

令和 6 年 6 月 25 日現在

機関番号：32682

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2020～2023

課題番号：20K02000

研究課題名（和文）使用文脈情報の多層的フローに関する統合的研究枠組みの構築と展開

研究課題名（英文）Development of an integrated research framework for managing multi-layered flow of consumer data on their service usage

研究代表者

福田 康典（Fukuta, Yasunori）

明治大学・商学部・専任教授

研究者番号：90386417

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,000,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、以下に示すような研究成果を得ることができた。1点目は、使用文脈情報のフローがサービスの市場適応性を高めると同時に消費行動自体をも変容させるという再帰的なプロセスに着目すべきであるという点である。2点目は、そうした再帰的なプロセスにおいて、消費者はプライバシーリスクの重要性を感じつつも、そこまで気が回らない中での意思決定を強いられているという現状が明らかとなった点である。3点目は、高度化するマーケティング・リサーチがもたらす便益と引き起こすリスクのバランスをとるために、企業と消費者の間の今まで以上に長期的で社会的な関係性をベースとする分析枠組みを構築していく必要があるという点である。

研究成果の学術的意義や社会的意義

この研究を通じてマーケティング・リサーチ倫理の分析視点に2つの観点が追加された。1つは、市場を知ろうとする行為が市場を方向づけたり新たに生み出したりするという再帰的なプロセスを分析枠組みに取り込むべきであるという学術的示唆である。もう1つは、今日の消費者同意を基本とするマーケティング・リサーチ倫理の体系が十分に機能できておらず、より長期的で社会的な側面を加味した研究枠組みの構築が急務であるという社会的示唆である。これらの示唆は、高度化するマーケティング・リサーチの倫理的問題を分析し、その処方構築するために必要な今後の研究課題と政策的な対応を指し示していると思われる。

研究成果の概要（英文）：This study has yielded the following research findings. The first point is that attention should be given to the recursive process where the flow of use-context information not only enhances market adaptation of services but also transforms consumer behavior itself. The second point is that in such a recursive process, it became clear that consumers, while recognizing the importance of privacy risks, are forced to make decisions without being fully aware of them. The third point is the necessity of developing an analytical framework based on long-term and social relationships between companies and consumers in order to balance the benefits and risks brought by advanced marketing research.

研究分野：マーケティング

キーワード：消費者情報 マーケティング・リサーチ 情報倫理 プライバシーリスク

## 様式 C - 19、F - 19 - 1 (共通)

### 1. 研究開始当初の背景

製品やサービスのオンライン化やパーソナライゼーション化の急速な進展は、マーケティング・リサーチ技術の拡張と革新をもたらしている。消費者から企業に向かう情報フローは日々拡大し続けており、特に、スマートフォンや IoT 対応製品などのスマートデバイスを介してなされるマーケティング・リサーチは、これまで入手することが難しかったとされる使用文脈情報、つまり製品やサービスが購入された後に実際にそれをどのように利用されているかに関わる情報の収集を可能とし、また収集される情報全体の正確性とリアルタイム性を大幅に向上させている。一方で、消費者のプライバシー保護に関する認識は年々高まってきており、多くの意識調査において、プライバシーリスクに対して高い関心が示されるとともにそうしたリスクへの企業による対応を強く求めている。

こうしたリサーチ環境の急激な変化を踏まえると、使用文脈情報のポジティブな利活用を目指して高度化する消費者情報の収集とそのネガティブな影響の代表例である消費者プライバシー問題への対応の両立を目指すためには、マーケティング・リサーチとそれが生み出す情報フローについての従来の認識を拡張し、多層化する情報フローの把握とマーケティング・リサーチ倫理の実践に向けた新たな分析枠組みの構築が急務であると思われる。

### 2. 研究の目的

こうした研究背景のもと、本研究では情報フローの多層性に焦点をおきつつ、マーケティング・リサーチの倫理的問題を分析し、政策的決定に接続しうるような分析枠組みの提言を目的とした。具体的には、マーケティング・リサーチを通じて生み出される使用文脈情報のフローを製品やサービスの市場適合性を高めるための消費者から企業への単一方向的フローと見なす従来の捉え方を批判的に考察し、言語学や社会学、人工物デザインや情報倫理、プライバシーに関する研究など、これまでのマーケティング・リサーチ研究とはあまり連結されてこなかった研究領域の知見を組み入れることで、スマートデバイス・ベースのリサーチ技法が台頭しつつある昨今の状況に適合したマーケティング・リサーチ倫理の統合的な分析枠組みを構築していくことを目指した。

