

# スマートフォン利用時における不快要因の検討

大塚亜未<sup>†1</sup> 藤原康宏<sup>†2</sup> 村山優子<sup>†1</sup> 青柳龍也<sup>†1</sup>

**概要：**コンピュータやインターネット利用時には、ユーザの気づかない危険が存在している。危険を回避するためにも危険への気づきは重要であり、ユーザに不快感を与えることで危険を気づかせる不快なインタフェースについて研究を行ってきた。これまではコンピュータ利用時を対象としてきたが、インターネット接続時のパソコンとスマートフォンの利用率の差はほとんどなくなっており、スマートフォン利用時にもユーザが気づかない危険に遭遇する機会が増えていくことが予想される。そこで本研究では、スマートフォンの不快なインタフェース設計のための、スマートフォン利用時の不快を与える要因について検討した。質問紙調査を実施し、探索的因子分析の結果から得られたスマートフォン利用時の不快を構成するとされる因子について述べる。

**キーワード：** ユーザインタフェース、不快、アウェアネス、スマートフォン、質問紙調査

## A Study on Discomfort Factors of Smartphone Use

AMI OTSUKA<sup>†1</sup> YASUHIKRO FUJIHARA<sup>†2</sup>  
YUKO MURAYAMA<sup>†1</sup> TATSUYA AOYAGI<sup>†1</sup>

**Abstract:** There are threats that users of computer system don't notice. We have been studying user interfaces causing discomfort so that s/he would be aware of security risks. We have focused on the use of computers so far. However, the opportunities to encounter dangers that users will not notice when using smartphones will increase. This paper presents that discomfort factors with using smartphones. We carry out a questionnaire survey and describe factors that are supposed to constitute discomfort when using smart phones obtained from the results of exploratory factor analysis. We collected the possible elements of discomfort. As a result of the exploratory factor analysis, we present eight factors which contribute to discomfort feeling.

**Keywords:** User Interface, Discomfort, Awareness, Smartphone, Questionnaire

## 1. はじめに

インターネット利用時には、ウィルス感染や不正アクセス、フィッシング詐欺といった脅威に晒されている。スマートフォンの普及やIoTの導入が進むことで、今後ますますインターネットを利用する機会が増え、セキュリティリスクも高まることが予想される。こうした中で、危険な状況にあることをユーザが認識せず、安心して利用しているという問題が指摘されている [1]。危険を回避するためには、ユーザ自身による危険へのアウェアネスが重要である。これまで、コンピュータおよびインターネット利用時の不快な要因を明らかにし、ユーザに不快感や違和感を与えることでユーザの自発的な危険回避を支援する、「不快なインタフェース」の設計と開発が行われてきた[2]。しかし近年ではスマートフォンの普及が著しく、世帯別情報通信機器保有状況（2016年）ではパソコンが73%、スマートフォンが71.8%、インターネットに接続する端末の利用率（2016年）ではパソコンが59%、スマートフォンが58%となっており、その差はほとんどなくなっている[3]。さらに「情

報セキュリティ 10 大脅威 2017」では、「スマートフォンやスマートフォンアプリを狙った攻撃」が「個人」向け脅威の第3位として順位付けられており[4]、スマートフォン利用時のリスクが注目されていることも伺える。このように、スマートフォン利用時についても、危険回避の支援が必要になると考える。コンピュータとスマートフォンのインタフェースでは、共通する点も多いが異なる点も存在するため、利用時の不快な要因についてもスマートフォン特有の不快な要因があると予想される。そこで、スマートフォンの不快なインタフェース設計のため、スマートフォン利用時の不快な要因について検討する。

## 2. 先行研究

### 2.1 不快なインタフェース

コンピュータにおける警告インタフェースとしては、コンピュータ内の脆弱性を持つソフトウェアについてデスクトップに落書きとして表示させるインタフェース[5]や、メール作成画面に送信相手の顔を表示してメール誤送信に気づかせる Facemail というインタフェースがある[6]。

スマートフォンのインタフェースに関しては、ナッジを用いたインタフェースをフィッシング検出に利用している

<sup>†1</sup> 津田塾大学学芸学部情報科学科  
Tsuda University  
<sup>†2</sup> 兵庫医科大学  
Hyogo College of Medicine

[7]. また、警告インタフェースではないが、スマートフォンを振動させないよりも非常に弱く振動させるほうがネガティブな印象を与えることを示唆している研究が行われている[8].

