

**NTT Data**

Global IT Innovator

参考資料1

## 第2回消費者アンケート結果速報

2020年5月25日  
NTTデータ経営研究所

# 調査概要

以下の4点を確認すべく、5月15日より、第2回消費者ウェブアンケートを実施した。

- ①消費者のAIに関する理解の状況
- ②消費者によるAIへの期待と課題、利用意向
- ③消費者が利用しているAI活用サービス(どのようなリスクを抱えているか)
- ④AIのサービスに係るリスクについて、どの程度認識・理解して使用しているか

## 実施概要

実施期間	2020年5月15日～20日
実施方法	ウェブアンケート調査
回収件数	36,972件 (詳細右記参照)

全体	36,972
男性×10代(15～19歳)	1,678
男性×20代	3,340
男性×30代	3,344
男性×40代	3,335
男性×50代	3,376
男性×60代	3,340
女性×10代(15～19歳)	1,688
女性×20代	3,386
女性×30代	3,395
女性×40代	3,364
女性×50代	3,377
女性×60代	3,349

- スクリーニングテストで、「AIという言葉聞いたこともないし意味も知らない」人は除外し、「聞いたことがあり意味も知っている」「聞いたことがあり、なんとなく意味も知っている」「聞いたことはあるが意味は知らない」と回答した消費者について回答を求めている。
- 回答者は年齢別、年代別に3,330件（10代については15歳以上のため1,665件）を目標とし、それを若干上回る数の回答を集めることができた。

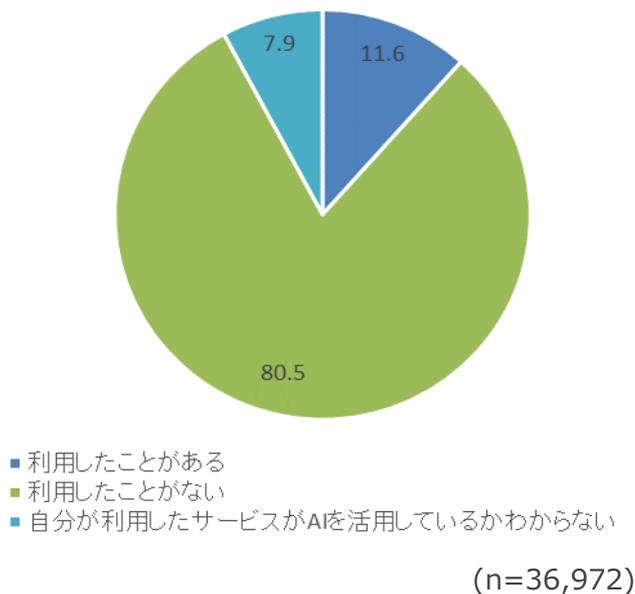
→次ページよりアンケート結果速報報告

# Q1.あなたは、以下の分野における、AIを利活用したサービスを利用したことがありますか？ (AIによる機器操作)

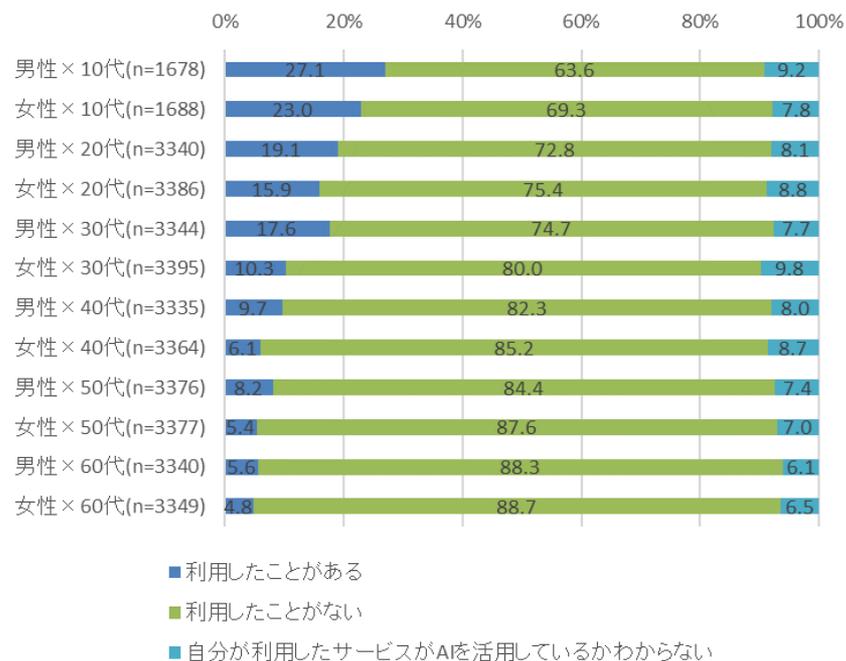
AIによる機器操作については、1割強の人が利用したことがあるに留まる。  
若い世代ほど、高い利用率となっている。

