

健康関連サービスの動向整理

2017年9月27日

目次

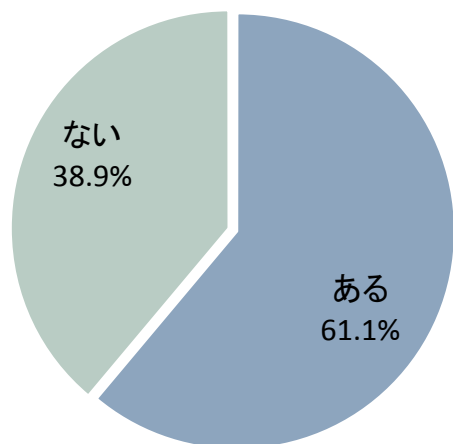
1. 健康関連サービスの市場動向等	2
2. 健康関連サービスのビジネスモデル等	10
3. 健康関連サービスの利用状況等（健康・スポーツ関連アプリ・サービスに関するアンケート調査より）	17
4. 健康関連サービスにおける消費者保護の取組	37

1. 健康関連サービスの市場動向等

1.1 健康に関わる意識等

- 健康に不安がある人が全体の6割。
- 健康に関する不安の内容として最も多いのは、「体力が衰えてきた」が半数(49.6%)。「持病がある」「ストレスが溜まる・精神的に疲れる」という回答も多く3割以上ある。

健康に関する不安の有無(n=5,000)

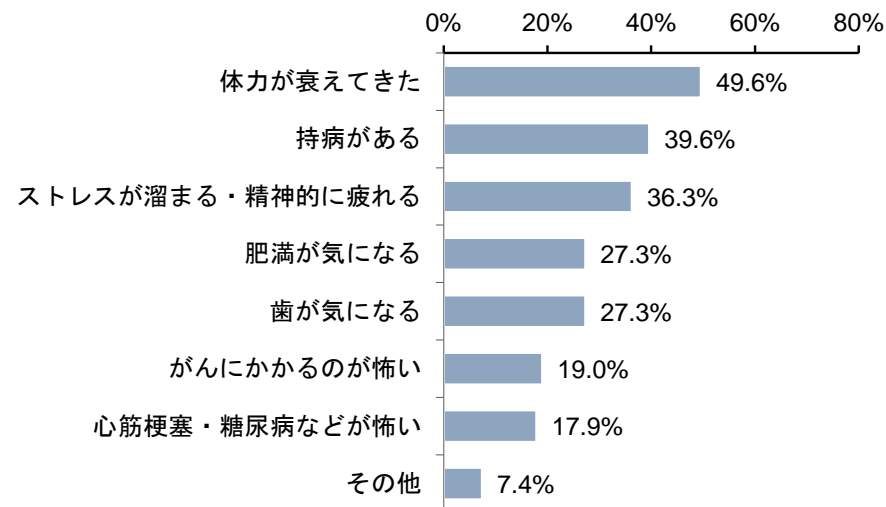


注:回収数5,000(20代~80代) 調査時期2014年2月

全国12ブロック・年齢・性別による構成比に応じて割付集計に当たっては、回収サンプルを母集団の構成にあわせて集計するウェイトバックを実施。

(出所) 厚生労働省「健康意識に関する調査」(2014.8)

健康に関する不安の内容(複数回答、n=3,055)



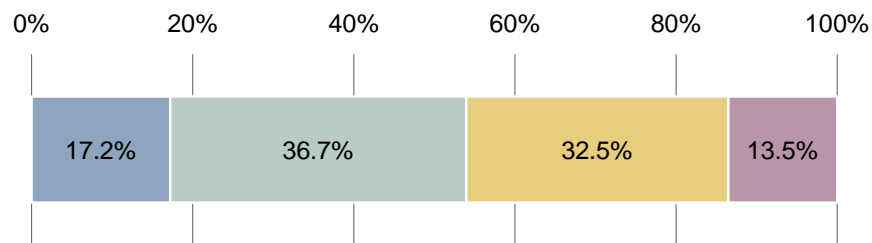
注:健康に関する不安があると回答した人を対象

(出所) 厚生労働省「健康意識に関する調査」(2014.8)

1.1 健康に関わる意識等

- 健康のために、「積極的にやっていることや、特に注意を払っていることがある」、または、「生活習慣に気をつけるようにしている」という人が、全体の半数を占める(53.9%)。
- 健康にとって最もリスクになるものとして、「生活習慣」をあげた人が最も多い(41.9%)。

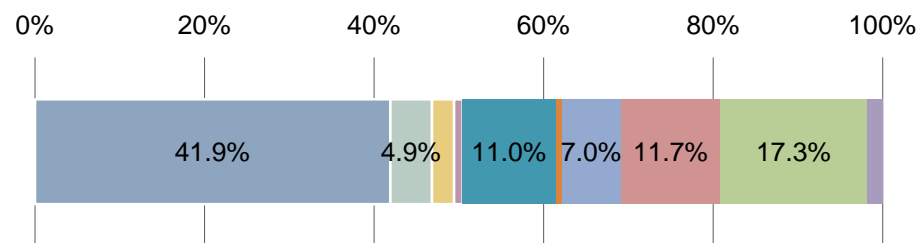
健康に気をつけるように意識しているか(n=5,000)



- 健康のために積極的にやっていることや、特に注意を払っていることがある
- 健康のために生活習慣には気をつけるようにしている
- 病気にならないように気をつけているが、特に何かをやっているわけではない
- 特に意識しておらず、具体的には何も行っていない

(出所) 厚生労働省「健康意識に関する調査」(2014.8)

健康にとって最もリスクになること(n=5,000)



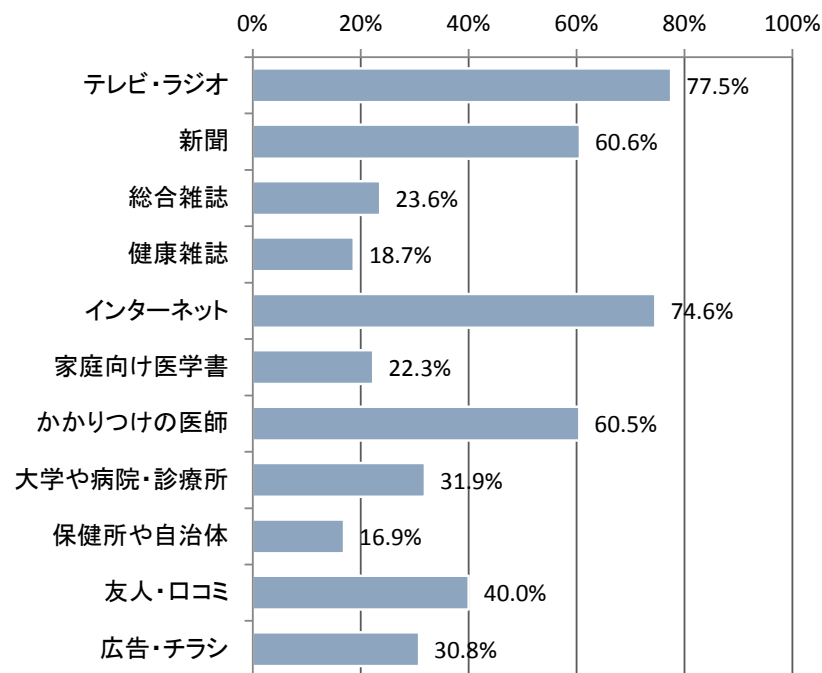
- 生活習慣病を引き起こす生活習慣
- インフルエンザなどの感染症
- 大気汚染、水質汚濁などの環境汚染
- 食中毒などの食品汚染
- 精神病を引き起こすようなストレス
- 医療事故
- 花粉症、アトピーなどのアレルギー
- 災害や交通事故といった不慮の事故
- 加齢や遺伝
- その他

(出所) 厚生労働省「健康意識に関する調査」(2014.8)

1.1 健康に関わる意識等

- 健康に関する情報に接触している媒体等としては、「テレビ・ラジオ」「インターネット」「新聞」「かかりつけの医師」が多くあがった。
- 多く接触している媒体等の中で信用度をみると、「かかりつけの医師」を9割の人が信用していると回答した。また、「テレビ・ラジオ」「新聞」といったマスメディアは7割を超える人が信用していると回答した。一方、「インターネット」を信用していると回答した人は半数程度にとどまった(55.6%)。

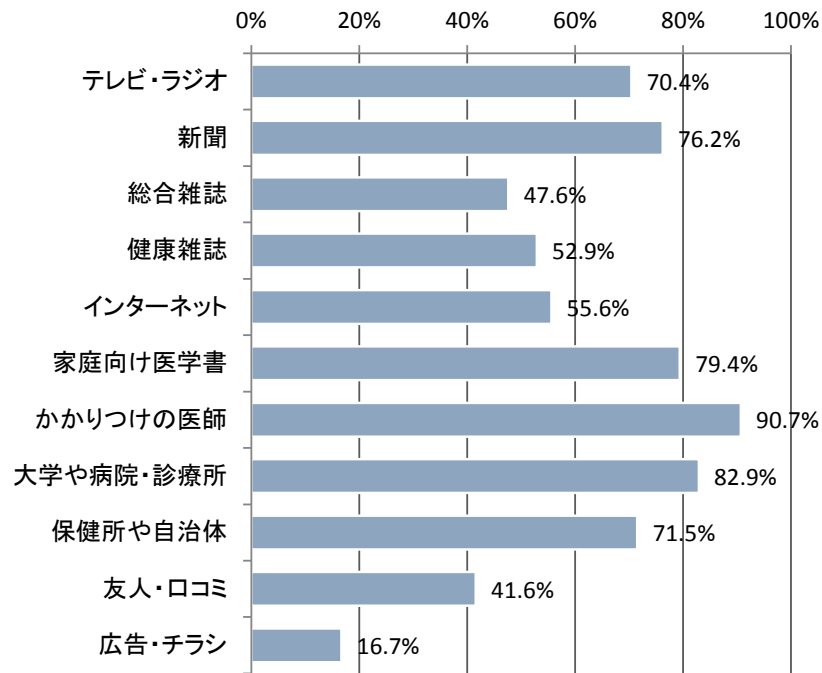
健康に関する情報との接触 (n=5,000)



注:「いつも接している」「ときどき接している」の合計

(出所) 厚生労働省「健康意識に関する調査」(2014.8)

健康に関する情報源の信用度合 (n=5,000)



注:「非常に信用している」「まあ信用している」の合計

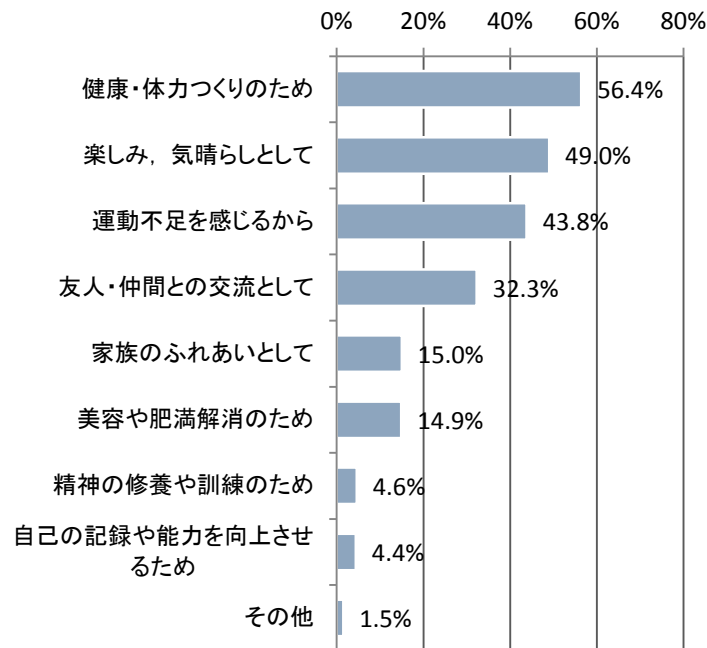
(出所) 厚生労働省「健康意識に関する調査」(2014.8)

1.1 健康に関わる意識等

- 運動やスポーツを行っている人は、全体の8割*。男性のほうがやや高い(男性84.3%、女性77.8%)。
- 「健康・体力づくり」を目的に運動、スポーツを行っている人が多く(56.4%)、行った種別としては運動負荷が大きいものが上位である。具体的には、ウォーキングが最も多い(50.8%)。

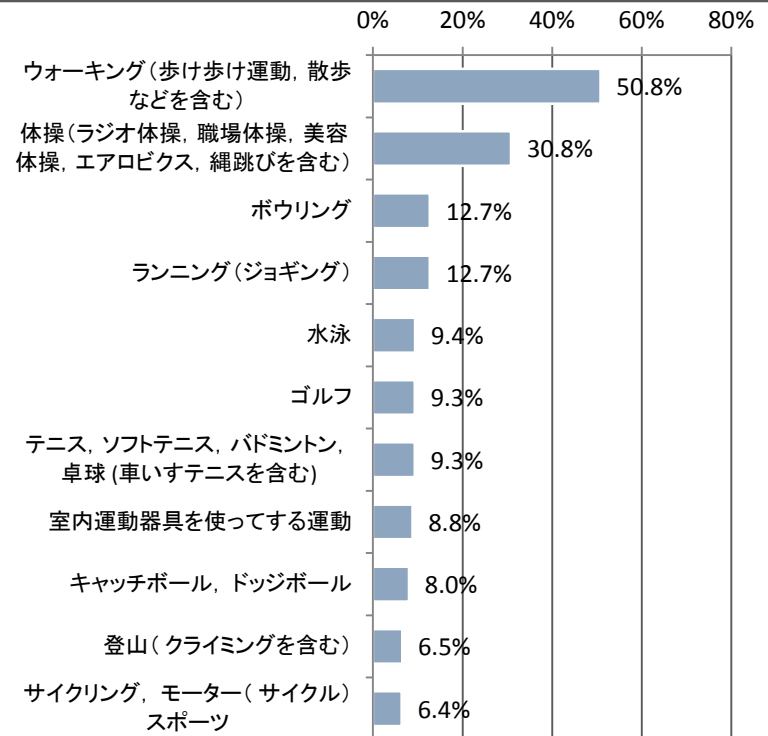
* この1年間に行った運動やスポーツがあるか聞き、何らかの選択肢をあげた者の割合(80.9%)