## 2.2 コンピュータ利用時の不快因子

コンピュータ利用時の不快要因については、質問紙調査と因子分析により、7因子が抽出され、その特徴について（表1）のようにまとめている[9]. 本研究では、この手法をもとに、新たにスマートフォン利用時の不快要素を収集し、因子分析を行う。

表1 コンピュータ利用時における不快感の7因子  
（探索的因子分析結果より）

| 因子名称  | 特徴              |
|-------|-----------------|
| 手間    | 探す手間、入力する手間がかかる |
| 情報の探索 | 欲しい情報が見つからない    |
| メッセージ | システムからのメッセージ表示  |
| つまづき  | 期待通りにならない       |
| 見づらさ  | 画面が見づらい、読みづらい   |
| 待ち時間  | 処理に時間がかかる       |
| 騒音    | 予期しない音声         |

## 3. スマートフォン利用時の不快要素

### 3.1 コンピュータ利用時の不快要素との比較

コンピュータ利用時における46の不快要素[2]をもとに、スマートフォン利用時の不快要素について検討した。コンピュータ利用時の要素でも、スマートフォンに共通するものについてはそのまま利用することとした。また、キーボードやマウスの使用に依存する要素は、「タップする」といったスマートフォンの操作に置き換えた。さらに、「むやみにFlashを使用しているWebページを見たとき」というような、スマートフォンでは当てはまらない要素については扱わないこととした。

### 3.2 Web アンケートによる予備調査

コンピュータにはない、スマートフォン特有のインタフェースもあることから、スマートフォン利用時にユーザが不快と感じる状況について調査する必要がある。

「スマートフォン利用時」、「インターネット利用時」、「日常生活」それぞれにおける「嫌なこと、嫌いなこと、気になること、つらいことなど」について自由記述式方式のアンケートを実施した。回答者は18人の大学生、大学院生で、いずれも女性である。日常生活で使用しているスマートフォンのOSの内訳については、66.7%（12人）がiOS、33.3%（6名）がAndroidであった。アンケートで得られた回答を整理し、スマートフォンの利用時に不快と感じる要

素として、以下の10項目を新たに追加した。

- 指紋認証が反応しないとき
- 外出時にバッテリー残量が50%以下になったとき
- 通信制限や速度制限があるとき
- スマートフォンホーム画面が整理されていないとき
- コピー&ペーストがしづらいとき
- 文字選択がしづらいとき
- タップしようとする箇所に広告が表示されるとき
- 意図せずに広告をタップしてしまったとき
- 長文のメッセージを読むとき
- パソコン用のページを閲覧するとき

## 4. 不快感合いの調査

津田塾大学の学部1年生から4年生、および津田塾大学大学院修士課程の院生を対象に、アンケート調査を実施した。収集した不快要素から、それぞれの不快の度合いを問う全56項目の質問文を作成した。各質問項目について、どの程度不快に感じるか、「1-（平気）～5-（不快である）」の5つのリッカートスケールを用いて評定を求めた。さらに、属性とスマートフォン利用に関する質問項目を配置した。属性には、年齢、学科、学年を項目に追加し、スマートフォン利用には、スマートフォンのOS、利用年数、1日の利用時間、スマートフォンで頻繁に使う機能についての項目を追加した。

## 5. 結果と考察

### 5.1 被験者

Web アンケートにより回答必須と設定したため、未回答項目を含むデータは存在しなかった。得られた回答110件すべてのデータを有効票とした。被験者が日常生活で利用しているスマートフォンのOSについては、94名（85.5%）がiOS、15名（13.6%）がAndroid、1名（0.9%）が両方利用していると回答した（図1）。

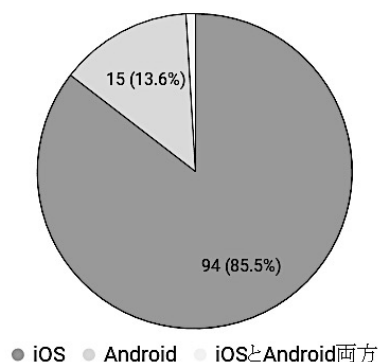


図1 普段利用しているスマートフォンのOSについて

## 5.2 統計量

5段階評定より算出した各質問項目の平均値と分散の値を算出した(表2)。このうち、天井効果(平均値に標準偏差の値を加算した値が評定値の最高値5を上回る)が確認された17項目については、分析対象から除外した。