AIによる機器操作

(単位:%)



AIによる機器操作

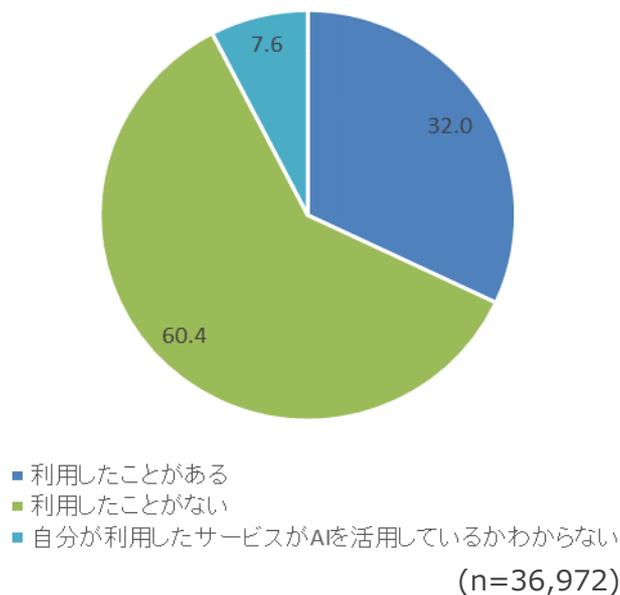


# Q1.あなたは、以下の分野における、AIを利活用したサービスを利用したことがありますか？ (AIによる音声認識・コミュニケーション)

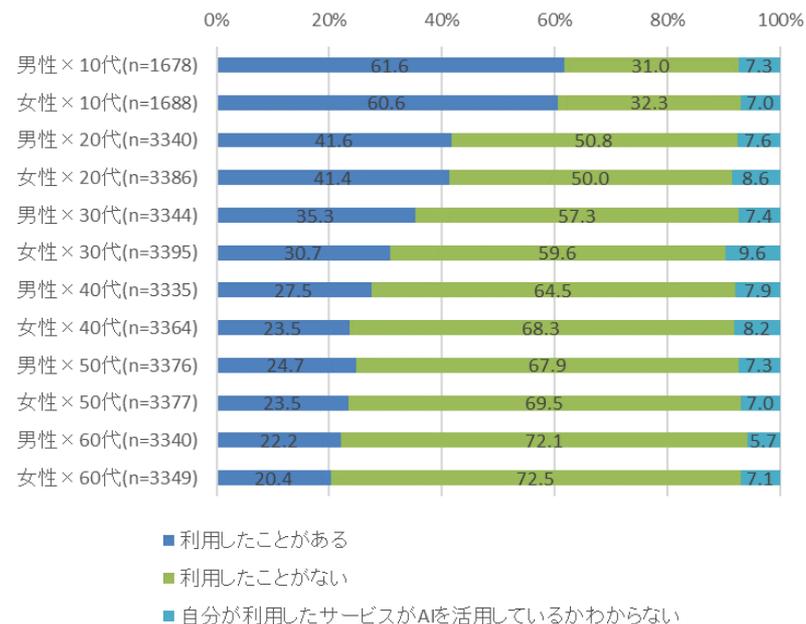
AIによる音声認識・コミュニケーションについては、3割程度の人が既に利用したことがあり、10代では6割の人の利用経験がある。