運動、スポーツを行った理由(複数回答、n=1,534)



注: 回収数1,897(20代~70歳以上) 調査時期2013年1月
運動やスポーツを行った者を対象
(出所) 文部科学省「体力・スポーツに関する世論調査」

行った運動やスポーツの種別(複数回答、n=1,897)

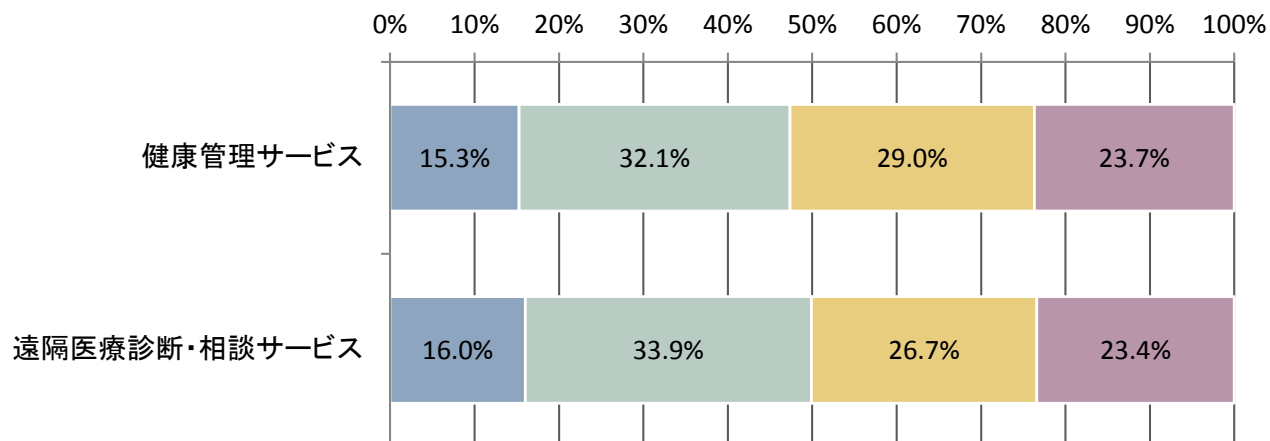


注: 調査時期2013年1月
(出所) 文部科学省「体力・スポーツに関する世論調査」

1.2 健康関連サービスの利用意向

- 健康管理サービス及び遠隔医療診断・相談サービスについて、いずれも半数程度の人が利用意向を持っている。
- 利用意向のある人の1/3は、現在よりも追加で支払ってでも利用したいと考えている。

医療ICTサービスの段階別利用意向 (n=1,000)



- 現在の医療関連支出に対し追加で支払ってでも利用したい
- 現在の医療関連支出が増えないのであれば利用したい
- 利用したいと思わない
- そもそも医療又は健康管理サービスを必要としない

注: 健康管理サービス: インターネットと専用機器等を通じて医療機関から病気の予兆通知等を受けられるサービス

遠隔医療診断・相談サービス: インターネットと情報端末等を通じて遠隔に医療診断や相談ができるサービス

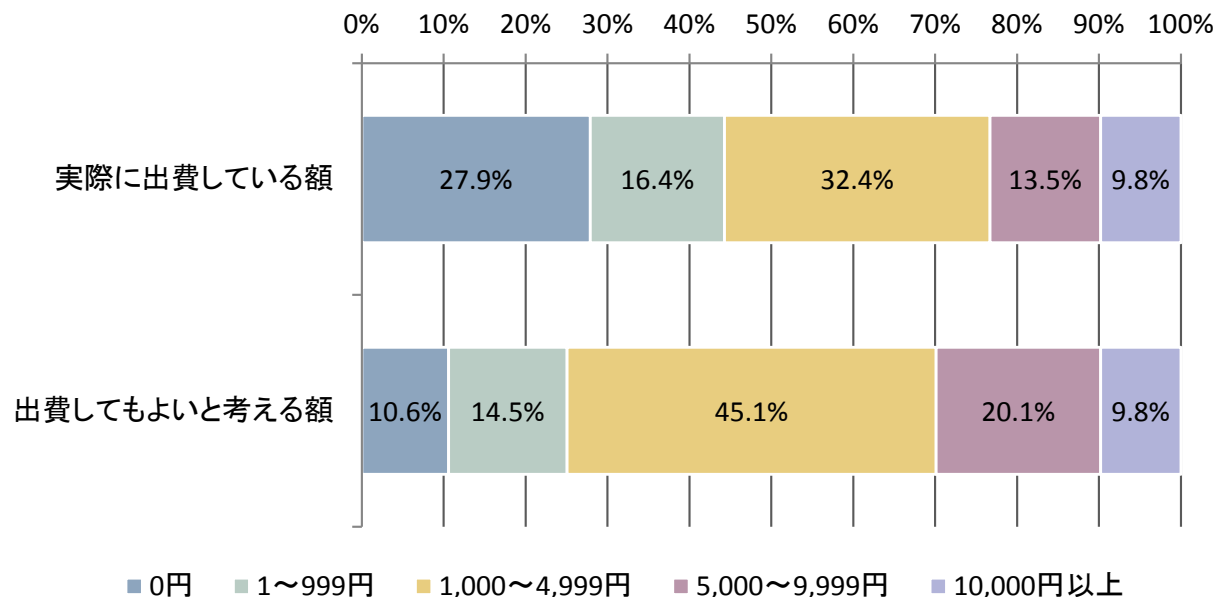
Webアンケート調査 回収数1,000(20代~60代) 調査時期2016年2月

(出所) 総務省「平成28年版情報通信白書」

1.3 健康関連サービスの市場規模等

- 自身の健康のための一か月あたりの出費額の平均は3,049円。全体のほぼ半数が5,000円未満の支出で、支出していない(0円)という人も3割近い(27.9%)。
- 出費してもよいと考える額の平均は3,908円。「0円」という回答が1割程度になり、「1,000円～4,999円」という人が多くなる(45.1%)。また、「5,000円～9,999円」という人が2割程度になる。

1か月あたり自身の健康のための出費額と出費してもよい額 (n=5,000)



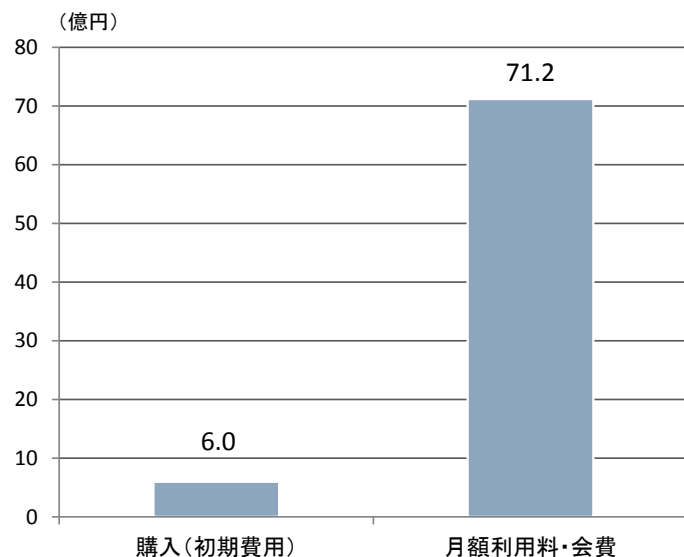
注: 健康のための出費とは、いわゆる健康食品やドリンク剤、運動・フィットネスのための施設料や運動・健康器具の購入費のことであり、医療費・介護費・薬剤費は含めていない。

(出所) 厚生労働省「健康意識に関する調査」(2014.8)

1.3 健康関連サービスの市場規模等

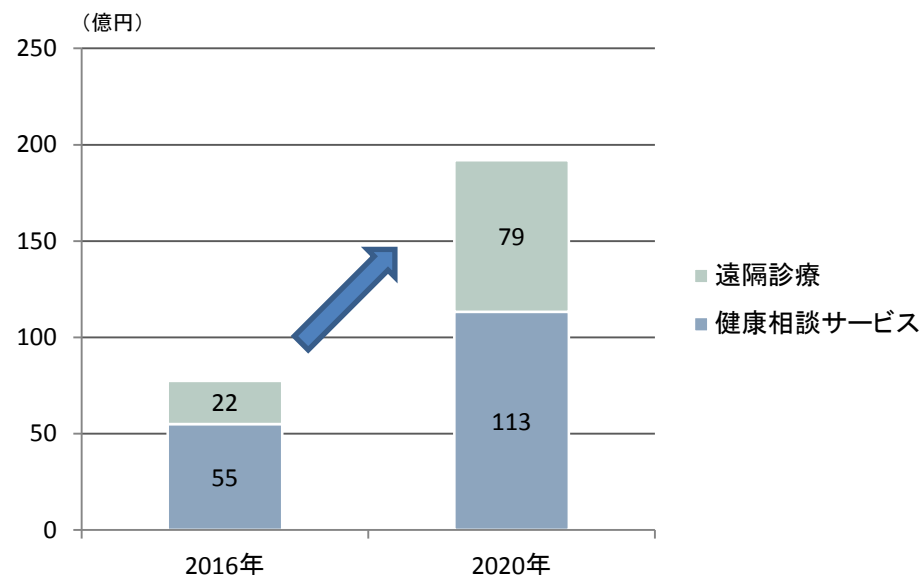
- 健康関連サービスの市場規模は約80億円。
- 遠隔診療関連サービス市場は2020年に約2.5倍(2016年比)に拡大することが見込まれる。

健康関連サービスの市場規模推計



注: アンケート調査におけるアプリ・サービスの利用及び利用金額の回答をもとに三菱UFJリサーチ&コンサルティングが算出。20歳から69歳を対象。

遠隔診療関連サービスの市場規模予測



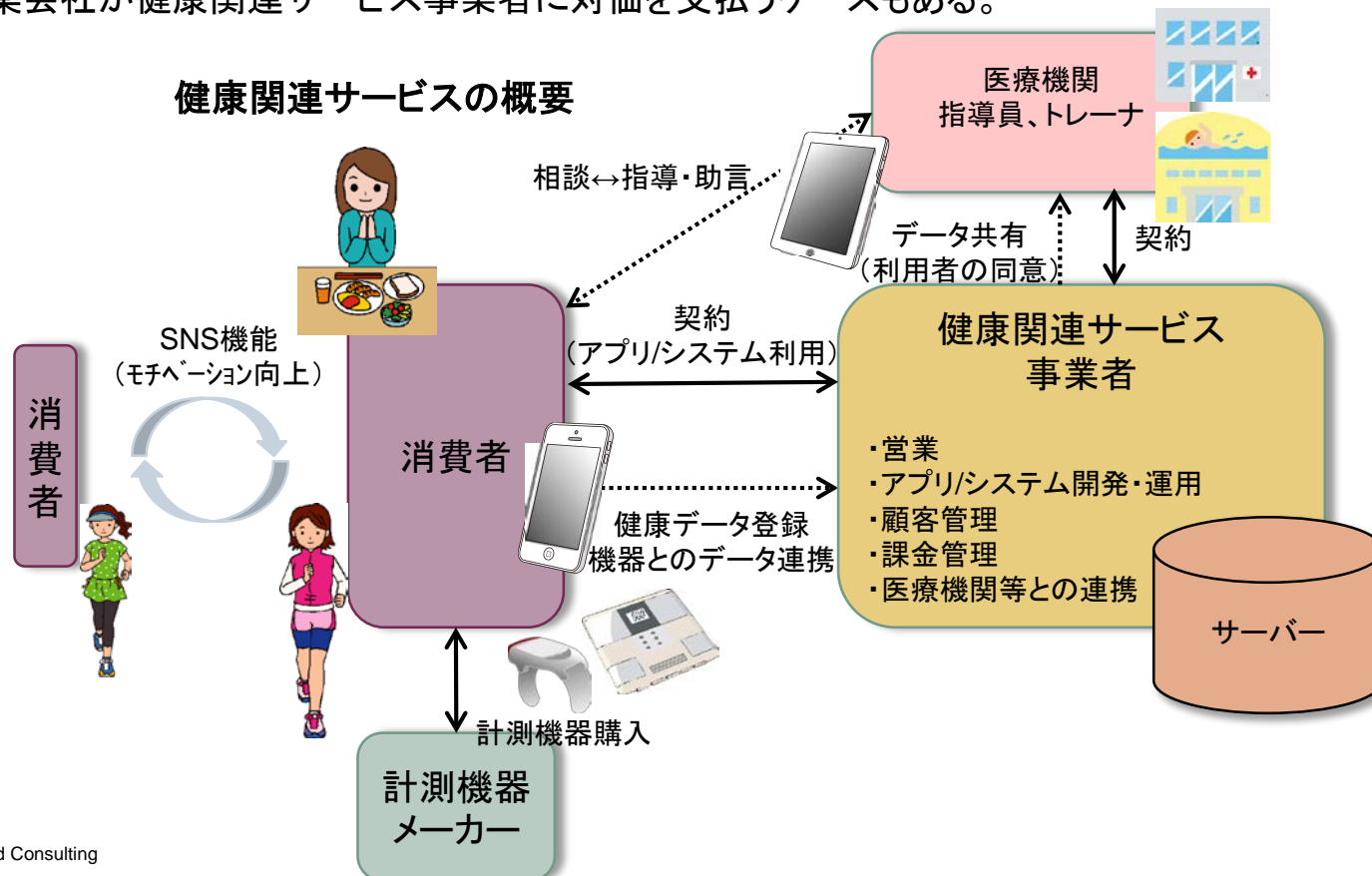
注: 遠隔診療は、保険診療及び自由診療(医療機関の市場)、遠隔診療サービス(民間企業の市場)を対象

