

サービス利用規約の閲読を促進する要因の検討

飽田 修也

インターネットサービスの利用は現代の人々にとって、身近なものとなっている。しかし現状では、多くのユーザーがサービスの利用規約を読まないことのリスクを認識しながらも、ほとんど読んでいない。規約の閲読はユーザー側、サービスの提供側の両方にとって重要である。本論文では利用規約をユーザーに読ませるための要因を探ることを目的とした。具体的な要因として、実験 1 では挿絵の関連性と教示文の位置、実験 2 では挿絵の有無と実験の課題に対する印象を操作した。

実験 1 では、規約に挿入した挿絵の関連性によって、閲読パフォーマンスに影響がみられるのかということを検討するために、挿絵が文章の内容に関連した条件(関連あり条件)、挿絵が文章の内容に関連していない条件(関連なし条件)、挿絵がない条件(挿絵なし条件)を設定した。また、ウェブページのレイアウトの観点から、規約の閲読を促す教示文の位置が閲読パフォーマンスに影響を与えるということも検討した。教示文の位置が規約のページと同じページの先頭にある条件(直前条件)、教示文の位置が規約のページの前のページにある条件(前頁条件)を設定した。その結果は、挿絵について、関連あり条件と、関連なし条件、挿絵なし条件との間で行動指標、主観指標の両方で差は見られなかった。しかし、一部の主観指標において、関連なし条件が挿絵なし条件よりも得点が高くなった。また教示文の位置について、一部の主観指標において、前頁条件が直前条件よりも高くなった。ただし実験 1 では、参加者が規約を読まないことの危険性を認識しておらず、参加者の抱く、課題に対する印象が悪いものになっていなかったことによって、精読が促されなかった可能性があった。

実験 2 では、課題に対する印象の良し悪しによって閲読パフォーマンスに影響がみられるのかということを検討するために、統制条件、課題に対して悪い印象を抱く条件を設定した。また実験 1 と同様に、規約内の挿絵の有無によって閲読パフォーマンスに影響がみられるのかということを検討するために、挿絵がある条件と挿絵がない条件を設定した。その結果は、統制条件、課題に対して悪い印象を抱く条件との間で、主観指標、行動指標で差はみられなかった。しかし、規約閲読時間において、挿絵のある条件が挿絵のない条件よりも長くなった。また、課題に対する感情価が低くなるほど、再認課題の成績が高くなるという影響がみられた。

よって、規約内の挿絵、教示文の位置、印象の操作は読み手の一部の閲読パフォーマンスに影響を与えるということが示された。本研究は参加規約だけでなく、他の精読されにくい文章の閲読を促進する要因を検討の上で重要な結果を示したが、慎重に吟味される必要がある。(安全行動学)