



手机互联
mobile
connect

安全的数字身份尽在我们掌握之中

手机互联消费调查报告：中国

由 KRC Research 负责代表 GSMA 执行研究





Personal Data

随着数字经济的发展，个人和企业都在寻找能够轻松进行在线互动而不损害安全和隐私的方式。GSMA 个人数据项目，建基于 GSMA 移动认证项目成功基础和所提供的战略眼光上，旨在帮助数字服务提供商和消费者找到隐私、安全性和便捷性之间的平衡。

本着 GSMA 董事会的目标，该项目及其运营商合作伙伴优先考虑的是数字身份服务的发展。他们携手合作，旨在向市场推出优质的数字身份解决方案，这些解决方案具备的特点包括：提供安全、无缝、方便的用户体验、一致的用户界面以及提供较低的门槛准入数字身份生态系统中。有关更多信息，请访问

gsma.com/personaldata



GSMA Intelligence

为深入了解消费者对移动和数字服务不断变化的态度，GSMA 个人数据项目委托 KRC Research 对中国智能手机用户有关在线分享个人数据、身份验证和认证的观点进行研究。其主要目标之一是为了更好地了解中国消费者将如何应对手机互联- 这一以移动运营商为主导的安全身份验证和认证服务。

这项于 2015 年 2 月开展的研究将 1000 份智能手机用户网上调查与据点位于上海的焦点小组所进行的面对面讨论相结合。在网上调查中：

有 55% 的受访者为千禧一代（出生在 1980 至 1997 年之间）；
有 35% 的受访者为“X 一代”（出生在 1965 至 1979 年之间）；
有 7% 的受访者为晚期婴儿潮一代（出生在 1955 至 1964 年之间）；
有 3% 的受访者为早期婴儿潮一代（出生在 1946 至 1964 年之间）。

超过一半 (56%) 的受访者拥有学士学位。

本文总结了研究的主要成果，内容主要关于移动运营商和数字服务提供商，包括银行、贸易公司和政府等手机互联可以惠及的组织。

内容：

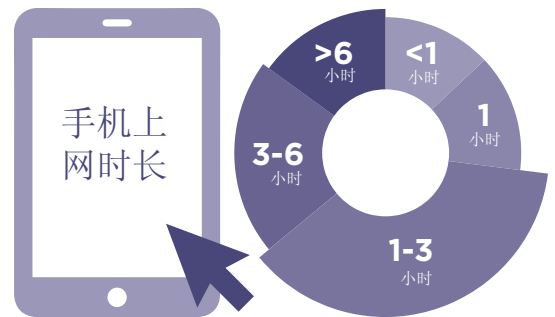
执行摘要	1
1. 消费者面临的数字挑战	3
2. 中国消费者最信任谁	5
3. 引入手机互联	7
3.1 多个网站的通用登录	8
3.2 强大的安全性	9
3.3 对个人数据的控制	10
4. 总结	11
5. 给运营商的建议	12

执行摘要

在中国，像其他地方一样，消费者越来越多地使用手机访问大量数字服务。随着时间的推移，中国消费者期望手机在其生活中承担更多重要的角色，希望能够通过手机完成更多的日常工作。但是，随着消费者越来越依赖于数字服务，他们对访问机制就会越来越失望，同时也越来越关心隐私问题。GSMA 委托了 KRC Research，深入调查消费者对手机和数字服务不断转变的态度及其如何响应手机互联，这项移动运营商主导的安全身份验证和认证服务。本次调查研究显示 86% 的消费者很可能会采用手机互联作为其访问大多数网站、应用程序或在线服务的登录方式。此外，还发现如果把核心主张经过详细说明，是会引起消费者共鸣的，而且移动运营商也有明显的优势来利用自己网络的固有安全性，从个人和数字服务提供商那里创造价值。这份报告针对的是移动运营商，报告中详细描述了消费者对手机互联的响应，以及为实现该服务，对用户群体最大优化而提出积极影响建议。

数字化服务当前面临的挑战

在中国，像其他地方一样，消费者越来越多地使用手机访问大量数字服务。随着时间的推移，中国消费者期望手机在其日常生活中承担更多重要的角色，希望能够通过手机完成更多的工作。



但是，随着消费者对数字化服务的依赖程度不断加深，人们对访问速度及隐私保护的要求也逐渐提高。



81% 的调查对象反映

“要记住的用户名和密码过多，一旦忘记，重新注册或重新设置都十分麻烦。”