(出所) シードプランニング「遠隔診療サービスの現状と将来展望に関する調査」
2016年6月公表より三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

2. 健康関連サービスのビジネスモデル等

2.1 健康関連サービスの概要

- 消費者は、健康関連サービス事業者と、サービスに関する契約を行う。
- 体重計といった計測機器やスマートフォン、ウェアラブルデバイス等で健康関連のデータを計測し、アプリ等に登録する。自分で入力するものや、計測機器とのデータ連携により自動で登録できるものがある。
- 消費者は健康関連サービス事業者を利用料を支払う。医師やトレーナー等専門家の助言が得られるサービスの場合には、健康関連サービス事業者が専門家に対価を支払う。健康関連サービスが消費者に無料で提供され、契約している医療機関や製薬会社が健康関連サービス事業者に対価を支払うケースもある。



2.2 健康関連サービスの類型

- 提供されている健康関連サービスとして、以下のようなものがあげられる。
(これらのサービスを複数組み合わせられて提供されることも少なくない)

健康関連サービスの主な類型

サービス種別	概要
健康管理	■ 計測機器で取得した体重、体脂肪率、血圧、歩数等活動量などの健康にかかわるデータを記録することで、データの推移などが容易に見られたり、生活習慣改善のアドバイスなどを提供するサービス。
食事管理	■ 食事内容を記録することで、栄養バランスやカロリー摂取を見たり、食習慣のアドバイスなどを提供するサービス。栄養士によるアドバイスが得られるサービスもある。
ダイエット	■ 体重・体脂肪率や歩数等活動量などのデータ、また、食事内容、カロリー摂取などのデータをもとに、生活習慣の分析等を行い、食事や運動についての指導などによるダイエットを目的としたサービス。
睡眠管理、睡眠の質向上	■ 睡眠時間、就寝/起床時間、睡眠の質などのデータを記録することで、睡眠の状況を把握し、改善するサービス。睡眠日誌による睡眠習慣改善といったサービスもある。
体調管理	■ 体温、便通、生理など日々の体調を自己管理するためのサービス。
ストレス管理・メンタル管理	■ 心拍数や心拍の揺らぎ等のデータを利用してストレス度を測定するサービスや、質問形式でストレス度を判断するサービスなど。
運動管理、スポーツ指導	■ 運動/トレーニングの記録や負荷管理を行うサービス。トレーニング方法などの動画配信や、ビデオ通話を利用したトレーニによる指導といったサービスもある。
健康相談、遠隔医療	■ ビデオ通話等による健康相談や遠隔医療のサービス。医師と健康データを共有できるものもある。

2.2 健康関連サービスの類型

- 健康関連サービス事業者が提供している主な機能として、以下があげられる。
(事業者やサービス内容等により異なる)

健康関連サービス事業者が提供する主な機能

機能	概要
コンテンツ提供	■ 健康に関する知識、情報の提供。ブログ、コラムなどテキストだけでなく、トレーニング方法などでは動画も提供されている。
データの記録、管理	■ 計測機器やスマートフォン、ウェアラブルデバイス等で計測した健康や食事、運動に関するデータの記録。データの推移等をグラフ等を用いて提示する。各種計測機器とデータ連携によりデータ入力の負担を軽減する機能も提供されている。
データ分析、システムでのアドバイス	■ 健康等のデータを基にした健康状態等の分析やアドバイス。標準との比較(日本人のBMIの基準値や同世代の平均など)などでわかりやすく提示するもの、AIを用いた助言等もある。
相談、指導・助言	■ 医師、栄養士、トレーナーなど専門家への相談、また、専門家による指導・助言。ビデオ通話を用いるものやチャットなどテキストでやりとりするものがある。
SNS(コミュニケーション)機能	■ 他の利用者等とのコミュニケーションの機能。例えば、運動やダイエット等のモチベーションをあげるために提供されている。
システムサポート	■ アプリやシステム利用のサポートやトラブル等への対応。
相談、指導等のモニタリング	■ 品質確保、トラブル予防等のためのトレーナー等と利用者との間のコミュニケーションのモニタリング等。

2.3 関連法令等

健康関連サービスに関連する法令の例として以下があげられる。

ポイント	法律等	条文
当該サービスが医療行為に該当するか	医師法	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第17条 医師でなければ、医業をなしてはならない。 ➤ 第20条 医師は、自ら診察しないで治療をし、若しくは診断書若しくは処方せんを交付し、自ら出産に立ち会わないで出生証明書若しくは死産証書を交付し、又は自ら検案をしないで検案書を交付してはならない。(一部抜粋)
プログラムが医療機器に該当するか	薬機法 (医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第23条の2 次の表の上欄に掲げる医療機器又は体外診断用医薬品の種類に応じ、それぞれ同表の下欄に定める厚生労働大臣の許可を受けた者でなければ、それぞれ、業として、医療機器又は体外診断用医薬品の製造販売をしてはならない。
データの取得と管理が適正か	個人情報保護法(個人情報の保護に関する法律)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第17条2項 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。 ➤ 第20条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。 ➤ 第23条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

2.3 関連法令等

参考: 情報通信機器を用いた診療(いわゆる「遠隔診療」)について

厚生労働省平成29年7月14日付の通知(医政発0714第4号)

概 要

- 遠隔診療の基本的考え方や留意すべき事項を示した平成9年の通知(平成9年12月24日付け健政発第1075号厚生省健康政策局長通知)での遠隔診療の取り扱いについて、情報通信機器の開発・普及の状況を踏まえて「再度周知、明確化する」もの。

- 「直接の対面診療を行うことが困難である場合」として「離島、へき地の患者」を挙げているが、これらは例示である とした。
- 「病状が安定している患者に対し、患者の病状急変時等の連絡・対応体制を確保した上で実施することによって患者の療養環境の向上が認められる遠隔診療(例えば別表に掲げるもの)を実施する場合」として、在宅酸素療法を行っている患者を対象とする遠隔診療等を挙げているが、これらは例示である とした。
- 診療は医師または歯科医師と患者が直接対面して行われることが基本であるとしているが、患者側の要請に基づき、患者側の利点を十分に勘案した上で、直接の対面診療と適切に組み合わせて行われるときは、遠隔診療によっても差し支えないこととされており、直接の対面診療を行った上で、遠隔診療を行わなければならないものではない とした。
- 直接の対面診療に代替し得る程度の患者の心身の状況に関する有用な情報が得られる場合には、遠隔診療を行うことは直ちに医師法第20条等に抵触するものではないと示しているとおり、当事者が医師および患者本人であることが確認できる限り、テレビ電話や、電子メール、ソーシャルネットワーキングサービス等の情報通信機器を組み合わせた遠隔診療についても、直接の対面診療に代替し得る程度の患者の心身の状況に関する有用な情報が得られる場合には、直ちに医師法第20条等に抵触するものではない とした。

2.3 関連法令等

参考:プログラムの医療機器への該当性に関する基本的な考え方について

厚生労働省平成26年11月14日付の通知(薬食監麻発1114第5号)

概要

- 平成25年11月27日に公布された「薬事法等の一部を改正する法律」(平成25年法律第84号)により、医療機器の範囲にプログラム又はこれを記録した記録媒体(プログラム医療機器)を加え、製造販売の承認等の対象となった。その取扱いに関し、プログラムの医療機器への該当性に関する基本的な考え方をとりまとめたもの。

○プログラム医療機器は、汎用コンピュータや携帯情報端末等にインストールされた有体物の状態で人の疾病の診断、治療若しくは予防に使用されること又は人の身体の構造若しくは機能に影響を及ぼすことが目的とされているもの。

○ただし、プログラム医療機器については、機能の障害等が生じた場合でも人の生命及び健康に影響を与えるおそれがほとんどないものは、医療機器の範囲から除外される。

<プログラム医療機器の該当性の判断で考慮すべき事項>

- ・プログラム医療機器により得られた結果の重要性に鑑みて疾病の治療、診断等にどの程度寄与するのか。
- ・プログラム医療機器の機能の障害等が生じた場合において人の生命及び健康に影響を与えるおそれ(不具合があった場合のリスク)を含めた総合的なリスクの蓋然性がどの程度あるか。

<医療機器に該当しないとされたプログラム例>

- ・医療機器で取得したデータを、診療記録として用いるために転送、保管、表示を行うプログラム
- ・データ(画像は除く)を加工・処理するためのプログラム(診断に用いるものを除く)
- ・健康管理用プログラム
 - 日常的な健康管理のため、個人の健康状態を示す計測値(体重、血圧、心拍数、血糖値等)を表示、転送、保管するプログラム
 - 電子血圧計等の医療機器から得られたデータを転送し、個人の記録管理用として表示、保管、グラフ化するプログラム
 - 携帯情報端末内蔵のセンサ等を利用して個人の健康情報(歩数等)を検知し、健康増進や体力向上を目的として生活改善メニューの提示や実施状況に応じたアドバイスをを行うプログラム

※一部を抜粋

3. 健康関連サービスの利用状況等

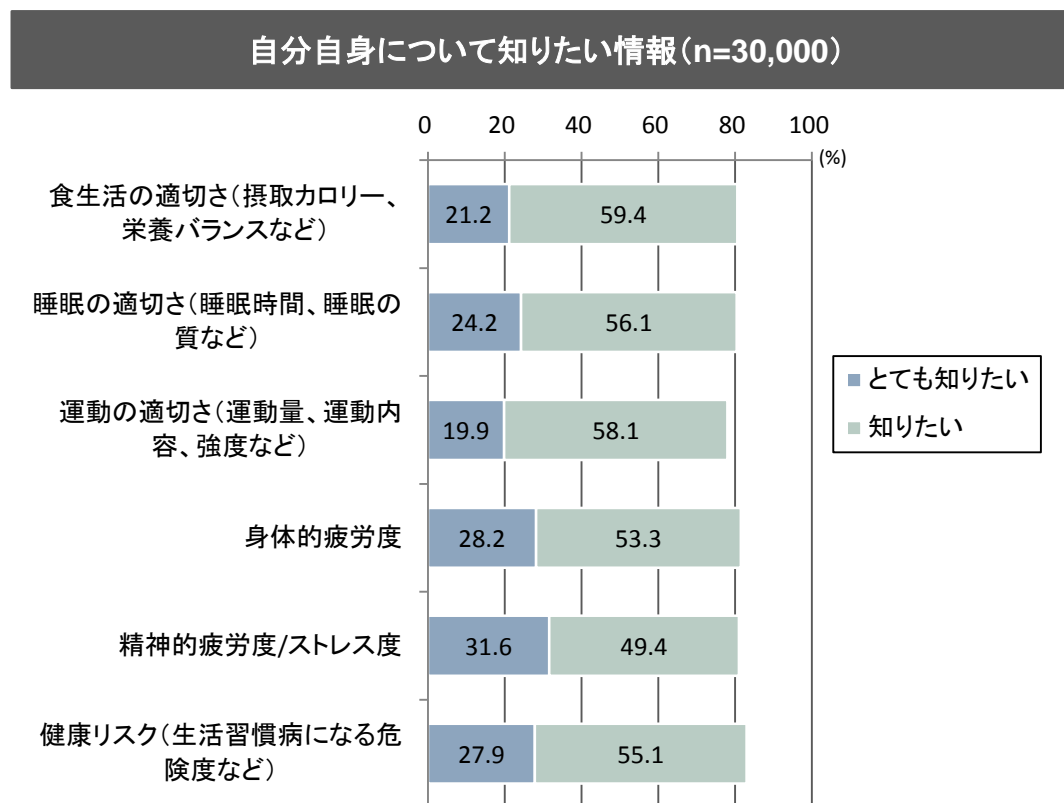
(健康・スポーツ関連アプリ・サービスに関するアンケート結果より)

3.0 アンケート結果概要

- 体重計など計測機器を利用している人は全体の2割(19.0%)。アプリ等を利用している人は、まだ少ない(3.5%)
- 記録したことがある健康データで最も多いのは「体重」。「歩数」、「体脂肪率」も多い。
- 現在利用しているサービスで、最も多いのは「健康管理」(80.4%)。「ダイエット」、「食事管理」、「運動管理、スポーツ指導」、「睡眠管理、睡眠の質向上」と続く。高齢層では健康管理の利用が多く、若年層ではダイエットの利用が多い。
- 最も利用されている健康管理のサービスでは、健康・運動データの入力/記録、管理の機能が使われている。計測機器とのデータ連携も利用者のうち6割が利用。専門家によるアドバイスは、「食事管理」「ダイエット」での利用が多い。
- 健康管理のサービスでは、計測機器としてスマートフォンが最も多く利用されている。ウェアラブルデバイスは、睡眠管理、運動管理で多く利用されている。
- 計測機器、ウェアラブルデバイスの購入については、半数以上が支出。アプリ・サービスの購入費用並びに月額利用料・会費については、無料が8割を超える。
- 「サービス内容」と、「操作のしやすさ」が選定時に重視されている(いずれも全体の半数超)。利用開始時には、必要な情報機器等の条件、利用規約、データ連携に対応している計測機器等を確認している。(全体の3分の2)
- サービス利用で困ったことがあった利用者が半数(53.2%)。希望するサービスが見つげにくかったという回答が最も多く、高齢層では、アプリの操作、計測機器とのデータ連携が難しかったという回答が多い。
- サービス利用で困ったことがあった場合に相談したことがある利用者は2割ほどで、相談先は「サービス事業者」が最も多く半数、次いで「アプリを配信しているプラットフォーム会社」「計測機器メーカーや販売店」。
- 健康関連サービスを安心して利用できるようにするために、事業者には、「情報が関係ない会社に使われないようにしてほしい」「無料と有料の境目をはっきりさせてほしい」等が望まれている。行政、業界団体には、「安心なサイトがわかるようにしてほしい」等が望まれている。

3.1 健康に関わる意識と行動(意識)

- 自分自身の健康関連の情報について、8割程度の人が「とても知りたい」「知りたい」と回答した。
- 「精神的疲労度/ストレス度」「身体的疲労度」「健康リスク(生活習慣病になる危険度など)」について、「とても知りたい」という回答が多くなっていた。