## 5.3 因子分析

アンケート調査から得られた110件のデータに対して因子分析を実施した。分析にはIBM SPSS Statistics v23を利用

した。初期解から得られた固有値の減衰状況や解釈可能性などから判断して因子数を9とし、主因子法、Promax回転による探索的因子分析を39項目に対して行った。いずれの因子に対しても因子負荷量が.400を下回った6個の質問項目を除外し、33項目を分析対象として再度分析した。固有値の減衰状況や解釈可能性から因子数を8と改め、主因子法、Promax回転による探索的因子分析を行った。(表3)に因子パターン行列を示す。

| 質問項目                                                  | 因子1   | 因子2   | 因子3   | 因子4   | 因子5   | 因子6   | 因子7   | 因子8   | 共通性  |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| Q33 バナー広告が大量に表示されるWebページをみたとき                         | .831  | -.010 | -.130 | -.101 | .013  | -.052 | .062  | .192  | .654 |
| Q22 Webサイトに広告が表示されたとき                                 | .773  | -.333 | .136  | .255  | -.005 | .001  | .003  | .076  | .662 |
| Q32 ポップアップ広告が表示されたとき                                  | .700  | .124  | .044  | .024  | -.110 | .017  | .324  | -.099 | .708 |
| Q56 パソコン用のページを閲覧するとき                                  | -.190 | .791  | .271  | -.116 | -.066 | .000  | .245  | -.124 | .656 |
| Q48 複数のウィンドウや複数のアプリを開いていて、目的のウィンドウを探す必要があるとき          | -.198 | .779  | .252  | .197  | -.015 | .156  | -.151 | -.051 | .743 |
| Q47 ソフトウェア(アプリケーション)の使い方がわかりづらいとき                     | .148  | .594  | .045  | .277  | .098  | -.011 | -.045 | -.080 | .666 |
| Q36 スクロールを繰り返して文書を読むとき                                | -.043 | .140  | .768  | -.093 | .077  | .124  | .035  | .037  | .734 |
| Q35 内容が多く縦に長くなっているWebページを読むとき                         | .087  | .195  | .707  | .060  | .012  | -.068 | -.055 | .225  | .740 |
| Q03 ウィルス検索、更新など、自分にとって有益な処理が行われているために、スマートフォンの動作が遅いとき | -.075 | .131  | -.114 | .808  | -.057 | -.188 | .239  | .145  | .695 |
| Q01 スマートフォンの起動に時間がかかるとき                               | .178  | .112  | -.127 | .739  | -.038 | .105  | -.089 | -.071 | .678 |
| Q02 スマートフォンの終了に時間がかかるとき                               | -.064 | .034  | .187  | .659  | -.052 | .120  | .131  | -.221 | .593 |
| Q40 個人情報を登録するときに、入力する項目が多いとき                          | .027  | -.135 | .136  | -.081 | .951  | -.039 | -.130 | .085  | .831 |
| Q37 必要なパスワードを忘れたとき                                    | .132  | .170  | -.168 | -.068 | .661  | .133  | -.138 | .082  | .709 |
| Q39 IDやパスワードの入力を求められたとき                               | -.138 | .128  | .412  | -.039 | .658  | -.134 | .142  | -.002 | .751 |
| Q06 行った操作に対してエラーメッセージが表示され、操作を完了できないとき                | -.084 | .088  | -.087 | -.028 | .006  | .833  | .161  | -.091 | .697 |
| Q25 Webサイト上で、目的の情報をなかなか見つけられないとき                      | .134  | .088  | .261  | -.020 | .083  | .599  | -.121 | -.064 | .696 |
| Q26 自分が使用しているブラウザに対応していないため、Webサイトを閲覧できないとき           | -.090 | .425  | -.085 | .136  | -.118 | .597  | -.057 | .177  | .721 |
| Q09 作業中にソフトウェアの更新を通知するメッセージが表示されたとき                   | .169  | .140  | -.115 | .090  | -.165 | -.089 | .781  | .289  | .716 |
| Q07 特定の操作を実行するたびに確認メッセージが表示されるとき                      | .166  | -.235 | .141  | .199  | .029  | .143  | .621  | -.145 | .637 |
| Q31 ソフトウェア(アプリケーション)の更新などの知らせが突然表示されたとき               | .140  | .309  | .058  | .009  | -.069 | .040  | .575  | .226  | .657 |
| Q12 勝手にソフトウェア(アプリケーション)が更新・インストールされたとき                | .020  | -.130 | .144  | -.074 | .034  | -.001 | .325  | .847  | .764 |
| Q38 長いURL(Webサイトのアドレス)を入力するとき                         | .241  | .004  | .216  | .004  | .321  | -.079 | -.070 | .499  | .623 |
| 累積寄与率(%)                                              | 33.4  | 40.6  | 46.8  | 52.2  | 56.9  | 60.9  | 64.6  | 68.1  |      |

