進めるべきと思われる。

普段と違う環境からのログインがあるということが、どのような状況を示しているのか、理解が進んでいる。しかし、半数はこの通知の活用がされておらず、この通知により成りすました第三者の利用が把握できることなど、その利点や対処について啓発する必要がある。ただし、通知メールに URL リンクがある場合、フィッシングの可能性が高く、安易にクリックすべきでないことも同時に啓発が必要である。

＜認証に対する不安＞

何となく不安であると、漠然としているが不安を感じつつもログインしている利用者が 44.7%もいる。これらの「何となく」を解消するための施策を検討する必要がある。また、32.7%が不安は感じていないと回答しているが、油断している可能性もある。

インターネットサービスを利用して不安に感じることは、不正な購入や振り込みの被害など金銭的な被害への不安が多い。個人情報漏洩への不安も高く、情報価値として重視していることがわかる。これらの傾向から、資産を取扱うサービスほど安心して利用できる対応が必要と思われる。

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

＜安全に対する意識＞

より安全な認証のオプションについて、面倒でなければ利用するが 48.6%と半数近くあり、無償であれば利用、有償でも利用と合わせて 75.4%は利用すると回答。面倒でなければ利用する 48.6%と、面倒なので利用しない 12.8%と合わせると、面倒か否かでの利用判断が 61.4%となり、6 割以上が面倒かどうかで利用を判断している。

安全性を重視したサービスと、便利な利用を重視したサービスでは、どちらを利用したいかとの問いに、58%は手間がかかり面倒でも安全性が重視されているサービスを求めている。39.5%は、利便性を優先しており、安全性よりも便利な利用を重視した利用者が多く心配な状況。

2019 年 2 月のサービス提供事業者向け調査では、「ユーザビリティ」よりも、「セキュリティ」を求める回答が 75%とあるが、今回の利用者側は、面倒でも安全とした 58%と差が出ている。利用者側は、安全性よりも利便性を優先し、便利な利用を重視しているため、これらの差を埋めるためにも安全確保に工夫が必要と思われる。

安全性を重視し、その必要性を説明して理解を頂くこと、本質的には面倒な手間がなく、安全が確保されているサービスを提供することが求められている。

＜インターネットサービス提供事業者と利用者の意識の違いについて＞

WG では、2019 年 2 月にインターネットサービス提供事業者に対する「認証方法」に関するアンケート調査を実施している。本報告書の考察にて部分的に対比した結果を紹介しているが、インターネットサービス提供者側と、利用者側の意識の違いについては、今後 WG にて確認、検討して安全利用へ向けた意見としてまとめ、発表したい。

インターネットサービス提供事業者に対する調査結果に興味ある方は、以下の URL から報告書をダウンロードして参照して欲しい。

「インターネットサービス提供事業者に対する「認証方法」に関するアンケート調査結果報告書」
https://www.antiphishing.jp/news/info/wg_auth_report_20190701.html

以上

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.

5. 認証方法調査・推進ワーキンググループ メンバー

【主査】

長谷部 一泰	アルプス システム インテグレーション株式会社

【構成員】

田辺 英昭	NTT コミュニケーションズ株式会社
松本 悦宜	Capy 株式会社
田上 利博	サイバートラスト株式会社
稲葉 厚志	GMO グローバルサイン株式会社
吉岡 道明	JPCERT コーディネーションセンター
井上 大輔	株式会社セブン・カードサービス
加藤 孝浩	トッパン・フォームズ株式会社
黛 慎一	パスロジ株式会社

【事務局】

一般社団法人 JPCERT コーディネーションセンター

以上

2020 Copyright © Council of Anti-Phishing Japan ALL RIGHTS RESERVED.