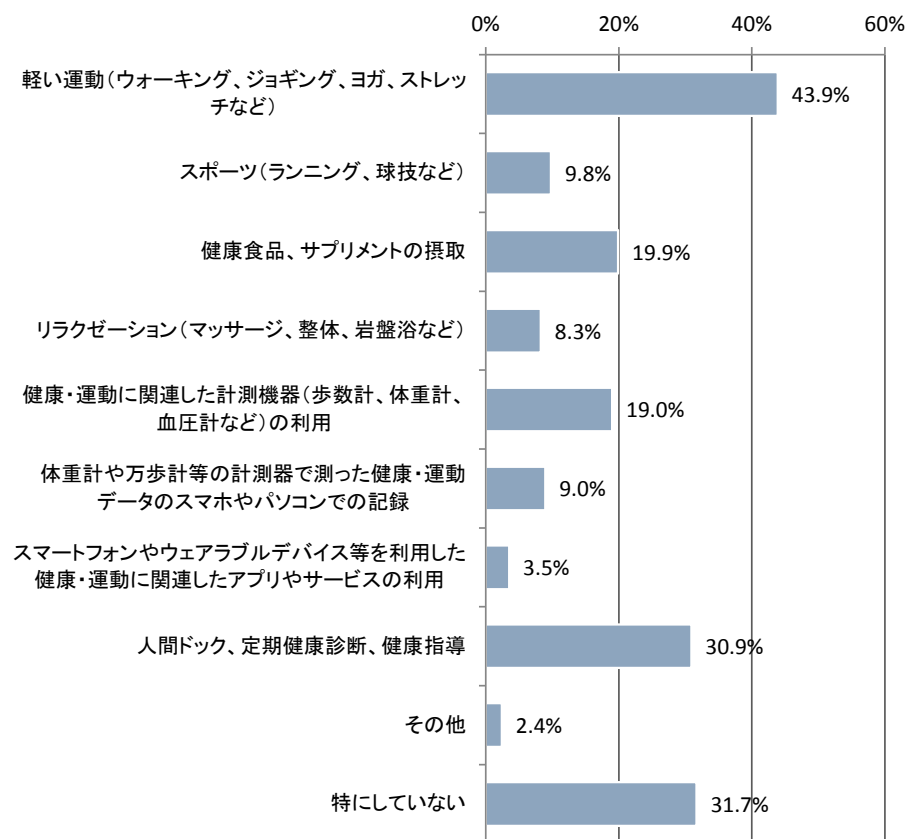


注: 事前スクリーニング調査

3.1 健康に関わる意識と行動(普段行っていること)

- 健康に関連して普段行っていることは、「軽い運動」(43.9%)や「健康診断」(30.9%)など。
- 体重計など計測機器を利用している人は全体の2割(19.0%)。アプリ等を利用している人は、まだ少ない(3.5%)。
- 特に何もしていない人は全体の3割(31.7%)。

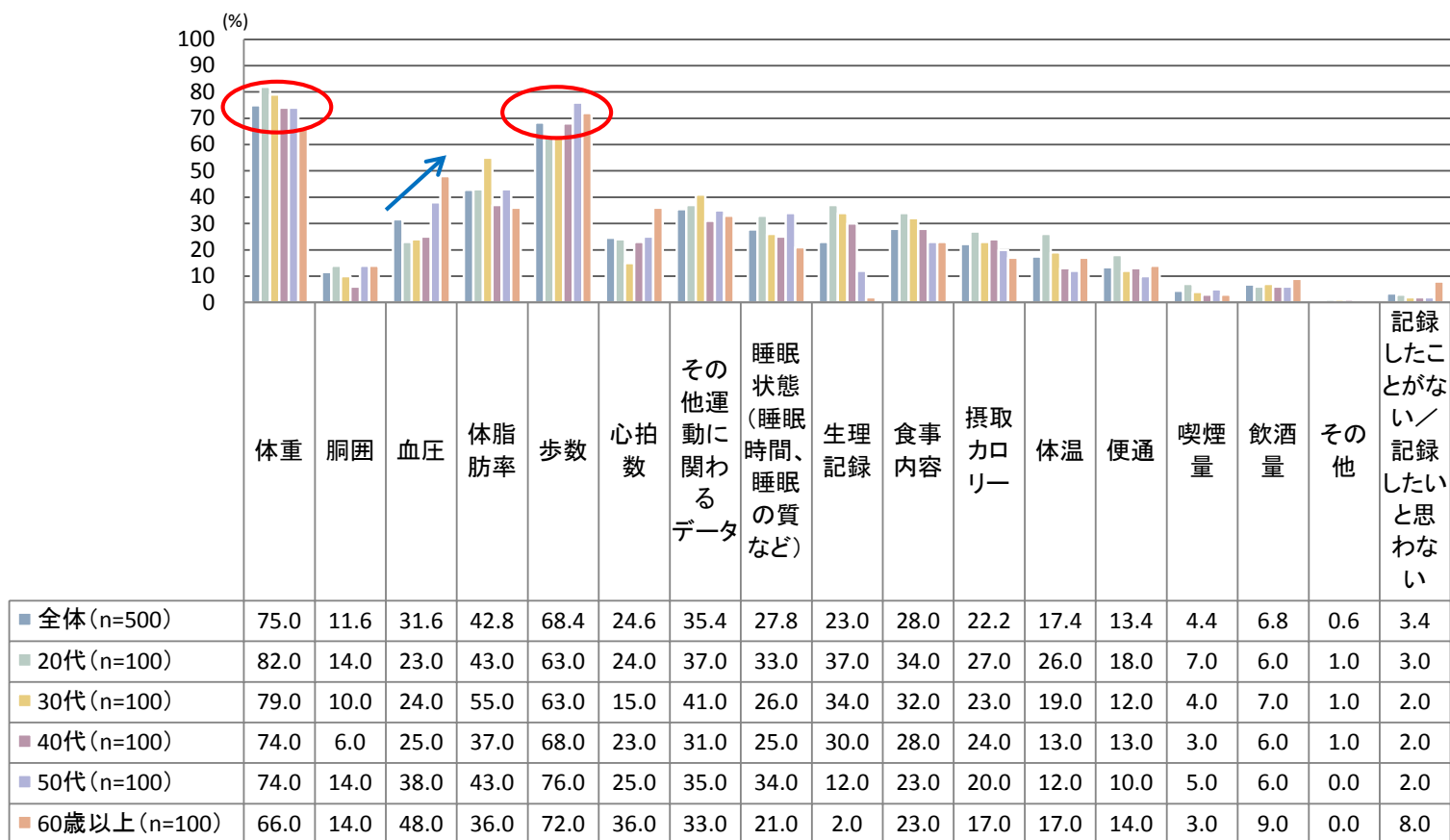
健康に関連して普段行っていること(複数回答、n=30,000)



3.2 情報機器による健康データの記録状況(記録したことがあるデータ)

- 記録したことがある健康データで最も多いのは「体重」。「歩数」、「体脂肪率」と続く。
- 「血压」、「体脂肪率」などは年代によって傾向が変わる。

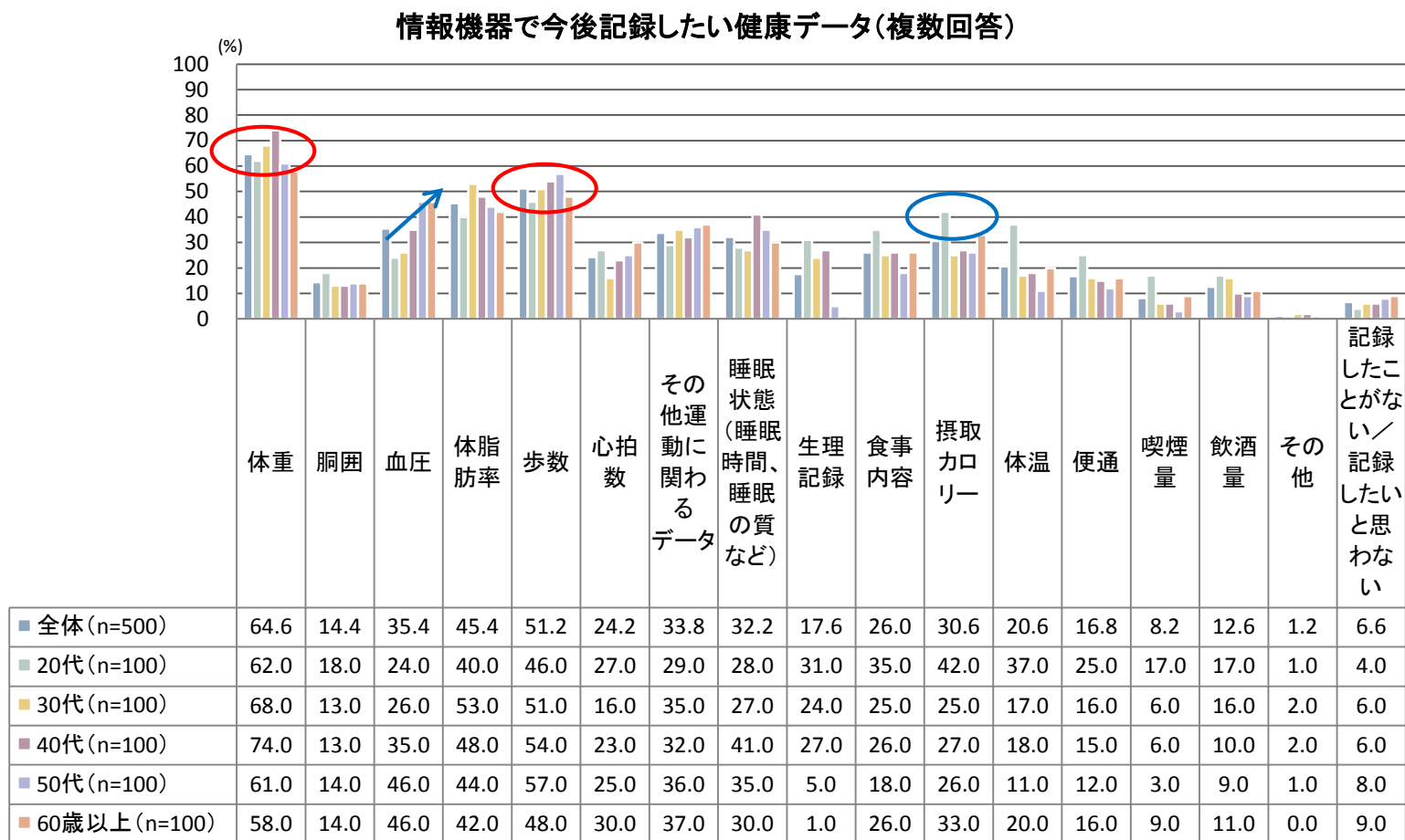
情報機器で記録したことがある健康データ(複数回答)



※ 調査票では、選択肢を以下のようにした。
 その他運動に関わるデータ(運動時間、運動量、移動距離、速度、コースなど)

3.2 情報機器による健康データの記録状況(今後記録したいデータ)

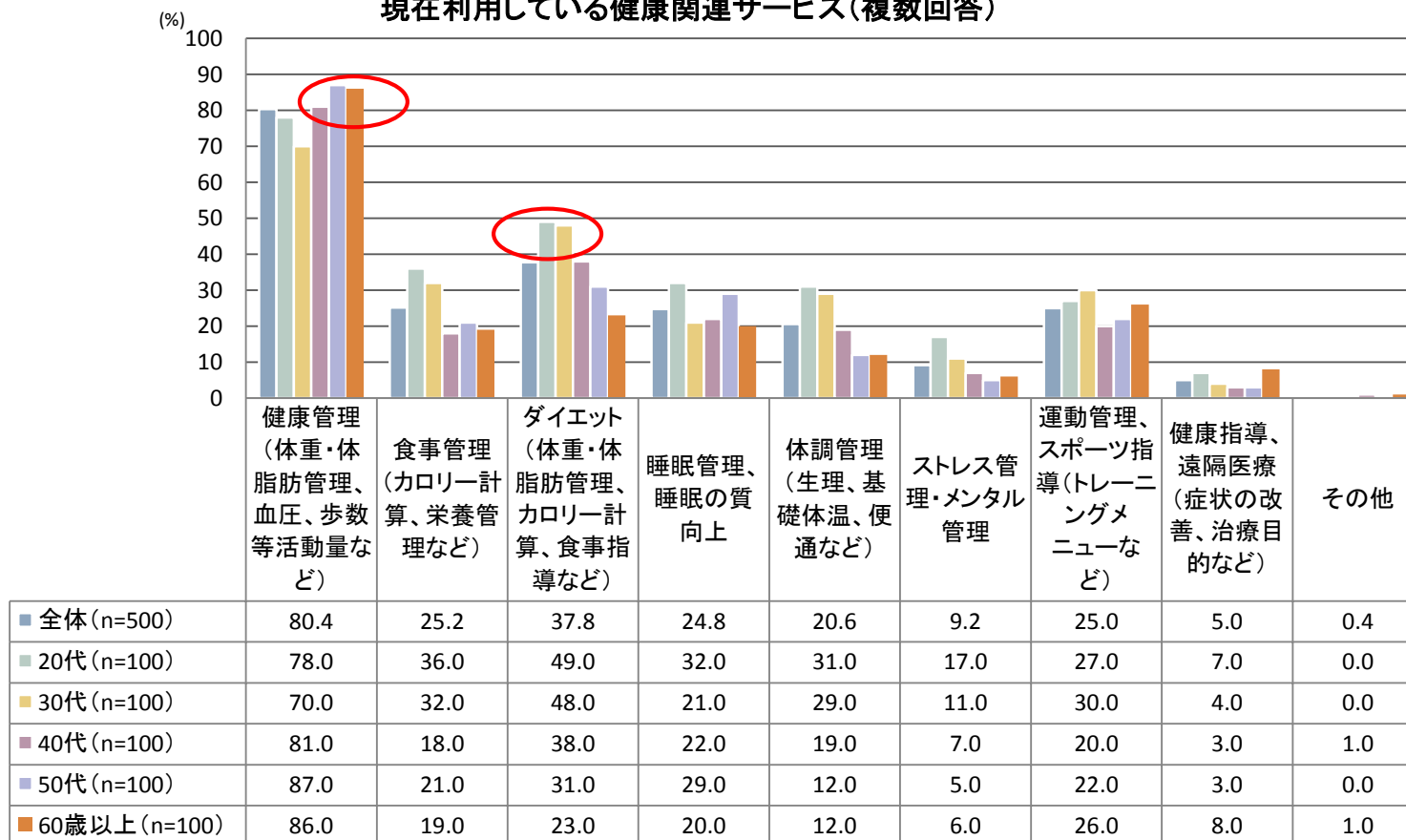
- 今後記録したい健康データで多いのは「体重」、「歩数」、「体脂肪率」で記録したことがあるデータと同じ。
- 記録したことがあるデータよりも多いのは「摂取カロリー」、「飲酒量」など。



