



ここは、とある町にある一風変わった診療所。悩みを抱えたユーザインタフェースたちがやってきます。Dr. ナカムラと一緒に病気を治してあげましょう。さて、今日の患者さんたちはどのような悩みを抱えているのでしょうか……

Dr. N「次の方どうぞ～」

患者 A & B「こんにちは。私は、とあるサービスでユーザ認証を行うための『秘密の質問』です。パスワードの再発行時などに、本人であることを確認するために設定をお願いしているのですが、多くの方が回答に悩むようで、不満が多く寄せられているんです」

Dr. N「うーん、じゃああなたから先に、ちょっと診せてもらえますか？」

患者 A「はいどうぞ (図1)」

十代の頃の親友の名前は？  
初めて飼ったペットの名前は？  
初めて覚えた料理は？  
初めて映画館で観た映画は？  
初めて飛行機で行った場所は？  
小学生の時に好きだった先生の名前は？

図1 そんな昔のことなんか覚えていない

Dr. N「えっと、これは何歳ぐらいのひとを対象にしているんですか？」

患者 A「もちろん、子供から大人まで全ての方ですよ」

Dr. N「全年齢対象ですか？ この質問で？」

患者 A「はい、どんな方でも回答できるように工夫を凝らしています。親友の名前なんて一生忘れないでしょうし、飼っていたペットの名前とかも記憶に残ってるでしょ？ 初めて覚えた料理や映画とかも、感慨深いから覚えてるでしょうし、小学校の時に好きだった先生の名前とかも忘れられませんよね」

Dr. N「私は40歳ちょっとですが、この中で回答できるのは『初めて飛行機で行った場所』しかありませんよ」

患者 A「えっ？ 十代の頃親友いなかったんですか？ あと料理や映画などの楽しい思い出も無い？ 先生、よっぽど悲しい青春時代だったんですね……」

Dr. N「ほっとけ。もちろん親友はいましたよ！ でも『十代』って小学校から大学まで入るので、誰か一人だけに絞るのは難しいですよ。あと、『最初の映画』はまだ小さい頃に連れて行ってもらったので中身は覚えてませんし、『最初の料理』なんてそれこそ一切記憶にないです」

患者 A「うーん、そうですか？ 先生が特別なのでは？」

Dr. N「違います！ しかも、この質問は四十代の私でさえこんな有様なのに、六十代後半になる私の両親なんてさっぱり回答できませんよ」

患者 B「(横から割って入って) ですよ～子供の頃にこだわるからダメなんですよ。その点私は、誰でも強烈に記憶に残っているものを厳選しています！ (図2)」

あなたの別荘の所在地は？(都市名を記入。)  
小学校6年生の時の担任の苗字は何ですか？  
最初のガールフレンドまたはボーイフレンドの名前は？  
父方の祖母の名前は？

図2 別荘とか言われても……

患者 B「どうですか？ 別荘の所在地とか凄いでしょ。あと最初のガールフレンドとかボーイフレンドの名前は一生忘れないものだと思います」

Dr. N「『別荘の所在地』って、喧嘩売ってるんですか？」

患者 B「え？ 普通持ってませんか？ 先生が特別貧乏……」

Dr. N「違います！ あと、『最初のガールフレンドまたはボーイフレンドの名前』って古傷えぐる気ですか？」

患者 B「先生、つくづく悲惨な青春時代だったんですね」

Dr. N「うるさいわ。これらの質問、回答が難しいのはさておき、それ以上に問題なのは、ネットの発達した現在では、この種の情報は簡単にバレてしまう可能性があるということです。たとえば別荘の所在地は過去のSNSの投稿からバレる可能性がありますし、担任の名前も、履歴書から小学校名と卒業年度がわかれば絞り込みが可能です。こうした方法は『ソーシャルハッキング』と言われ、実際に犯罪でも使われています」

患者 B「そうでしたか……」

Dr. N「あえて使いたいのであれば、かなり問題文を工夫する必要がありますが、そもそも『秘密の質問』自体、効果的とは言えません。例えば英語圏であれば20%の人が『好きな食べ物』にピザと答えるそうですし、逆に凝った回答

にしたあげく、40%のユーザが答えを思い出せなかったという報告もあります\*1。この際、意味のない秘密の質問をやめて、『二要素認証』など、より効果的な手法に変えることをお勧めします」

**患者 A&B** 「わかりました。ありがとうございます」

**Dr. N** 「本当に、秘密の質問には困ったものだなあ。そうそう、某会員サービスの登録変更をしなくちゃ。…え？登録変更には『秘密の質問』への回答が必要、しかも電話オペレータのみの受付と書いてある。えっと、何にしてたんだっけ？」

**オペレータ** 「はい、\*\*カスタマーセンターです。Nさま、登録変更ですね。承りました。では秘密の質問『あなたが自身を特定されないために使っている名前』の答えをおっしゃって頂けますか？」

**Dr. N** 「えっ……（もしかしてあのハンドル？あれを電話で回答するの？）、えーと、……、です」

**オペレータ** 「え？声が小さくて聞こえないのですが、もっと大きな声でお願いします」

**Dr. N** 「えーと、ですから、……」

**オペレータ** 「もしもし？もしもし？？」

今回の症例はいかがでしたか？読者の皆さんも、なぜこのような問題が発生したのか、どうすれば改善できるのかを考えてみてください（下のカルテに一例がありますが、もちろん答えはこれだけではありません）。なお、よりよい改善方法を思いついた方や、Dr. ナカムラに診てもらいたい患者をご存じの方は、<http://up.badui.org/> にご一報ください。



**担当医：Dr. ナカムラ**

BADUI 蒐集家。

日々新たな BADUI との出会いを求め、カメラ片手に世界を飛び回る。

BADUI 図鑑「失敗から学ぶユーザインタフェース（技術評論社）」を出版。

**Dr. トモクワの UI トリビア**

「秘密の質問」と共に効果が少ないと考えられているものに、「定期的なパスワード変更の強制」がある。いちいち考えるのが面倒なので、末尾の数字を少し変えるなど、強度の低いパスワードになりがちじゃ。米国立標準技術研究所（NIST）の「電子認証に関するガイドライン\*2」では、忘れにくく強度の高い「パスワード」を使うのが望ましいとされているぞ。

\*1 [security.googleblog.com/2015/05/new-research-some-tough-questions-for.html](http://security.googleblog.com/2015/05/new-research-some-tough-questions-for.html)

\*2 <https://pages.nist.gov/800-63-3/sp800-63-3.html>

診療カルテ	
ID	BADUI-24
氏名	秘密の質問さんたち
原因・主要症状・経過など	<p>人を悩ませる 秘密の質問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「十代の頃の親友」「初めての覚えた料理」 ↳ 年をとると忘れてしまう</li> <li>○「最初のボーイフレンド・カールフレンド」 ↳ 古傷をえぐる</li> <li>○「別荘の場所」「ペットの名前」 ↳ 答えることができる人が限定的</li> <li>○「祖母の名前」「担任の名前」 ↳ ソーシャルハックに弱い</li> </ul>
処方・手術・処置など	<p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・秘密の質問はかなり工夫するべし!!</li> <li>・そもそも秘密の質問は使うべきじゃない!!</li> <li>・そもそもパスワードは…</li> </ul> <p>中村 聡史 (明治大学)</p>
	<p>○ 回答できない質問たち</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分は該当しない質問</li> <li>・記憶に残っていない質問</li> <li>・ソーシャルハックに弱い質問</li> </ul>