こうした目的を達成するために、本研究は主として 2 つの研究テーマで構成されている。一つ目のテーマは、使用文脈情報やそのフローが有するパフォーマンスやエージェンシーである。従来の捉え方では、マーケティング・リサーチを通じて得られる消費者の情報を市場の状態を記述し理解するためのものと見なすことが多く、そうした情報が市場に及ぼす影響や市場を生み出す力というものほとんど考察されてこなかった。しかし、実際の消費シーンの実体を示す使用文脈情報は、消費の社会的性質と生活プライバシーへの近さを考慮すると、単一方向・単一機能で一過的な記述情報としてだけではなく、それ自体が市場や他の市場に関連した行動に対して影響を及ぼしうる存在として議論される必要があるかもしれない。そのため、本研究では、一つ目の研究テーマとして使用文脈情報のパフォーマンスとエージェンシーを取りあげた。

もう一つの研究テーマは、近年の懸念とされているプライバシーリスクの観点から使用文脈情報を議論することである。郵送法や電話法といった伝統的なやり方からスマートデバイスを使ったやり方へとリサーチ技法が変化し始め、購入した製品やサービスの使用状況に関する情報をより正確にかつリアルタイムに収集することが広く見られるようになってきた昨今、消費者を知ることがその消費者の生活全般を知ることと直結する傾向が見られる。こうした現状は、使用文脈情報のフローを議論する際にプライバシー問題の観点を避けて通ることはできないという点を示唆している。こうしたテーマは、企業のマーケティング活動の市場適合性を高めるといった比較的ポジティブな面から議論されることが多かった従来の研究体系に、意図せざるネガティブな結果の議論を統合するための重要な足掛かりになると考えられるため、これを本研究のもう一つの研究テーマとした。

### 3. 研究の方法

一つ目の研究テーマについては、文献レビューを中心に概念的な考察を行った。レビューの範囲としては、消費者行動論や言語学、社会学、人工物デザイン研究、あるいは情報倫理・プライバシー研究が中心で、それ以外にも認知心理学や現象学、あるいは状況論的学習を含む各種の学習理論などがレビュー対象に含まれている。

二つ目の研究テーマについては、実証的な方法を用いた。具体的には、バーバルプロトコル法と想起集合調査の 2 つを用いた。バーバルプロトコル法とは、課されたタスクを遂行するプロセスの中でなされた思考をそのまま発話してもらうことで、タスク遂行時の意思決定や思考の変遷を測定する方法である。本研究では、スマートフォン・アプリの選択というタスクの中で消費者がプライバシーリスクに関連した情報探索や意思決定を行っているかを考察した。一方、想起集合調査とは、記憶情報へのアクセシビリティを測定する調査であり、一切の手がかりを与えずに特定の記憶情報のアクセシビリティを調べる純粋想起調査と手がかりを提示した状態でのア

クセシビリティを調べる助成想起調査とに分類できる。本研究では、これら2つの想起メカニズムの違いを利用することで、消費者の選択プロセスの中でプライバシーリスクがどの程度のクセシビリティを有しており、またどの程度の重要性を知覚されているかを考察した。これらの手法は、従来の研究で利用されてきた直接質問法に代わる手法としてより自然な形でのプライバシーリスクの知覚測定を実現するために用いられた。そして、両手法で考察された結果を比較検討することで考察結果のトライアングレーションにも努めた。

#### 4. 研究成果

1つ目の研究成果である使用文脈情報フローのパフォーマティビティやエージェンシーについては、情報フローが様々な領域に対して影響を及ぼしうる点を概念化できる枠組みを得ることができた。最初に、ジョン・オースティンの言語行為論やドナルド・ショーンの「省察的实践」、クロード・レヴィ=ストロースの「プリコラージュ」、あるいはウルリッヒ・ベックやアンソニー・ギデンスのいう「再帰性」といった諸概念を基礎概念としながら、行為の遂行性についての理解を深めていった。これにより、状況に適合しようとする行為が新たな適応対象となる状況を自ら作り出していくというプロセスの根幹を抽出した。さらに、文献レビューの領域を価値共創ネットワーク理論やアクターネットワーク理論、さらには個人情報保護法などの法規制研究にまで拡張し、より広いアクターのつながりの中で、消費者の使用文脈を知るといふ行為がいかなる利害関係者にいかなる影響を及ぼしているかを検討した。