3.3 健康関連サービスの利用状況（現在利用しているサービス）

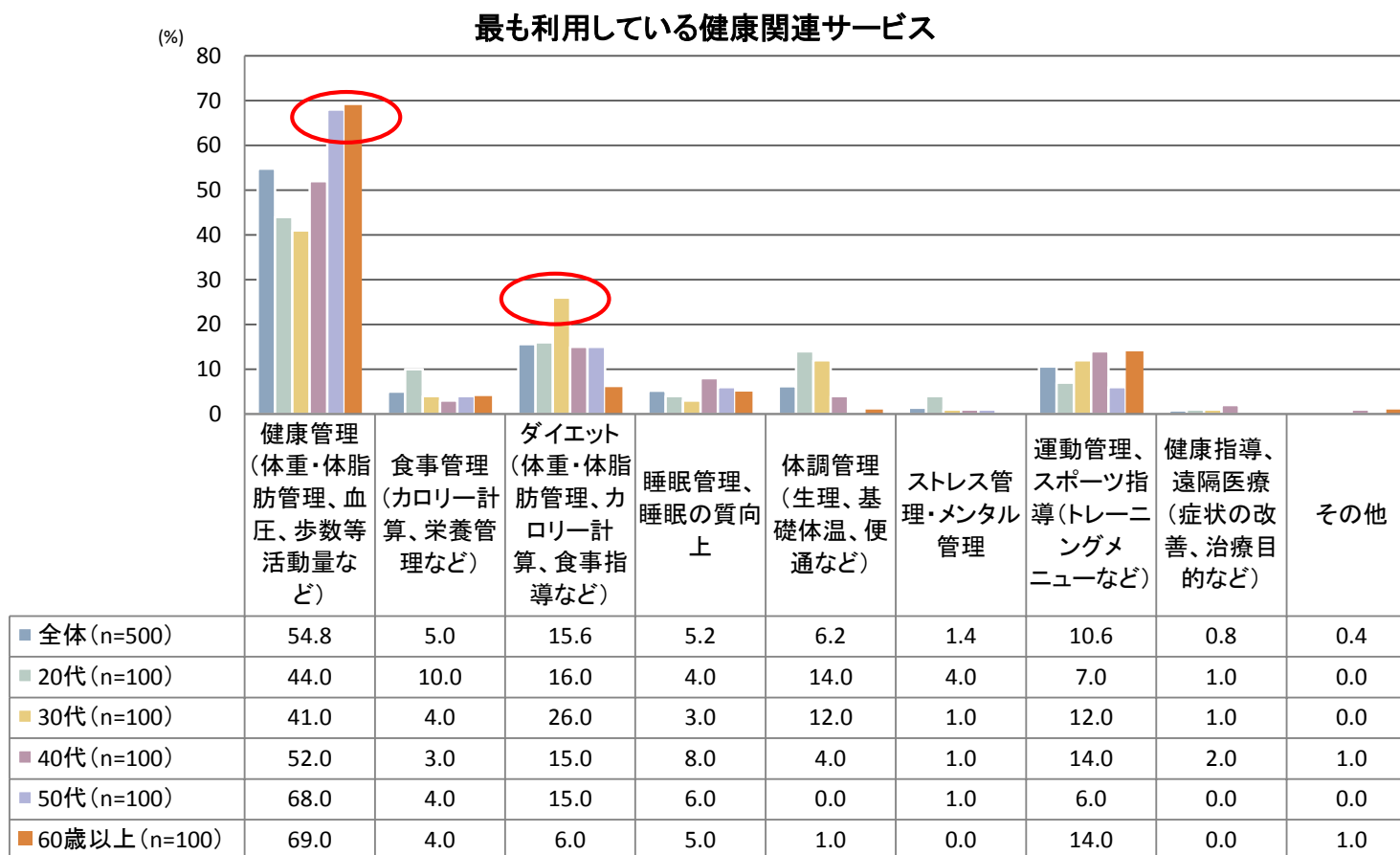
- 現在利用しているサービスで、最も多いのは「健康管理」(80.4%)。「ダイエット」、「食事管理」、「運動管理、スポーツ指導」、「睡眠管理、睡眠の質向上」と続く。
- 「健康管理」は、高齢層で利用が多い(50代87.0%、60歳以上86.0%)。
- 「ダイエット」は、若年層で利用が多い(20代49.0%、30代48.0%)

現在利用している健康関連サービス（複数回答）



3.3 健康関連サービスの利用状況（最も利用しているサービス）

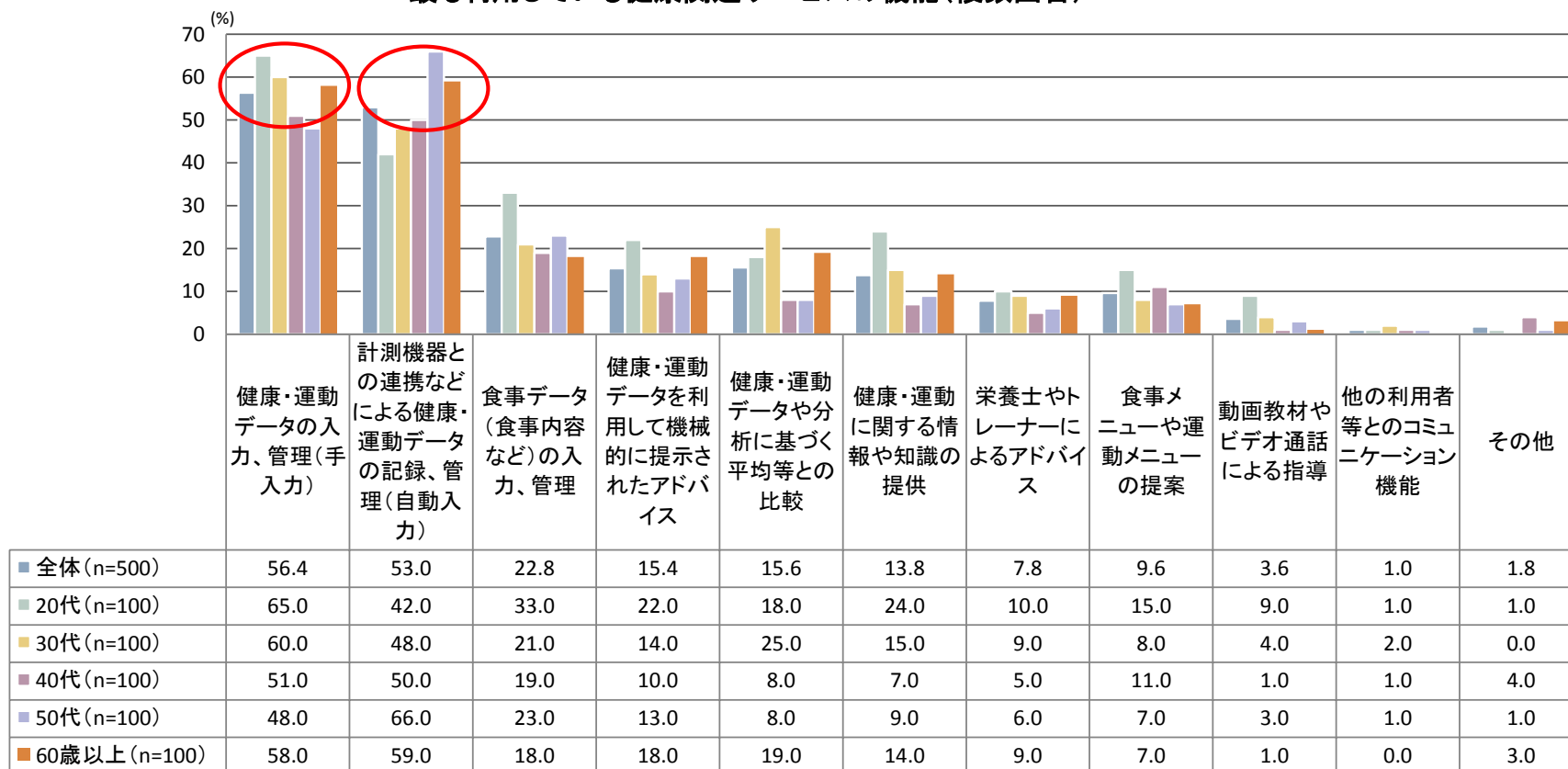
- 最も利用しているサービスでは、「健康管理」(54.8%)が半数を超えた。「ダイエット」、「運動管理、スポーツ指導」が続く。
- 「健康管理」は、高齢層で利用が多い(50代68.0%、60歳以上69.0%)。
- 「ダイエット」は、若年層で利用が多い(30代26.0%)



3.3 健康関連サービスの利用状況(最も利用しているサービスの機能)

- 最も利用しているサービスの機能は、「健康・運動データの入力、管理(手入力)」(56.4%)、「計測機器との連携などによる健康・運動データの記録、管理(自動入力)」(53.0%)が半数を超えた。
- 若年層では「食事データの入力管理」の利用が多い(20代33.0%)

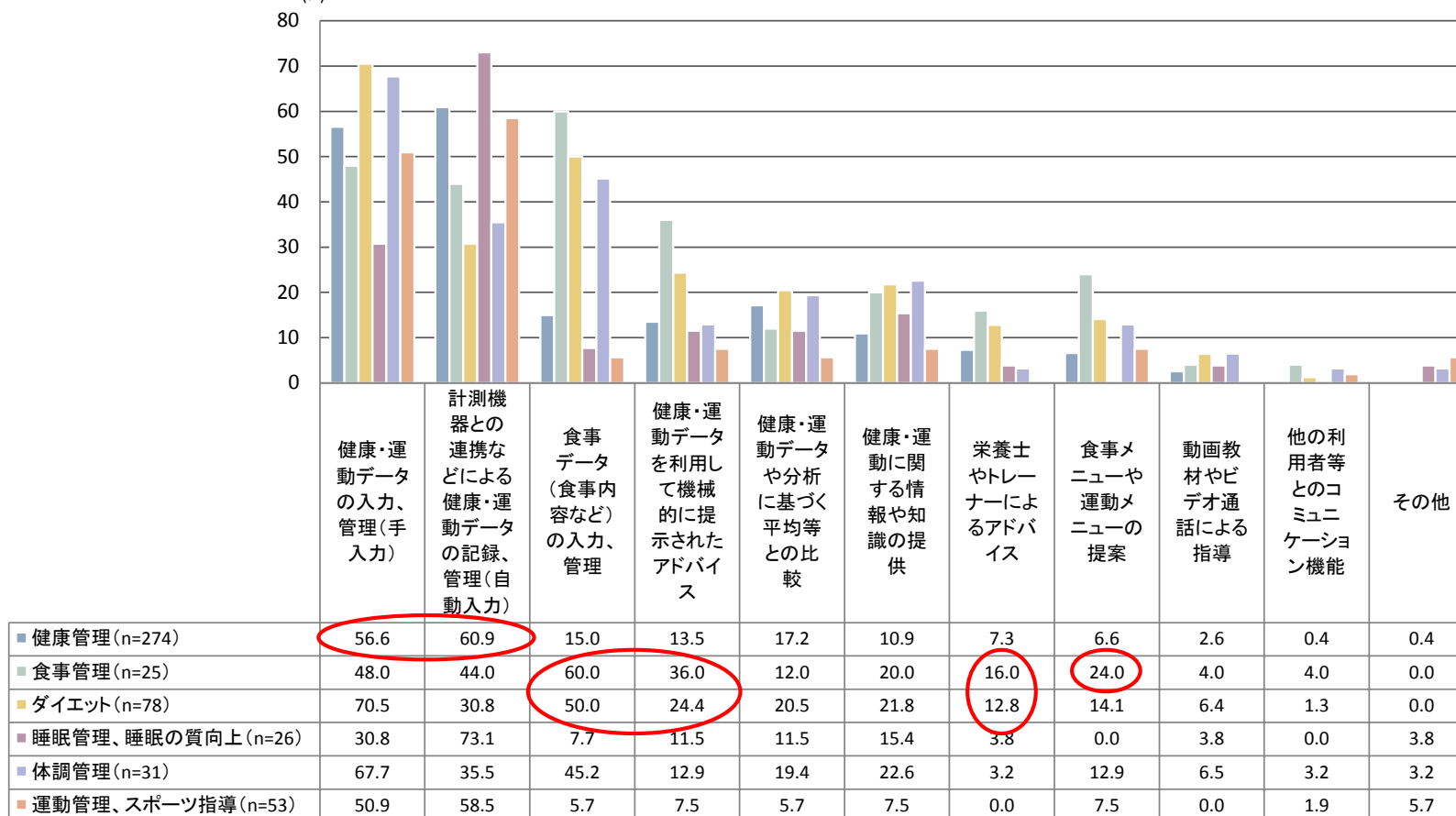
最も利用している健康関連サービスの機能(複数回答)



3.3 健康関連サービスの利用状況(サービスと機能)