他们愿意将数据透露给谁？

消费者感觉将个人数据透露给以下单位是相对安全的：



调查结果显示手机运营商提供的数字身份较互联网从业者提供的数字身份更加安全。

推出



手机互联是运营商主导的安全验证服务。



84%

可能会将手机互联作为登录网站和应用的主要方式



安全

85% 的调查对象表示手机互联因为设有密码，所以较当前的登录方式具有更高的安全性。



方便

84% 的调查对象表示手机互联通过 PIN 和手机登录十分方便。



私人

85% 的调查对象愿意让手机互联为服务提供匿名登录

86% 的调查对象认为制约着手机互联所有服务的隐私政策也颇具吸引力。

建议通过手机互联的方式登录的服务包括：



财务交易



配合定位服务



家长控制



定制广告



客服中心提前认证



等等

1. 消费者面临的数字挑战

在中国，就像在其他地方一样，消费者越来越多地使用手机访问各种数字服务；超过三分之一的受访者每天要花六个小时或更多时间使用手机上网。随着时间的推移，中国消费者希望手机在其生活中扮演更为重要的角色。网上调查中的大多数受访者表示，他们预计将在五年内使用移动电话完成日常任务，如存储优惠卡和优惠券以及用作乘坐公共交通的车票（见表 1）。

表 1：您期望能够在 2020 年的移动电话中储存或执行哪些文件或程序？

存储优惠卡和优惠券	57%
有效地保护自己、家庭及家人免受黑客及诈骗行为的侵害	56%
乘坐公共交通工具的车票	55%
以无卡支付方式向网上商店付款	50%
储存驾驶执照	48%
授权访问家庭网络和电视	47%
进入您的工作场所、VPN、打印机等	42%
使用护照入境	41%
与医生记录或分享信息	37%
提交纳税申报表	31%
投票选举	26%
在自主付款台购买烟酒时证明年龄	25%



即使消费者越来越依赖于移动电话和数字服务，但访问这些服务所需的步骤以及数据和隐私控制的缺乏使他们倍感失望。

这种不满十分普遍。例如，关于网站和应用程序采用的登录流程，有近三分之一（32%）的受访者承认，他们每周登录到在线服务时都会遇到问题。

研究发现，在中国，许多消费者希望摆脱不得不记住多个用户名和密码的局面，他们承认处理多个用户名和密码让人感到头痛不已。

81% 的调查对象反映

“要记住的用户名和密码过多，一旦忘记，重新注册或重新设置都十分麻烦。”

此外，受数字化和数据驱动经济的影响，中国对隐私的注重日益加强。许多数字服务会要求消费者分享一些自身信息，而研究发现，中国消费者乐于分享信息以换取一些有价值的东西。但大多数人希望更好地对其个人数据和隐私加以控制，有 67% 的受访者认同这一观点：“在线隐私与安全对我而言至关重要，我将尽我所能确保我处于保护之中。”

约 67% 的受访者称，他们“让公司了解一些个人信息是为了换取使用某些服务或产品的权利”。然而，消费者的舒适程度会随着共享数据类型不同而改变。例如，80% 的人不会对分享个人兴趣爱好来换取优惠及其他福利产生反感，但只有 42% 的人不会对分享地址、出生日期和手机号码等个人信息产生反感（见表 2）。

表 2. % 乐于分享的信息包括：

个人兴趣爱好	80%
购物和采购需求	75%
网络数据：运营商名称、手机归属地、漫游国家	67%
电力、天然气和水费/使用数据	66%
访问的网站	62%
设备详细信息：技术详细信息和手机参考编号、运营商账户和 SIM 卡	48%
手机账户数据：合同类型、支付历史	44%
个人数据：姓名和地址、手机号码、电子邮件地址、出生日期	42%

...用于换取优惠及其他福利

80% 的调查对象反映

“我感觉自己像是它们的产品，大的互联网公司收集了我的个人数据并出卖给其他公司用于广告和市场宣传。”



此外，中国消费者认为他们无法控制其个人数据在网上的交易方式。

网上调查中的大多数受访者认为他们并未获得公平的交易。

84% 中国百分之八十四的受访者同意以下观点（19% 其中百分之十九强烈认同，65% 百分之六十五一般认同）：

“比起互联网公司，我认为自己能从自身数据信息中获得的价值显然不足，这并不公平。”

2. 中国消费者最信任谁？

银行和中国政府是消费者数据中最值得信赖的保管人。有超过四分之三的受访者表示他们认为提供给银行的个人数据或信息是非常安全的或比较安全的，而就政府而言，这一数字为 71%（见表 3）。