これらの検討から、次の2点を研究対象に含めるように概念的枠組みの拡張が必要であるという点が抽出された。1つは、消費者の使用状況を把握しそれに適応しようという市場適応的行為が新たな状況を生成し、適応的行為の意味を変容させてしまい、再度の適応的行為が要求されるようになるという再帰的プロセスの中に埋め込まれているという点を加味する必要性である。特に、現在のようなCGM全盛の時代には、消費者の製品やサービスの使用状況が可視化されることにより、その製品やサービスに新たな意味が付与されるということが頻繁に生じうる。つまり、市場の進化とは黙々と最適化へと進むプロセスではなく、進みながらその目的地を変更し続けるプリコラージュ的な性質を有しており、使用文脈情報のフローはそうした状況論的な適応の1つの契機となっているのである。

もう1つは、自らの市場適合度を高めるために収集された使用文脈情報が、意図せざる、あるいは統制せざるネットワークの中で他者の行為を方向づけるというエージェンシーの存在である。法律用語で言うところの第三者提供や第三者共有と呼ばれるものが、使用文脈情報の2次利用や3次利用を増幅しており、こうした利用機会のネットワーク的増殖が他の多様なアクターの行為に影響を及ぼしていると言える。これが、先に示した状況論的な適用の多発を導いている。つまり、市場ネットワーク上の様々な場所で生じる同時多発的な市場適応的行為がネットワーク水準での動態性を生み出すと考えられるのである。と同時に、こうした使用文脈情報の副次的利用は、情報の悪用という形での行為遂行性も有しており、その代表例として消費者のプライバシー侵害などが議論される。

このように、再帰的プロセスとネットワーク的利用という2つの局面が使用文脈情報の多層的フローを概念化する際に既存の分析枠組みに追加されるべきであるという示唆が本研究の成果の一つである。

2つ目の研究テーマであるプライバシーリスク知覚については、消費者の矛盾する心理が明らかとなり、ひいては消費者同意に基づく現行の倫理的問題の分析枠組みの問題点が明らかとなった。1つ目のバーバルプロトコル法を使った実験では、大学生17名を対象として、実存する日記アプリを公式アプリストアから1つ選んでもらうというタスクを与え、その選択プロセスにおいて頭に浮かんでいることや実際に行った操作をすべてボイスレコーダーに向けて発話してもらった。得られた発話データは2名の研究者によってコーディング作業を行い、どのような消費者リスクについて情報収集や判断を行っているかをフロー表に書き出した(表1参照)。アプリの最終的な選択

表1 プロトコル調査の結果

ハンドル名	選択プロセス (略記)	所要T
516uihas	○→■1→□→■2→外→■3→✓	3:50
10100907	○→■1→■2→□→✓	2:45
Bunbabab	○→■1→?→✓	1:05
Celaptnn	○→■1→□→■2→■3→□→■1R→■2R→✓	4:20
Chongkan	○→■1→■2→?→✓	2:30
Cotton73	○→外→■1→外→■2→■3→外→✓	3:10
Dorachan	○→■1→■2→✓	2:50
Dtco4869	○→外→□→■1→■2→■3→✓	6:10
Jist0909	○→■1→■2→✓	1:50
Miutan23	○→■1→■2→■3→□→✓	4:15
Msaler11	○→■1→?→✓	2:50
Mutsuki.	○→■1→■2→■3→■4→■5→■6→■1R→■2R→■3R→■4R→■2R→✓	5:15
Saku89ut	○→■1→■2→■3→✓	3:00
Syousin3	○→■1→■2→■3→■1R→✓	3:00
Unikwov	○→■1→□→■2→■3→□→■1R→■3R→✓	5:00
Wanpiz37	○→?→■1→✓	1:00
Y6u11a2r	○→■1→■2→■3→■4→■5→■6→■7→■8→□→✓	14:50

(✓と表示)に至るまでのプロセスの中で、何らかの消費者リスクに関わる検討がなされた機会(「と「外」と表示)が17名トータルで合計65回見られたが、そのうちプライバシーリスクに関わる検討がなされたのは、1名の回答者による2回(表中で四角で囲われた部分)であった。これは、検討回数ベースで言うと3.08%(65回中2回)、回答者数ベースで言うと5.88%(17名中1名)であり、実際の消費者による購入対象の選択プロセスにおいて、プライバシーリスクに関