- 健康管理のサービスでは、健康・運動データの入力/記録、管理の機能がよく使われている。計測機器とのデータ連携も利用者のうち6割が利用している。
- 専門家によるアドバイスは、「食事管理」「ダイエット」のサービスでの利用が多い。

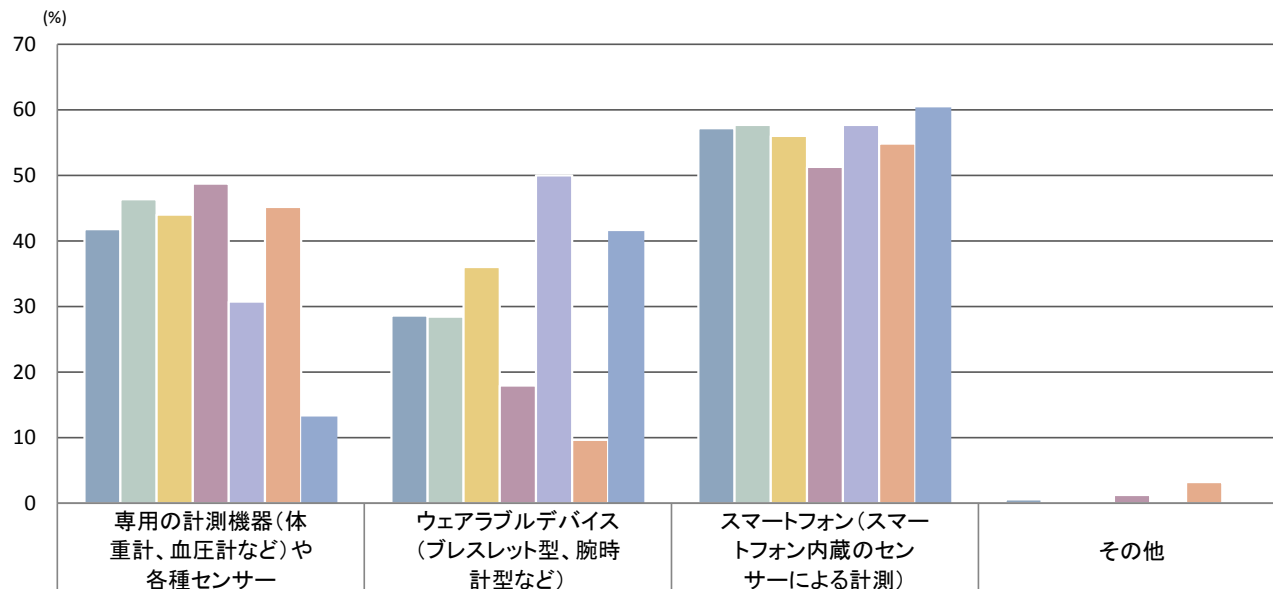
(%) 最も利用している健康関連サービスにおける機能(複数回答)



3.3 健康関連サービスの利用状況（計測機器）

- 健康管理のサービスにおいて、計測機器としてスマートフォンが最も多く利用されている。
- ウェアラブルデバイスは、「睡眠管理、睡眠の質向上」、「運動管理、スポーツ指導」で多く利用されている。

最も利用している健康関連サービスにおける計測機器（複数回答）

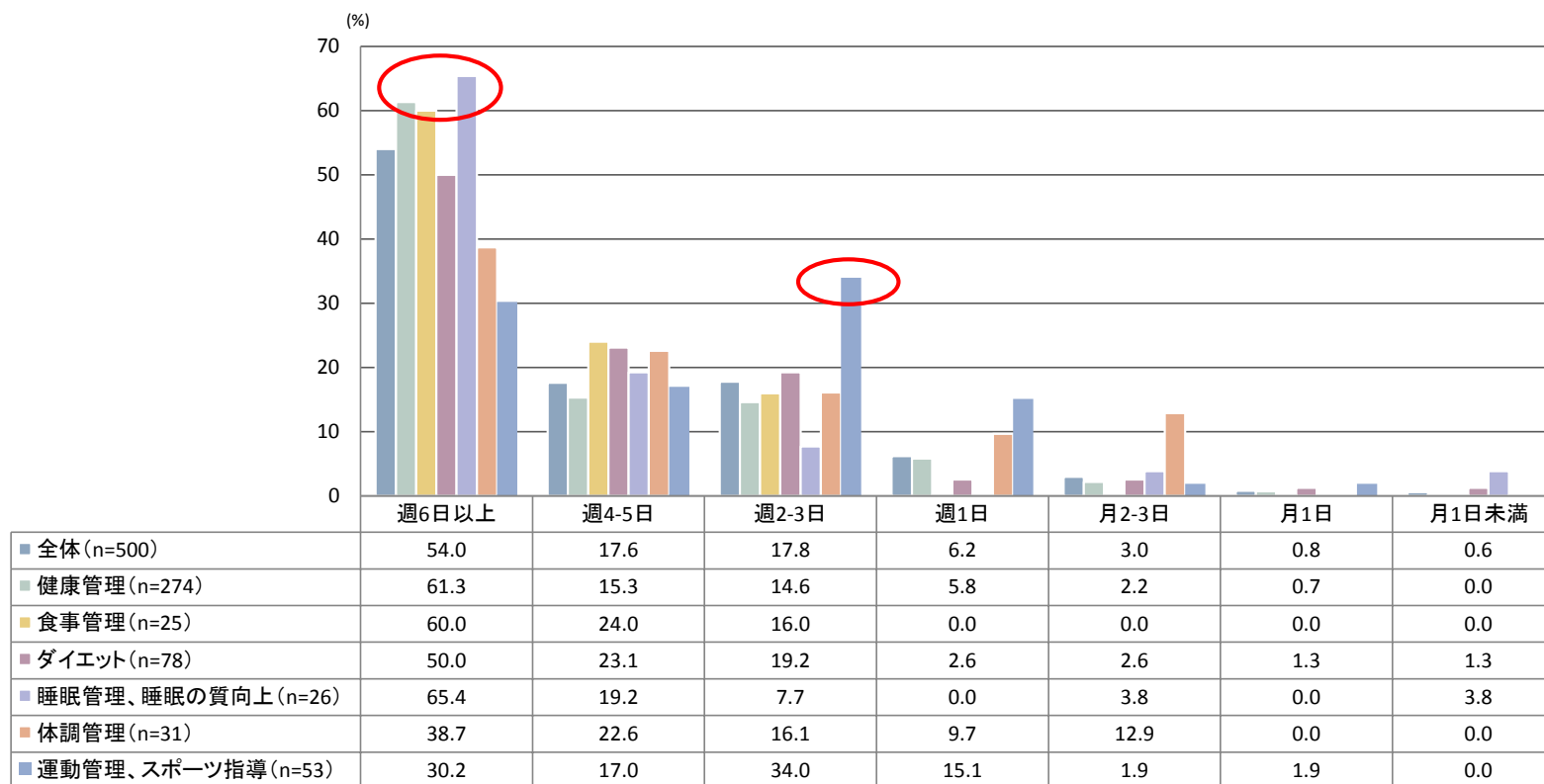


■ 全体 (n=500)	41.8	28.6	57.2	0.6
■ 健康管理 (n=274)	46.4	28.5	57.7	0.4
■ 食事管理 (n=25)	44.0	36.0	56.0	0.0
■ ダイエット (n=78)	48.7	17.9	51.3	1.3
■ 睡眠管理、睡眠の質向上 (n=26)	30.8	50.0	57.7	0.0
■ 体調管理 (n=31)	45.2	9.7	54.8	3.2
■ 運動管理、スポーツ指導 (n=53)	13.2	41.5	60.4	0.0

3.3 健康関連サービスの利用状況(利用頻度)

- 睡眠管理、健康管理、食事管理といったサービスの利用頻度が多くなっている。
- 運動管理は、「週2-3回」が最も多くなっている。

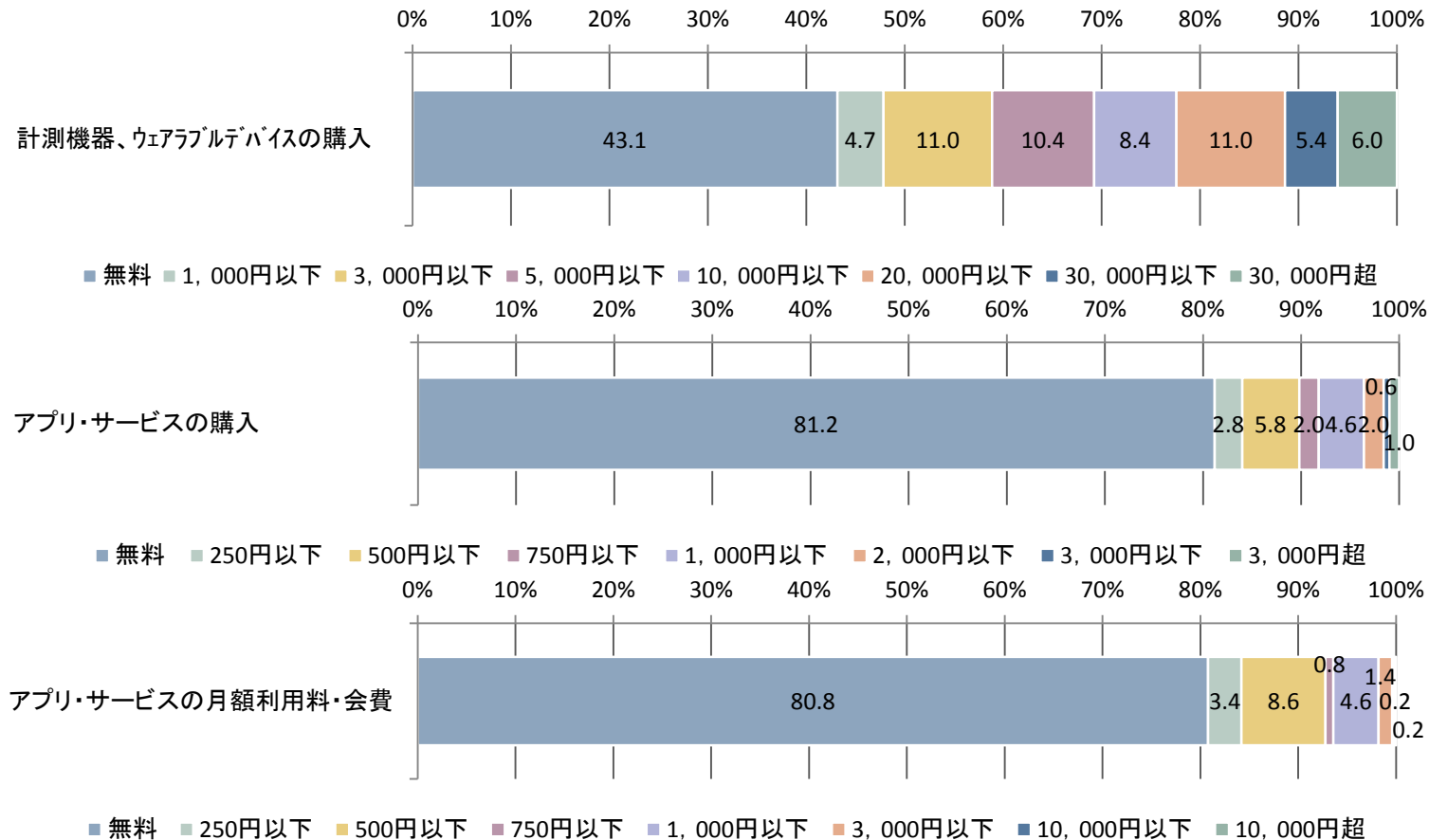
最も利用している健康関連サービスの利用頻度



3.4 健康関連サービスにかかる費用等

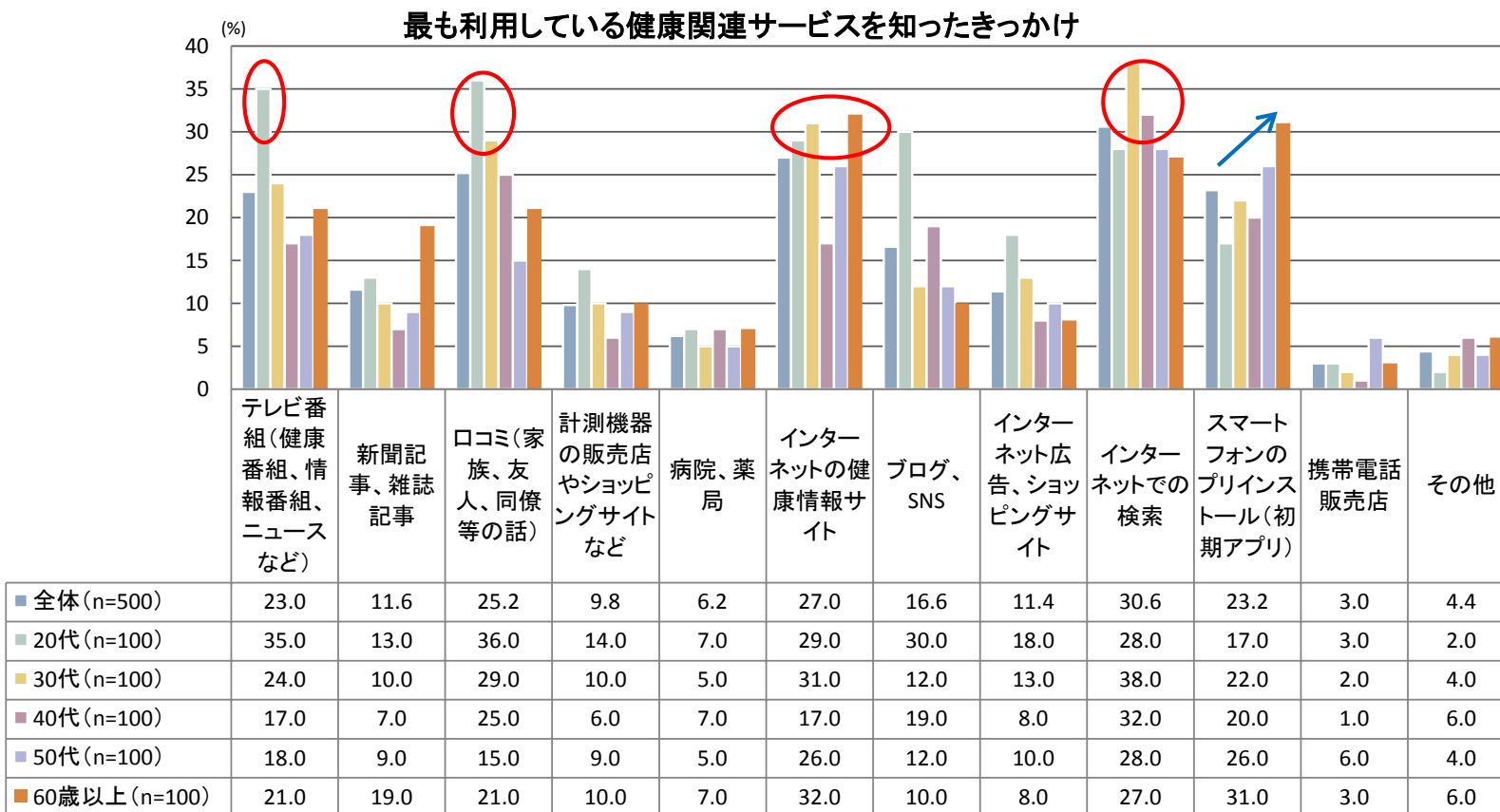
- 計測機器、ウェアラブルデバイスの購入にかかる費用をみると、支出していない人が4割を占め、5千円以下で全体の7割になる。アプリ・サービスの購入費用並びに月額利用料・会費については、支出していない(無料)人が最も多く8割を超える。費用は千円以下が多くなっている。