表3：您感觉自己的个人数据或信息在以下组织中是否安全？

	非常安全	一般
银行	25%	51%
政府	18%	53%
移动运营商	14%	40%
保险公司	12%	43%
微博	9%	33%
人人网	8%	33%

在这方面，移动运营商与行业领先的互联网竞争者相比具有明显的优势，有一半以上的受访者 (54%) 认为他们提供给移动运营商的数据是安全的，理想化地将其定位为安全数字身份验证供应商。



3. 引入手机互联

参会者将收到一份有关手机互联的综合说明，该说明由 GSMA 及众多行业领先的移动运营商共同开发，手机互联将为客户提供：

- 简单、安全的访问，可利用网络资产的内在安全性通过手机进行身份验证。
- 匿名登录，可对个人信息共享加以控制。
- 多个密码的替代方案，可以在不同的安全级别加以使用。

在对手机互联服务的关键方面进行说明后，受访者被问及他们有多少可能会使用手机互联作为大多数网站、应用程序和其他在线服务的主要登录方式。受访者的反应相当积极：29% 的人表示极有可能，55% 的人表示有一定的可能。

手机互联使人们可以使用手机登录到多个网站，所有网站只需一个密码，这一建议引发了 84% 受访中国消费者的共鸣（见表 4）。

此外，还有类似比例的受访者表示，希望手机互联能够将消费者的手机和 PIN 相结合，以保证提供比当前登录系统更强大的安全保护（双因素身份验证机制）。手机互联支持的用户匿名性对中国消费者而言同样至关重要：调查显示，大多数中国消费者喜欢可以匿名登录而无需了解其身份的服务（见表 4）。

表 4

	非常有吸引力	有点吸引力
手机互联使您能够轻松使用手机和一个密码登录到多个网站	31%	53%
归功于手机及其密码的独特组合，手机互联与当前登录系统相比能够提供更强大的安全性	36%	49%
手机互联允许您匿名登录服务，而无需了解您的身份。	34%	51%



84%

可能会将手机互联作为
登录网站和应用的主要
方式

3.1 多个网站的通用登录

有 84% 的受访者认为在不影响安全的情况下使用单点登录机制是有益的（37% 的人认为非常有益，另有 47% 的人表示略微有益），受访者称“单点登录解决方案，即使用一个您对其充满信心的用户名和密码，对于全部或大部分网站而言是安全的”。

87% 的受访者设想将手机互联“用于绝大多数的登录场景，而不必记住众多安全性较弱的密码。受访者提出了可使用手机互联的其他场景，其中绝大多数受访者有志在所有场景中使用手机互联（见表 5），展示了该服务可以在线实施的广泛服务范围：



表 5：% 感兴趣的总数

可通过提升所有在线或线下商店金融交易的安全性来降低身份盗窃和信用卡诈骗的风险，因为您的银行和支付服务提供商可为您快速检查。	88%
对于绝大多数的登录场景，您只需要记住一个安全性较强的密码，而不必记住众多安全性较弱的密码	87%
可实现更短的等待时间或排队时间以及更好的呼叫中心服务，因为手机互联将允许您预先进行自我识别	85%
更加容易、安全的网上银行交易授权，无需使用麻烦的“卡设备”也无需填写详细的表格来证明您的身份	82%
当您的家人登录在线服务时，进行实时的家长控制	80%
提醒您的银行您正在某一国家漫游，这样您就不会由于在国外使用借记卡或信用卡而陷入任何问题	79%
在您的控制之下，根据您的个人信息定制广告，而不是针对大多数的互联网玩家	76%
自动填充的在线登记表格或由您的手机接收的付款详细信息	74%

3.2 强大的安全性

此外，还有很高比例的受访者表示，希望手机互联能够将消费者的手机和 PIN 相结合，以保证提供比当前登录系统更强大的安全保护（双因素身份验证机制）。

该研究还强调了消费者对身份盗窃和欺诈行为的担忧。通过利用运营商访问的安全网络资产，手机互联能够提供具有极高安全性的访问。手机互联所提供的安全可靠的身份验证能力，对超过 80% 的受访者而言具有吸引力（见表 6）。

80% 的调查对象反映

通过手机上手机互联¹ 供安全验证功能

表 6

	非常有吸引力	有点吸引力
手机互联提供了先进的保护，以防范日益增长的身份盗窃威胁	35%	49%
手机互联为您提供了更加安全的身份验证，来证明你就是真正的你	30%	52%