する情報探索や判断といったものはほとんどなされていないという実態が明らかとなった。

もう1つの想起集合調査では、358名の回答者に対するアンケート調査を実施し、日記アプリと健康管理アプリの選択時に想起された消費者リスクを純粹想起と助成想起に分けて測定した(表2参照)。測定の結果、以下に示す3つの点が明らかとなった。1つは、他の消費者リスクに比べてプライバシーリスクが純粹想起される割合は非常に小さいという点である。プライバシーリスクのアクセシビリティがパフォーマンスリスクのアクセシビリティに比べて有意に低い値を示している点は、カイ二乗検定の結果からも確認されている(日記アプリの  $\chi^2(1)=187.367, p<0.001$ , 健康管理アプリの  $\chi^2(1)=204.454, p<0.001$ )。2つ目は、プライバシーリスクのアクセシビリティは低いものの、強制的にアクセシビリティが高められた状態では、高い重要性が知覚されているという点である。これは、プライバシーリスクの助成想起の割合が純粹想起の割合に比べて有意に高い値を示していることから示唆されている(日記アプリの  $\chi^2(1)=66.109, p<0.001$ ; 健康管理アプリの  $\chi^2(1)=68.407, p<0.001$ )。最後に、プライバシーリスクのアクセシビリティは、日常的なプライバシー侵害への懸念水準(以下プライバシー懸念水準)では十分に説明できないという点である。プライバシー懸念水準を独立変数とし、従属変数にそれぞれプライバシーリスクの純粹想起と助成想起を置いた回帰モデルを設定し、ロジスティック回帰分析を行った結果、助成想起を従属変数とした場合はプライバシー懸念水準が有意なプラスの影響を及ぼしていたのに対して(日記アプリのオッズ比=1.572,  $p<0.001$ , 95%CI

[1.197, 2.064]; 健康管理アプリのオッズ比=1.594,  $p=0.002$ , 95%CI [1.190, 2.134]) 純粹想起を従属変数とした場合は有意な影響を抽出することはできなかった(日記アプリのオッズ比=1.519,  $p=0.083$ , 95%CI [0.946, 2.438]; 健康管理アプリのオッズ比=1.346,  $p=0.392$ , 95%CI [0.682, 2.655])。これは、プライバシー懸念が高いとしてもプライバシーリスクのアクセシビリティが高いとは限らないという点を示唆している。

こうした2つの調査は、消費者が実際に自らの個人情報を開示するよ

うな取引環境におかれた場合に、プライバシーリスクに対応することの重要性を十分に感じつつも、他のリスクに気がとられてしまい、プライバシーリスクにまで十分な注意が払われていないという現状を示唆している。現在の使用文脈情報の取り扱いに関する責務は、消費者がその取引に同意した段階で自動的にそうした情報の扱い方にも同意したという前提の下で議論されている。しかし、今回得られた結果は、こうした前提が現実とは大きくかけ離れていることを示唆しており、今日のマーケティング・リサーチ倫理を論じる枠組みに同意主義とは異なる原理を組み込む必要性を示唆していると思われる。

表2 純粹想起と助成想起の分布

		D-ap		HM-ap	
		非想起	想起	非想起	想起
純粹想起	プライバシーR	159	17 (9.7%)	175	7 (3.8%)
	パフォーマンスR	31	145 (82.4%)	41	141 (77.8%)
	その他のR	139	37	133	49
助成想起	プライバシーR	93	89 (48.9%)	106	70 (39.8%)
	パフォーマンスR	52	130	53	123
	その他のR	10	172	12	164

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計8件（うち査読付論文 6件/うち国際共著 1件/うちオープンアクセス 3件）

1. 著者名 Yohko Orito , Tomonori Yamamoto , Hidenobu Sai , Kiyoshi Murata , Yasunori Fukuta , Taichi Isobe , Masahi Hori	4. 巻 None
2. 論文標題 The social implications of brain machine interfaces for people with disabilities: Experimental and semi-structured interview surveys	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 Proceedings of the ETHICOMP 2022: Effectiveness of ICT ethics - How do we help solve ethical problems in the field of ICT?	6. 最初と最後の頁 487-501
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている (また、その予定である)	国際共著 -

1. 著者名 原田保, 福田康典, 西田小百合	4. 巻 20
2. 論文標題 ニューノーマルからメジャーノーマルへのコンテキスト転換とクリエイティブシティをコアにした我が国の地域デザインに関する試論的研究	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 地域デザイン (地域デザイン学会学会誌)	6. 最初と最後の頁 11-47
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 Kiyoshi Murata, Yohko Orito, Andrew A. Adams, Mario Arias-Oliva and Yasunori Fukuta	4. 巻 None
2. 論文標題 The ethics of body modification: Transhumanism in Japan	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 Computed Lifeworlds: Meditations about ethics and sustainability in technological cultures	6. 最初と最後の頁 forthcoming
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている (また、その予定である)	国際共著 該当する