最も利用している健康関連サービスにかかる費用(n=1,000)



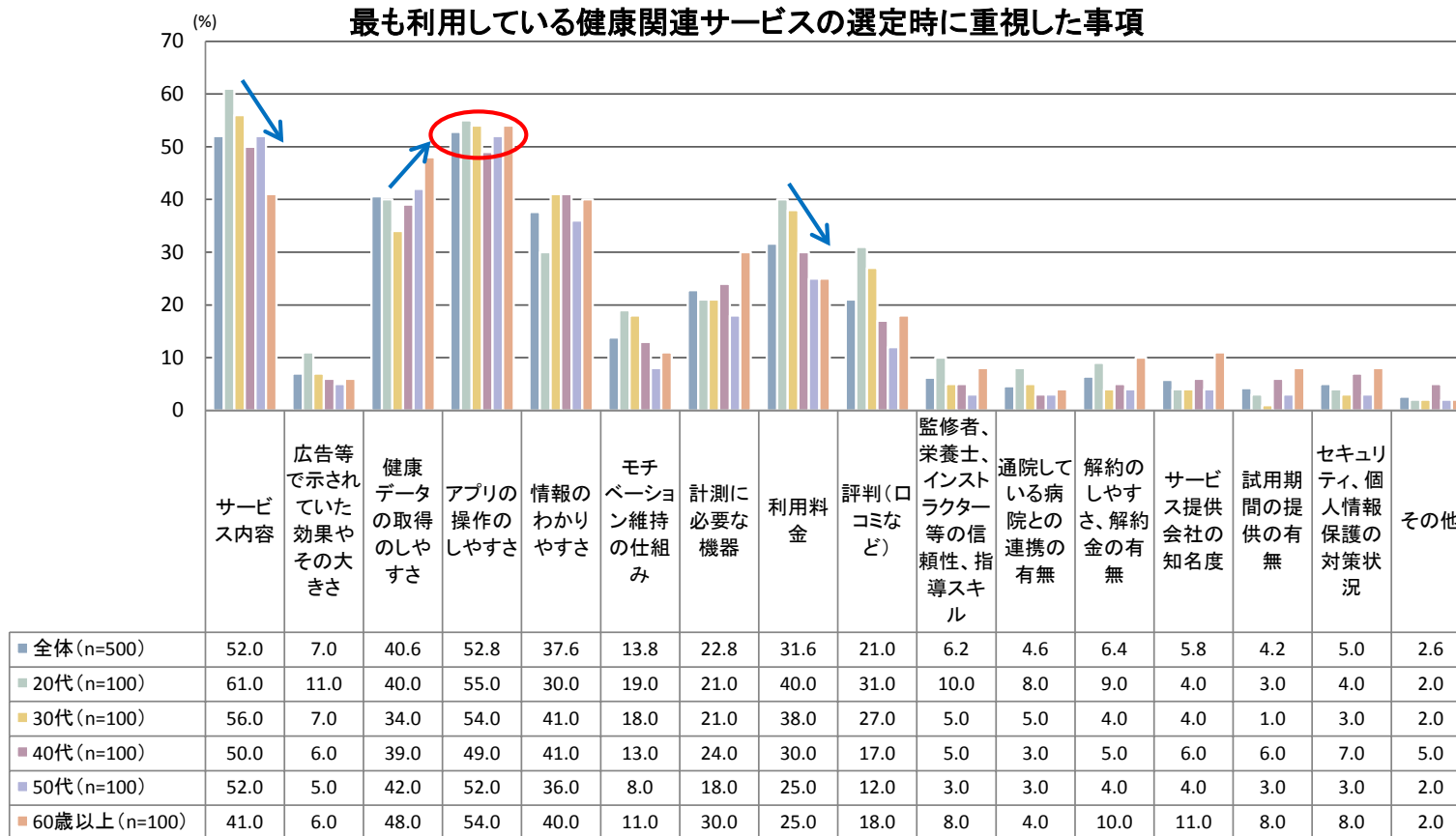
3.5 健康関連サービス選定時の状況(サービスを知ったきっかけ)

- インターネットでの検索や、健康情報サイトがサービスを知ったきっかけになったという人が多い。
- 若年層は、テレビ番組、口コミがきっかけという人の割合が高い。
- 高齢層では、スマートフォンのプリインストールという人の割合が高い。



3.5 健康関連サービス選定時の状況(選定時に重視した事項)

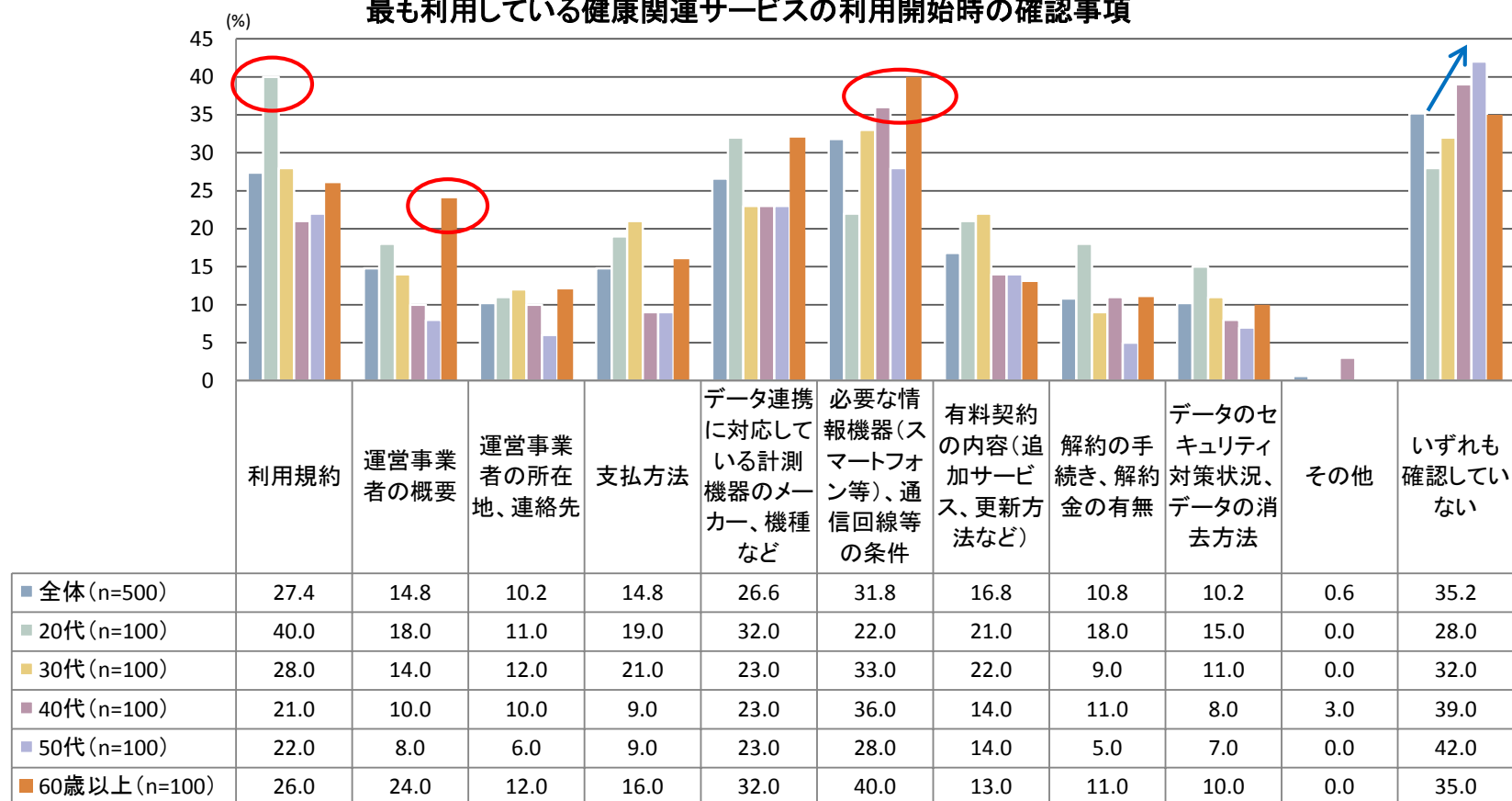
- サービス内容と、操作のしやすさを選定時に重視したという人がそれぞれ半数を超えている。
- サービス内容、利用料金は若年層で重視したという人の割合が高い。
- データの取得のしやすさは、高齢層で重視したという人の割合が高い。



3.5 健康関連サービス選定時の状況(利用開始時の確認事項)

- サービスの利用開始にあたって、何らかの確認をしたという人が全体の3分の2。必要な情報機器等の条件、利用規約、データ連携に対応している計測機器を確認したという人が多い。
- 運営事業者に関する情報や解約の手続き、セキュリティ対策などについて確認している人は多くない。

最も利用している健康関連サービスの利用開始時の確認事項

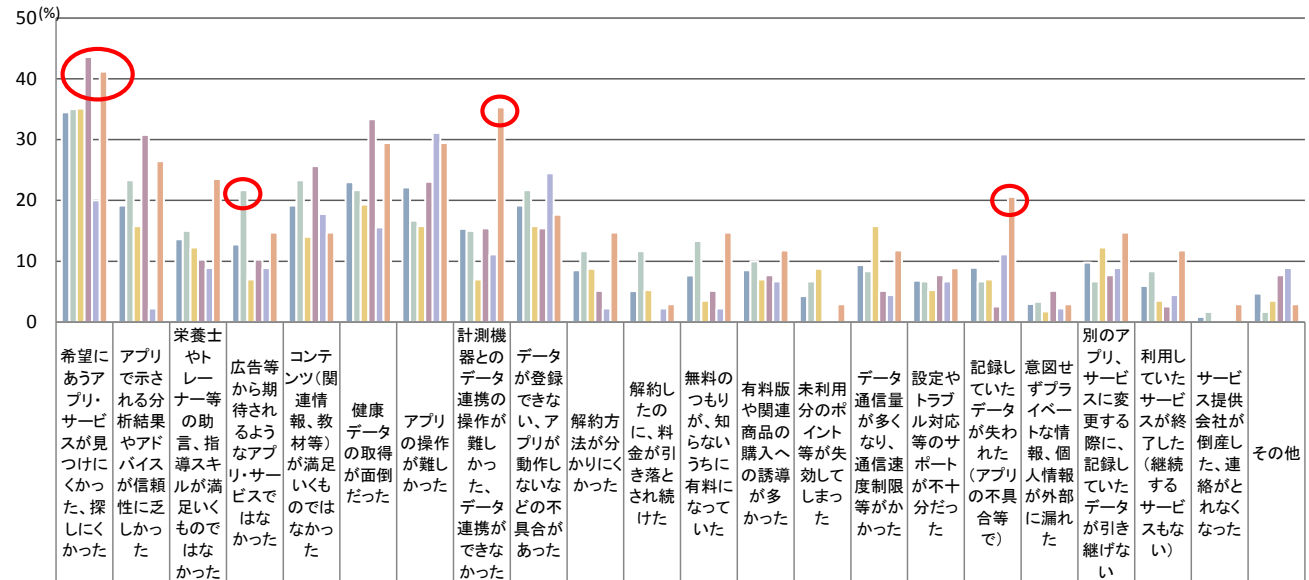
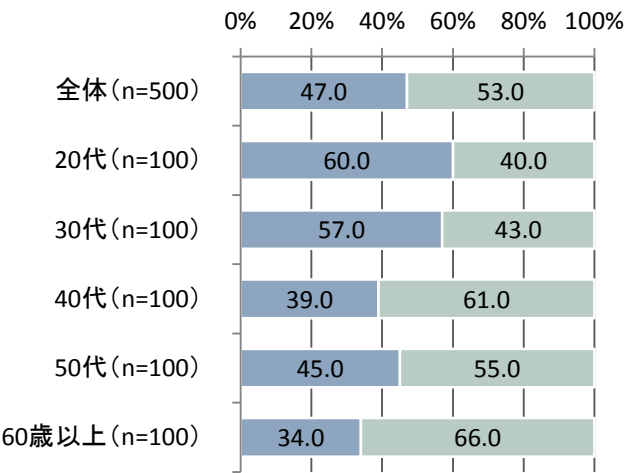