3.3 对个人数据的控制

研究发现，中国消费者对能够为其个人数据提供更好控制的服务有着强大的潜在需求。手机互联提供匿名访问，无需与网站或应用程序共享数据，无需客户同意。手机互联支持的用户匿名性对中国消费者而言同样至关重要：大多数中国消费者喜欢可以匿名登录而无需了解其身份的服务（见表 5）。当他们被引入到手机互联的未来功能时，包括自主管理数据，76% 的受访者表示喜欢对与在线服务分享其个人数据的权限进行管理（见表 7）。

人们对一套针对服务提供商的一致隐私准则有着更大兴趣，目前，参与各方所提供的手机互联必须遵守一致的隐私原则，旨在符合服务和功能的品牌标志（见表 7）。



表 7

	非常有吸引力	有点吸引力
手机互联允许您在在线服务时管理您分享个人数据的权限。	25%	51%
手机互联允许您创建个人数据库，以收集、管理和控制您的个人信息	28%	51%
手机互联提供的服务必须采用一致的隐私准则，以强化您的隐私和控制	33%	53%

4. 总结

理想情况下，移动运营商旨在处理中国消费者对简单、安全的身份验证和认证的需求，作为个人数据的持有人这与互联网服务相比需要更高的消费者信任度。运营商有机会通过在线解决客户的实质问题来赢得客户的欢心，从而加深与这些客户的关系。

中国很可能会广泛采用手机互联。在调查中，有 29% 的受访者表示，在了解该产品后很可能会使用手机互联作为大多数网站、应用程序和其他在线服务的主要登录方式，还有 55% 的人称有一定的可能性。研究发现，如果该服务能够实现清晰的解释和准确的定位，其核心主张将在中国引发消费者的共鸣，消费者将可以轻松安心地将手机互联应用于各种在线务，并不断提升使用范围和使用频率。

总的来说，上述发现表明移动运营商眼前有一个绝佳的机会，那就是利用网络资产的内在安全性来为个人及服务供应商创造价值。为中国消费者提供简单、便捷的身份验证与认证解决方案将增加数字服务（包括由移动运营商及第三方运营的服务）的使用，并推动数字经济的进一步进展。

84% 的调查对象反映

他们很可能会采用
手机互联'



5. 给运营商的建议

为将手机互联这一全新服务的积极影响扩展到最大化，移动运营商应该：

1

说明手机互联如何解决并处理安全问题

焦点小组的参与者想了解手机互联背后的技术详情，从而对服务的安全程度加以判断。特别是，移动运营商需要解释手机互联如何借助双因素身份验证有效保护个人数据，即使是在手机丢失或放弃手机号码的情况下。

2

寻求支持和合作

如果消费银行支持手机互联来确保客户数据的安全性、确保其身份受到保护并尊重他们的隐私，则有 84% 的受访者表示，他们将更有可能使用手机互联作为大多数网站、应用程序和其他在线服务的主要登录方式。同样的询问如果政府支持手机互联，仍有 94% 的受访者表示，他们将更有可能使用手机互联作为其主要登录方式，因此寻求区域相关团体机构的支持有助于提高服务的认可和使用。

3

明确手机互联的不同之处

该研究还强调了移动运营商需要十分清楚地阐明手机互联在登录体验方面以及在数据验证方面，与其他身份验证及认证解决方案的不同之处。十分关键的区别之一便是手机互联给予消费者更强大的控制能力。一位参与者说道：“我真的很喜欢这个想法，我可以在不同级别对数据加以控制，由此对透明度进行选择。”

4

计划迅速开展大规模应用

该研究凸显了手机互联可能会收到来自消费者的积极响应，并确定了众多设想应用该服务的潜在环境。在一些讨论中，中国焦点小组的参与者对手机互联具有“从众心理”。他们称，一旦手机互联在同龄人中流行开来，他们将更有可能尝试这一服务。一位参与者说道：“如果越来越多的人使用手机互联，我一定会尝试一下。”因此对于手机互联的成功，实现规模是非常重。为了鼓励消费者早期采用手机互联的服务，要免费提供，还需要提供各种类型的数字应用可使用手机互联作为登录机制。



安全的数字身份尽在我们掌握之中



Personal Data

GSMA Head Office
The Walbrook Building
25 Walbrook
London EC4N 8AF
gsma.com/mobileconnect
www.mobileconnect.io
发布日期：2015 年 7 月