

2018年8月30日

CA Technologies の調査で、デジタル・トラストの状況に関する認識に 企業と消費者の間で大きな隔たりがあることが明らかに

～データ管理の責任に対する企業側の認識と、企業による消費者データ保護に関する消費者側の
期待との間に大きな乖離があることが判明～

CA Technologies（東京都千代田区、社長：反町 浩一郎）は、消費者、サイバーセキュリティ専門家、および企業のエグゼクティブがデジタル・トラストに関してどのような見解をもっているのかについての広範にわたる世界的調査の結果を発表しました。

業界調査会社 [Frost & Sullivan](#) によって実施された、「Global State of Digital Trust Survey and Index 2018（デジタル・トラストの世界的状況調査とインデックス 2018）」と題するこの調査レポートは、消費者が自身のデジタル・データを保護するために企業をどのように認識し、信頼しているのかに焦点をあてたものです。また、企業のビジネス・リーダーやサイバーセキュリティ専門家が、自らのデータ管理、第三者への消費者データのライセンス提供、およびデータと顧客のプライバシーを保護するために利用している技術についての責任をどのように考えているのかについての重要なデータも示されています。

近年、消費者は仕事、レジャー、余暇などさまざまな生活の場面で多くの時間をオンライン上で過ごすようになっており、その結果、消費者のプロフィールや個人情報からユーザの行動や習慣に至るまできわめて多くのデータに企業がアクセスできるようになっています。さらにまた、それと共に、増大するデータの格納量もまた、企業の外部および内部からの不正使用からデータを保護する責任の重さを大きくすることにつながっています。

企業や政府機関における重大なデータ侵害に関する報道が絶え間なく流れる中、オンライン上に存在する個人を特定可能な情報（Personal Identifiable Information：PII）を保護する企業に対して消費者がどの程度の信頼を置いてきたのかという点は、一切示されてきませんでした。2017年だけで見ても、全世界で確認されたデータ侵害は途方もない数にのぼっています。こうした状況において、ビジネス・リーダーは、オンラインで情報を共有することに関する世界中の一般市民の感情や、データやプライバシーの侵害が企業の収益に与える影響を理解することが不可欠になっているのです。

この調査の回答を集計した結果、2018年の日本での Digital Trust Index（デジタル・トラスト指標）は100点満点中63ポイントでした。この指標は、ユーザのデータを完全に保護する企業の能力や意欲についての調査対象の消費者からの信頼度を示すスコアです。この指標は、消費者が個人データを企業と共有することにどの程度協力的なのか、企業が消費者のデータをどの程度適切に保護していると考えているかなど、デジタル・トラストの考え方に関する重要な要素を測定するさまざまなメトリクスに基づいて計算されています。

本レポートの日本での主な結果は以下の通りです。

- 消費者の32%が、公表されているデータ侵害に関与のある企業のサービスを現在使用している、または過去に使用したことがあるとしており、そのうちの48%がデータ侵害を理由に特定の企業のサービスの使用をやめたと回答しています。
- 消費者のデジタル・トラスト指数(63%)と、企業の意思決定権者およびサイバーセキュリティ専門家の認識(73%)の間には10ポイントの差があり、それぞれの立場の人々の認識にズレが存在することを示しています。
- 調査対象の29%のみが、デジタル・サービスと引き換えに個人データを提供してもよいとしています。
- 75%の企業が、消費者データの保護能力が非常に高いと回答し、大きな自信を示している一方で、組織の幹部の43%がおおやけに公開された消費者データの侵害に関わっていたことを認めました。
- 企業のエグゼクティブの40%が個人を特定できる情報を含む消費者データの販売を認めています。調査対象のサイバーセキュリティ専門家のうち、自社が個人を特定可能な情報を含むデータを販売していることを知っている割合は3%にすぎませんでした。