## 6. まとめ

危険回避を支援するための、スマートフォンにおける不快なインタフェース設計に向け、スマートフォン利用時の不快の要因について因子分析を実施した結果、8因子解が得られた。今回の調査に用いたデータは110件であり、被験者は情報科学を学ぶ女子学生であった。今後は性別、所属別の分析を行うことも考えられる。また項目についてはスマートフォン特有の不快要素に追加の余地が考えられるため、さらに精査し、再調査する必要があると考えられる。

## 参考文献

- [1] 日景奈津子, カールハウザー, 村山優子:情報セキュリティ技術に対する安心感の構造に関する統計的検討, 情報処理学会論文誌, Vol.48, No.9, pp.3193–3203 (2007).
- [2] 藤原康宏, 村山優子. “コンピュータ利用時の不快感を利用した警告インタフェースの提案”. 情報処理学会論文誌, Vol. 52, No. 177–89, Jan. 2011
- [3] “平成 29 年版情報通信白書”. 総務省.  
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/index.html>, (参照 2017-11-03).
- [4] “情報セキュリティ 10 大脅威 2017”. 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター.  
<https://www.ipa.go.jp/files/000058504.pdf>, (参照 2017-11-03).
- [5] Sankarpandian, K., Little, T. and Edwards, W.K.: TALC: using desktop graffiti to fight software vulnerability, Proc. ACM CHI 2008 Conference on Human Factors in Computing Systems, pp.1055–1064 (2008).
- [6] Lieberman, E. and Miller, R.C.: Facemail: Showing Faces of Recipients to Prevent Misdirected Email, Symposium On Usable Privacy and Security (SOUPS) 2007, pp.122–131 (2007)
- [7] James Nicholson, Lynne Coventry, and Pam Briggs, “Can we fight social engineering attacks by social means? Assessing social salience as a means to improve phish detection”, SOUPS 2017
- [8] “スマートフォンにおける多様な振動フィードバックがユーザの印象に与える影響”. ヒューマンインタフェース学会論文誌. 18(1-4), 403-414, 2016
- [9] 及川ひとみ, 藤原康宏, 村山優子:危険アウェアネスを支援する不快インタフェースのための試験的調査, マルチメディア, 分散, 協調とモバイル, (DICOMO2007)シンポジウム論文集, pp.1592–1595 (2007)