3.6 健康関連サービス利用にあたって困ったこと等

- 健康関連サービス利用にあたって困ったこと等があったとする利用者が全体の47.0%。若年層で高くなっている。
- 具体的には、希望するサービスが見つげにくかったという回答が最も多い(困ったことがあった人の34.5%)。
- 高齢層では、アプリの操作、計測機器とのデータ連携が難しかったという回答が多い。

困ったこと等の有無(年代別)

困ったこと等の内容(複数回答)(n=235)



■ 困ったこと等があった ■ 困ったこと等はなかった

	希望するサービスが見つげにくかった	アプリで示される分析結果やアドバイスが信頼性に乏しかった	栄養士やトレーナー等の助言、指導スキルが満足いくものではなかった	広告等から期待されるようなアプリ・サービスではなかった	コンテンツ(関連情報、教材等)が満足いくものではなかった	健康データの取得が面倒だった	アプリの操作が難しかった	計測機器とのデータ連携が難しかった、データ連携ができなかった	データが登録できない、アプリが動作しないなどの不具合があった	解約方法が分からなかった	解約したのに、料金が引き落とされ続けた	無料のつもりが、知らないうちに有料になっていた	有料版や関連商品の購入への誘導が多かった	未利用分のポイント等が失ってしまった	データ通信量が多くなり、通信速度制限等があった	設定やトラブル対応等のサポートが不十分だった	記録していたデータが失われた(アプリの不具合等で)	意図せずプライベートな情報、個人情報が外部に漏れた	別のアプリ、サービスに変更する際に、記録していたデータが引き継げない	利用していたサービスが終了した(継続するサービスもない)	サービス提供会社が倒産した、連絡がとれなくなった	その他
■ 全体 (n=235)	34.5	19.1	13.6	12.8	19.1	23.0	22.1	15.3	19.1	8.5	5.1	7.7	8.5	4.3	9.4	6.8	8.9	3.0	9.8	6.0	0.9	4.7
■ 20代 (n=60)	35.0	23.3	15.0	21.7	23.3	21.7	16.7	15.0	21.7	11.7	11.7	13.3	10.0	6.7	8.3	6.7	6.7	3.3	6.7	8.3	1.7	1.7
■ 30代 (n=57)	35.1	15.8	12.3	7.0	14.0	19.3	15.8	7.0	15.8	8.8	5.3	3.5	7.0	8.8	15.8	5.3	7.0	1.8	12.3	3.5	0.0	3.5
■ 40代 (n=39)	43.6	30.8	10.3	10.3	25.6	33.3	23.1	15.4	15.4	5.1	0.0	5.1	7.7	0.0	5.1	7.7	2.6	5.1	7.7	2.6	0.0	7.7
■ 50代 (n=45)	20.0	2.2	8.9	8.9	17.8	15.6	31.1	11.1	24.4	2.2	2.2	2.2	6.7	0.0	4.4	6.7	11.1	2.2	8.9	4.4	0.0	8.9
■ 60歳以上 (n=34)	41.2	26.5	23.5	14.7	14.7	29.4	29.4	35.3	17.6	14.7	2.9	14.7	11.8	2.9	11.8	8.8	20.6	2.9	14.7	11.8	2.9	2.9

3.6 健康関連サービス利用にあたって困ったこと等

「困ったこと等」の内容(自由回答)

○希望にあうアプリ・サービスが見つげにくかった、探しにくかった

- 検索しても自分が欲しいと思う機能が揃っているか分かりづらいし、結局揃っていないで複数のアプリを使わなければならない。(女性、20代)
- 自分の必要な情報とアプリの内容が一致するものを探すのが面倒。(女性、30代)

○健康データの取得が面倒だった

- 食事内容を記録する際、市販のメニューなど、候補にないものがあり手入力をしなければならなかった。(男性、60代)

○計測機器とのデータ連携、計測の質

- デバイスとアプリの連携が取れなかった。調査不足のせいもあるが、購入後わかったことも沢山あった。(女性、40代)
- ウェアラブルデバイスやセンサーの精度が悪くアプリによって異なる結果が表示される。(男性、20代)
- 入力するパラメータが多い割には分析結果がわかりにくく、モチベーションが上がらなかった。(男性、40代)

○アプリのコンテンツや、提供されるアドバイスの質

- 提案される運動内容が、自分の私生活で不可能なもの。(女性、20代)
- トレーナーの指導ありと書いてあったが自分の状況にあった指導ではなかった。(女性、60代)

○データの保管・引き継ぎ

- それまで蓄積されていたデータが、機器の不具合で一瞬で消滅した。(男性、50代)
- 機種変更の際、データが引き継げるようになっていたが、やってみたら出来なかった。問い合わせしたが返事はなかった。(女性、50代)
- 当初登録していた機器から違う機器へ変更する際、一度解約してから再登録が必要だった。ポイントを引き継ぐことができなかった。(男性、30代)

○解約方法

- 英字のサイトで解約方法にたどり着くのに困難であった。(男性、30代)
- 解約ページが探しづらかった。(男性40代)

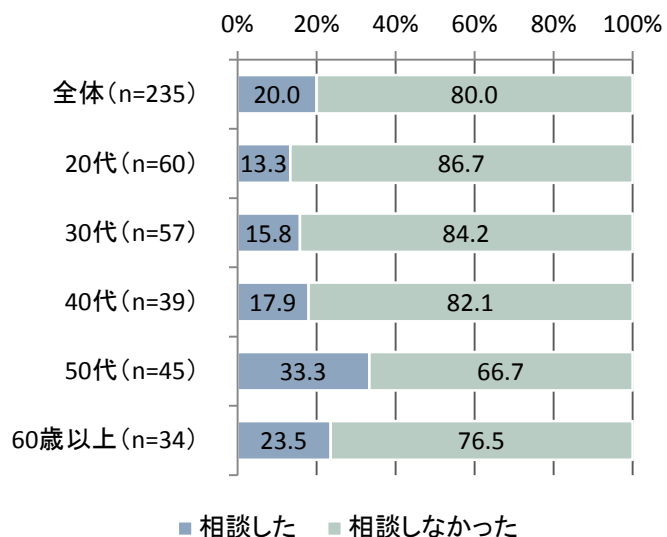
○有料版への誘導

- 無料と有料のものの説明がわかりにくかった。(女性、20代)
- 常に有料コンテンツへの誘導があり、数ステップで間違えて課金しそうになってしまった。(女性、20代)

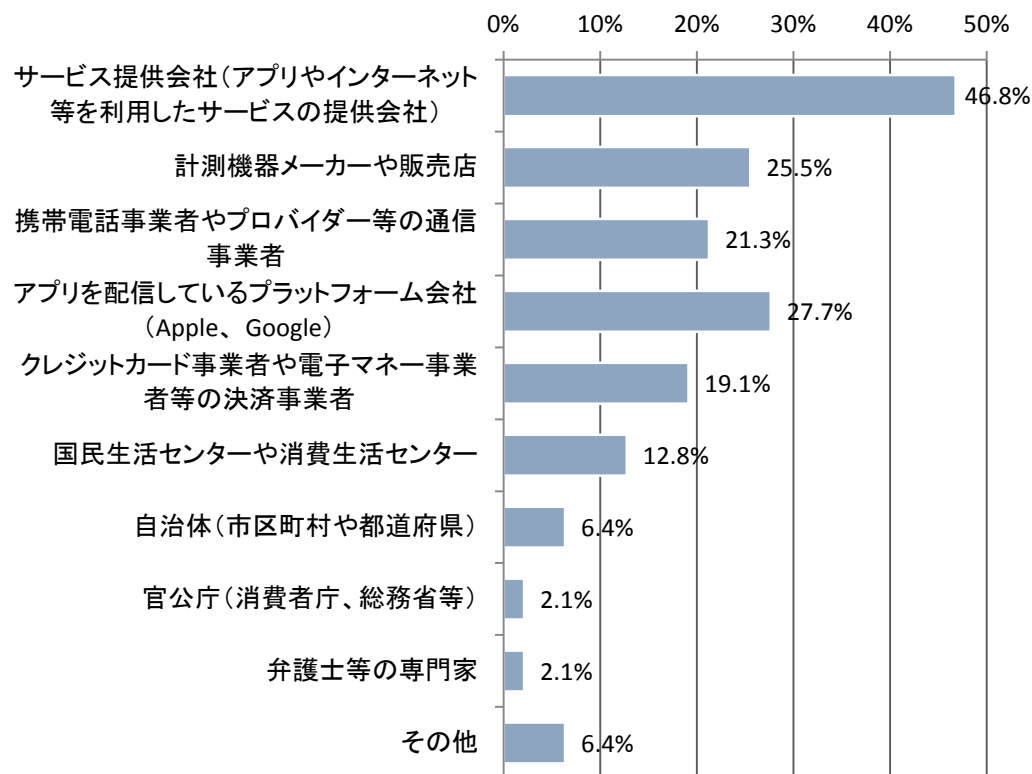
3.7 困ったこと等があった場合の相談状況

- 困ったこと等があった場合に相談したことがある利用者は2割(20.0%)。
- 相談先は「サービス提供会社」(46.8%)が最も多く、次いで「アプリを配信しているプラットフォーム会社」(27.7%)、「計測機器メーカー」(25.5%)となっている。

困ったこと等があった場合の相談経験の有無



相談先(複数回答)(n=47)



3.8 健康関連サービスを安心して利用できるようにするために望む取組

安心して利用できるようにするために望む取組み(自由回答)

【事業者向け】

○個人情報を含む情報の保護・管理

- 情報が他の全く関係ない会社に使われないようにしてほしい。(女性、50代)
- SNSと連携できるものもあり、知らないうちに情報が公開されてしまったらどうしようと不安になり、アプリを使用しなかったことがある。(女性、20代)
- センシティブ情報の漏洩は困るが、使い手の必要に応じて主治医に提供しやすくしてほしい。(女性、40代)

○料金体系

- 料金体系をわかりやすくしてほしい。(男性、30代)
- 無料と有料の境目をはっきりさせてほしい。(男性、20代)
- 適正価格による情報提供をしてほしい。(男性、50代)
- 解約を簡単にし、自動課金をやめさせてほしい。(男性、40代)

○サポート体制の充実

- ネットのヘルプ項目を充実させてほしい。(男性60代)
- 利用規約をわかりやすく簡潔に作ってほしい。(男性、40代)

○データの移行や機器との連動

- データの引継ぎが簡単にできるよう統一フォーマットで管理するようになれば良いと思う。(男性、40代)
- 出来れば計測機器との自動連動をするアプリや、その対応機種を増やしてほしい。(男性、40代)
- 計測機器の精度を上げてほしい(男性、40代)
- 消えたデータを復元できるようにしてほしい(戻る機能など)。(女性、50代)
- データが間違っていた時手入力で修正できるようにしてほしい。(女性、50代)

【行政・業界団体向け】

○アプリや提案内容の信頼性・安全性確保

- 安心なサイトがわかるようにしてほしい。(女性、30代)
- アプリや端末の精度がわかるような基準を作してほしい。(女性、50代)

4. 健康関連サービスにおける消費者保護の取組

4.1 健康関連サービス利用に当たって消費者が注意すべき事項

■ 消費者が注意すべき事項の例

● サービス内容

- 試用できるものは、サービス内容等が期待と合致するか試用で判断する。
- 広告で示されているアプリ利用効果などが信頼できるものか確認したうえで利用する。

● 利用機器

- 計測機器と連携し、自分で入力しないで機械的に健康データをアプリに取り込むことができるサービスにおいては、アプリのデータ連携機能が計測機器に対応しているか、事前に確認する。

● 利用規約

- データ連携がうまくいかない、記録したデータが消去されるなどアプリの不具合をはじめとするトラブルの可能性、また、取得したデータの第三者への提供なども想定されることから、利用規約を確認する。
- サービス提供の主体(健康関連サービス事業者)や連絡先を確認する。

● 料金

- 無料で提供されているアプリ・サービスであっても、付加機能は有料で提供されることが多いため、利用時には料金を確認する。(課金発生の際には、注書きや確認ボタンがある場合が多い)
- 有料サービスの場合には、支払い方法だけでなく、解約方法や更新の規定などについて確認する。契約時には、契約締結時の画面やメールなどを保存する。

● サポート体制

- アプリの操作方法が分からない、データ連携がうまくいかないといったトラブルの可能性があるため、操作やシステム不具合に対するサポート体制を確認する。

4.2 健康関連サービスにおける事業者の取組

■ 健康関連サービス事業者の取組(事業者やサービス内容等により異なる)

● 提供サービスの品質の確保

- インタフェースは、医師の助言ももらいながら、利用者にわかりやすい表現となるよう心がけている。
- 医師法をはじめとした関連法制度や関連学会のガイドライン等を遵守している。
- 提供コンテンツについて特に効果を謳うような表現に関しては、社外の顧問の協力も得つつ、法務部門がチェックを行う。
- 利用者と、相談対応、指導・助言する専門家との間のやり取りは、モニタリングないし記録している。

● 契約に関連する取組

- アプリ利用に際しての同意の取り方は、専門の弁護士の監修に加え、所管官庁などに確認を行いながら定めている。
- 料金に関しては、確認のための画面でボタン(ダイアログボックス)をクリックしてはじめて課金されるなどの配慮をしている。

● 効果検証等に関連する取組

- 大学の先生等の専門家がアプリ/システム開発の監修を行っている。
- 大学と連携した実証実験に参加し、健康アプリ/システム利用の効果検証を行っている。結果は学会等で発表している。

● セキュリティ、個人情報保護

- システム的なセキュリティ対策には十分配慮している。インシデントが発生した場合の対応手順等についても定めている。
- 統計情報(利用者数、地域分布等)を第三者に提供するといったデータ利用についての同意を利用開始時にとっている。
- 実証実験等でのデータ利用については、個別に同意をとっている。
- 相談対応、指導・助言する専門家には、利用者の氏名ではなくニックネームを示すなど個人情報の管理を徹底している。

(出所)三菱UFJリサーチ&コンサルティングによるインタビュー調査より