こうした結果は、データ管理の責任に対する企業側の認識と、企業による消費者データ保護に関する消費者側の期待との間に大きな乖離があることを意味しています。データが主役であるアプリケーション・エコノミーの世界では、企業はデータのプライバシーとセキュリティの優先順位を設定し、また不測の事態に対してリスクを負わなければなりません。企業はこのようリスクを軽減するために、セキュリティに対する事前の対策を講じることができます。具体的には、ユーザ・データの共有に関するポリシーを厳しく設定する、特権ユーザ・アクセスを減らす、技術の進歩に合わせて絶えずユーザ認証技術を実装し続ける、あるいはまたハッカーを阻止するために従来よりも優れたサイバーセキュリティとプライバシーの管理手段を採用する、などが挙げられます。

CA Technologies セキュリティ・ソリューション事業部 事業部長 四宮 康典

今日のデジタルの世界では、消費者は優れたユーザ・エクスペリエンスとともにプライバシーならびに個人情報の保護が守られることを期待しています。今回の調査で、消費者データが悪意ある侵入者の手に落ちないよう企業がその義務を果たさなければ、その事業における信用は地に落ちることが明確に示されました。今や、デジタル・エコノミーの世界で成功を収めるには、セキュリティ・ファーストの考え方、すなわちCAの『モダン・ソフトウェア・ファクトリ』モデルの基本：セキュリティ、アジリティ、自動化、見える化の4つの考え方を取り入れることが必須となっていることを理解しておく必要があります。デジタル・トラストが失われれば、ビジネスのあらゆる側面とブランド認識に影響を配慮し、企業として顧客や株主のために、このことを正しく理解しておく義務があるでしょう。

Frost & Sullivan サイバーセキュリティ担当 インダストリ・プリンシパル Jarad Carleton

多くの企業が消費者データの保護に失敗したことで注目されるようになってきている昨今、我々は情報化時代の岐路に立たされています。そこでこの調査を通じて、当社は消費者が自分のデータを企業の手に移すことについてどう感じているのか、そしてその一方、企業の側はそのデータを保護するための注意義務についてどう認識しているのかを調べました。この調査の結果ははっきりしたことは、消費者であれ、消費者のデータを扱う企業であれ、データのプライバシーを維持するという点に関しては、支払うべき代償があるということでした。消費者のデータを集めるいかなる企業にとっても、消費者のプライバシー尊重こそを倫理的支柱としなければならないのです。

調査方法について

本調査は、CA Technologies の後援により、2018年3月4日、調査会社 [Frost & Sullivan](#) 社が世界10カ国(米、ブラジル、英、仏、独、伊、豪、日、中、印)で実施しました。990人の消費者、336人のセキュリティ専門家、324人の企業経営幹部を対象に実施され、この調査の回答者は、9つの業界の公共団体および民間企業の上級ビジネス兼IT担当の役職者を前提としています。日本では90人の消費者、30人のセキュリティ専門家、30人の企業経営幹部が当調査の対象となりました。

調査方法の詳細は、レポート「[Global State of Digital Trust Survey and Index 2018](#)」を参照ください。

本レポートの完全版およびその他のサポート資料は以下からダウンロードしてください：

- レポート：[CA Technologies Global State of Digital Trust Survey and Index 2018](#)（英語）
- ブログ：[Does Digital Trust Matter in a Zero-Trust Online World?](#) David Duncan（英語）

CA Technologies について

CA Technologies (NASDAQ: CA) は、ビジネスの革を推進するソフトウェアを提供し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネス・チャンスをつかめるよう支援します。ソフトウェアはあらゆる業界であらゆるビジネスの中核を担っています。プランニングから開発、管理、セキュリティまで、CA は世界中の企業と協力し、モバイル、プライベート・クラウドやパブリック・クラウド、分散環境、メインフレーム環境にわたって、人々の生活やビジネス、コミュニケーションの方法に変化をもたらしています。CA Technologies の詳しい情報については、[〈http://www.ca.com/us.html〉](http://www.ca.com/us.html)(米 CA Technologies)、[〈http://www.ca.com/jp〉](http://www.ca.com/jp)(日本)をご覧ください。また、ツイッターについては、https://twitter.com/ca_japan をご覧ください。

***本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。**

この件に関する報道機関からのお問い合わせ先：

CA Technologies
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA 共済ビル9階
コーポレート・コミュニケーション部
TEL: 03-6272-8110 FAX: 03-6272-8115
e-mail : ca-pr@kyodo-pr.co.jp