表 2 各質問項目の平均と分散

| 質問項目                                                      | 平均   | 分散   |
|-----------------------------------------------------------|------|------|
| Q1.スマートフォンの起動に時間がかかるとき                                    | 3.59 | 1.21 |
| Q2.スマートフォンの終了に時間がかかるとき                                    | 2.52 | 1.34 |
| Q3.ウイルス検索、更新など、自分にとって有益な処理が行われているために、スマートフォンの動作が遅いとき      | 3.01 | 1.24 |
| Q4.スマートフォンの性能がよいのに、動作が遅いとき                                | 4.21 | 0.85 |
| Q5.スマホが突然動かなくなったとき                                        | 4.44 | 0.88 |
| Q6.行った操作に対してエラーメッセージが表示され、操作を完了できないとき                     | 4.01 | 0.97 |
| Q7.特定の操作を実行するたびに確認メッセージが表示されるとき                           | 3.24 | 1.23 |
| Q8.作業中にスマートフォンが突然再起動したとき                                  | 4.10 | 1.01 |
| Q9.作業中にソフトウェアの更新を通知するメッセージが表示されたとき                        | 3.05 | 1.26 |
| Q10.スマートフォンがウイルスに感染したとき                                   | 4.66 | 0.73 |
| Q11.スマートフォンの画面が突然真っ暗になったとき                                | 4.27 | 0.96 |
| Q12.勝手にソフトウェア(アプリケーション)が更新・インストールされたとき                    | 3.22 | 1.39 |
| Q13.禁止されている操作をしたときなど、操作の実行を妨げられたとき                        | 2.78 | 1.32 |
| Q14.スピーカーやヘッドホンから、突然大きな音が聞こえたとき                           | 4.00 | 1.01 |
| Q15.スマートフォンから、長時間、繰り返し音がするとき                              | 4.10 | 1.05 |
| Q16.指紋認証が反応しないとき                                          | 3.29 | 1.20 |
| Q17.外出時にバッテリー残量が50%以下になったとき                               | 2.68 | 1.32 |
| Q18.Webサイトが表示されるまでに時間がかかるとき                               | 3.87 | 1.06 |
| Q19.インターネットに接続できないとき                                      | 4.30 | 0.88 |
| Q20.インターネット接続が途切れ途切れになるとき                                 | 4.35 | 0.77 |
| Q21.Webサイトのどこに何の情報があるのかわかりづらいとき                           | 3.85 | 1.05 |
| Q22.Webサイトに広告が表示されたとき                                     | 3.63 | 1.24 |
| Q23.Webサイトに掲載されている情報が正確なものかどうかかわからないとき                    | 3.32 | 1.02 |
| Q24.Webページの背景や文字の色が見づらいとき                                 | 3.54 | 1.08 |
| Q25.Webサイト上で、目的の情報をなかなか見つけられないとき                          | 3.56 | 1.12 |
| Q26.自分が使用しているブラウザに対応していないため、Webサイトを閲覧できないとき               | 3.62 | 1.12 |
| Q27.気分が悪くなるような文章や画像を目にしたとき                                | 4.06 | 1.18 |
| Q28.突然音声や音楽が鳴り出したとき                                       | 4.05 | 1.04 |
| Q29.突然動画が再生されたとき                                          | 4.00 | 1.05 |
| Q30.通信制限や速度制限があるとき                                        | 4.22 | 0.98 |
| Q31.ソフトウェア(アプリケーション)の更新などの知らせが突然表示されたとき                   | 3.02 | 1.38 |
| Q32.ポップアップ広告が表示されたとき                                      | 3.76 | 1.20 |
| Q33.バナー広告が大量に表示されるWebページをみたとき                             | 3.83 | 1.07 |
| Q34.サイズの小さい文字を読むとき                                        | 2.65 | 1.28 |
| Q35.内容が多く縦に長くなっているWebページを読むとき                             | 2.98 | 1.29 |
| Q36.スクロールを繰り返して文書を読むとき                                    | 2.72 | 1.35 |
| Q37.必要なパスワードを忘れたとき                                        | 3.76 | 1.07 |
| Q38.長いURL(Webサイトのアドレス)を入力するとき                             | 3.51 | 1.36 |
| Q39.IDやパスワードの入力を求められたとき                                   | 2.81 | 1.23 |
| Q40.個人情報を登録するときに、入力する項目が多いとき                              | 3.53 | 1.20 |
| Q41.個人情報を入力するときに、入力したくないような情報の入力が必要項目に含まれていたとき            | 3.99 | 1.16 |
| Q42.タップしづらい位置にあるボタン等をタップするとき                              | 3.81 | 1.17 |
| Q43.思い通りの場所をタップできないとき                                     | 4.09 | 1.01 |
| Q44.あるソフトウェア(アプリケーション)を使用するために、他のソフトウェアなどをインストールする必要があるとき | 3.69 | 1.15 |
| Q45.漢字変換が思い通りに行わないとき                                      | 3.50 | 1.16 |
| Q46.入力した文章が自動で変更されるとき                                     | 3.46 | 1.19 |
| Q47.ソフトウェア(アプリケーション)の使い方がわかりづらいとき                         | 3.34 | 1.08 |
| Q48.複数のウィンドウや複数のアプリを開いていて、目的のウィンドウを探す必要があるとき              | 3.01 | 1.27 |
| Q49.使用したいソフトウェアやファイルがなかなか見つからないとき                         | 3.41 | 1.08 |
| Q50.スマートフォンのホーム画面が整理されていないとき                              | 2.90 | 1.35 |
| Q51.コピー＆ペーストがしづらいとき                                       | 3.50 | 1.20 |
| Q52.文字選択がしづらいとき                                           | 3.55 | 1.17 |
| Q53.タップしようとする箇所には広告が表示されるとき                               | 4.32 | 0.97 |
| Q54.意図せずに広告をタップしてしまったとき                                   | 4.20 | 1.00 |
| Q55.長文のメッセージを読むとき                                         | 3.07 | 1.26 |
| Q56.パソコン用のページを閲覧するとき                                      | 2.67 | 1.33 |