1. 著者名 原田保・福田康典・西田小百合	4. 巻 18
2. 論文標題 地域の暮らしにおける安全・安心のためのコンテキストデザインー災害や感染症による有事への備えと処理のための「SS統合型C&Rデザインモデル」	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 地域デザイン	6. 最初と最後の頁 11-62.
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 福田康典	4. 巻 104-4
2. 論文標題 人工物デザインの研究枠組み - デザイン科学研究からの示唆 -	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 明大商学論叢	6. 最初と最後の頁 87-102
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 福田康典	4. 巻 40-3
2. 論文標題 地域デザイン研究は地域デザインを生み出すのか：地域デザイン研究の行為遂行性の観点から	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 日本情報経営学会誌	6. 最初と最後の頁 19-30
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている(また、その予定である)	国際共著 -

1. 著者名 福田康典	4. 巻 16
2. 論文標題 地域デザイン実践におけるアクター学習	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 地域デザイン	6. 最初と最後の頁 101-119
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 福田康典	4. 巻 103-4
2. 論文標題 マーケティング・リサーチ・デザインとしての混合研究法 - 方法論的多元主義、プラグマティズム、および混合研究法 -	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 明大商学論叢	6. 最初と最後の頁 209-223
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計11件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 2件）

1. 発表者名 福田康典・村田潔・折戸洋子
2. 発表標題 消費者による個人情報開示の付随的性質
3. 学会等名 日本情報経営学会第83回全国大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 折戸洋子, 崔英靖, 鈴木静, 村田潔, 福田康典
2. 発表標題 ブレイン・マシン・インターフェース（BMI）の倫理：障がい者のBMI利用における倫理的課題
3. 学会等名 日本情報経営学会第83回全国大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 Yohko Orito, Tomonori Yamamoto, Hidenobu Sai, Kiyoshi Murata, Yasunori Fukuta, Taichi Isobe, Masahi Hori
2. 発表標題 The social implications of brain machine interfaces for people with disabilities: Experimental and semi-structured interview surveys
3. 学会等名 ETHICOMP2022（国際学会）（国際学会）
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 福田康典
2. 発表標題 地域デザインモデルの多様な立ち現れ方とその類型に関する試論
3. 学会等名 地域デザイン学会第11回全国大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 福田康典
2. 発表標題 ZTCA地域デザインモデルにおける地域価値の体系化と評価の方法
3. 学会等名 地域デザイン学会第3回ZTCAデザインモデル研究フォーラム
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 福田康典
2. 発表標題 地域価値の多様性とアクターズネットワークデザイン
3. 学会等名 地域デザイン学会第4 回地域デザイン研究推進フォーラム
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 原田保・西田小百合・福田康典
2. 発表標題 地域の暮らしにおける安全・安心のためのコンテキストデザイン
3. 学会等名 地域デザイン学会第10回全国大会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 福田康典
2. 発表標題 地域デザインにおける地域価値コンフリクトとそれを打開するコンテキスト転換
3. 学会等名 地域デザイン学会関東・東海地域部会第18回研究会
4. 発表年 2021年



1. 発表者名 福田康典
2. 発表標題 オリジナリティとジェネラリティの同時追及と個別研究の正当性の獲得
3. 学会等名 地域デザイン学会第2回合同フォーラム
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 Yohko Orito, Tomonori Yamamoto, Hidenobu Sai, Kiyoshi Murata, Yasunori Fukuta, Taichi Isobe and Masashi Hori
2. 発表標題 How a Brain-Machine Interface Can Be Helpful for People with Disabilities? Views from Social Welfare Professionals
3. 学会等名 EHICOMP2021 (国際学会)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 福田康典
2. 発表標題 地域デザイン研究におけるリサーチメソッドの発展と課題
3. 学会等名 地域デザイン学会第1回研究推進フォーラム
4. 発表年 2020年

〔図書〕 計3件

1. 著者名 一般社団法人 地域デザイン学会、原田 保、石川 和男、福田 康典	4. 発行年 2022年
2. 出版社 学文社 (GAKUBUNSHA)	5. 総ページ数 256
3. 書名 地域価値発現モデル	

1. 著者名 村田潔・折戸洋子（編著）福田康典（分担執筆）	4. 発行年 2021年
2. 出版社 ミネルヴァ書房	5. 総ページ数 288
3. 書名 情報倫理入門 ICT社会におけるウェルビーイングの探求	

1. 著者名 原田 保、三浦 俊彦、古賀 広志、一般社団法人地域デザイン学会	4. 発行年 2020年
2. 出版社 学文社	5. 総ページ数 244
3. 書名 地域デザインモデルの研究（第7章執筆）	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------