## AIによる音声認識・コミュニケーション

(単位:%)



## AIによる音声認識・コミュニケーション

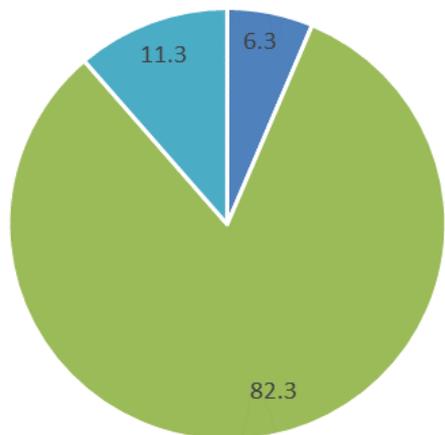


# Q1.あなたは、以下の分野における、AIを利活用したサービスを利用したことがありますか？ (AIによる取引契約・自動予約)

AIによる取引契約・自動予約は、まだ利用したことがある人は6%程度にとどまる。  
10代での利用が最も高く、年齢が高くなるほど利用は低くなっている。

## AIによる取引契約・自動予約

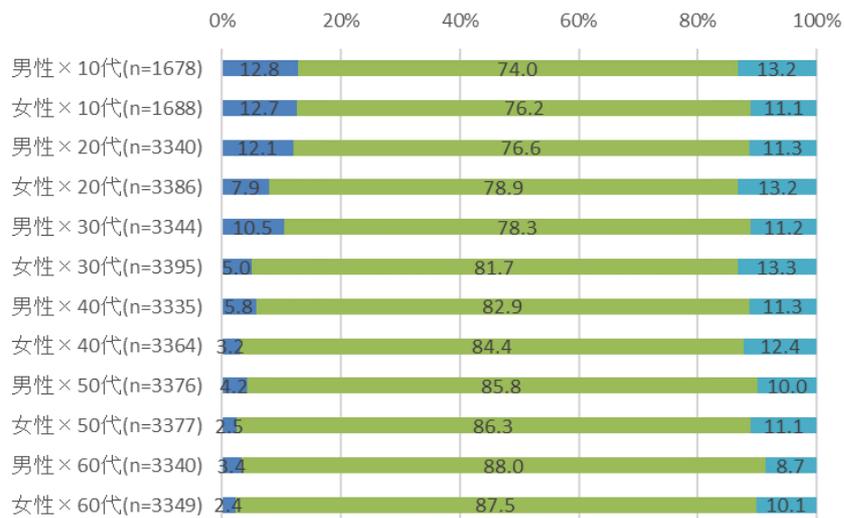
(単位:%)



- 利用したことがある
- 利用したことがない
- 自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない

(n=36,972)

## AIによる取引契約・自動予約



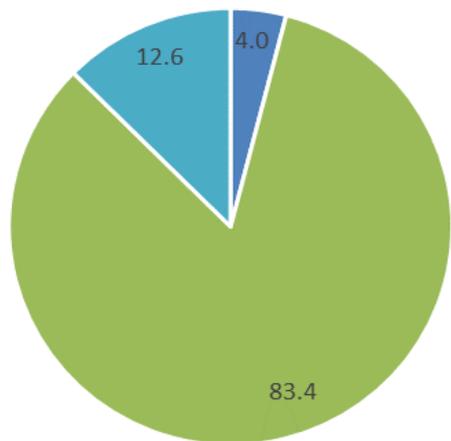
- 利用したことがある
- 利用したことがない
- 自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない

# Q1.あなたは、以下の分野における、AIを利活用したサービスを利用したことがありますか？ (AIによる審査)

AIによる審査を利用したことがある人は4%程度にとどまる。  
男性の方が女性よりも利用したことがある人が多くなっている。

## AIによる審査

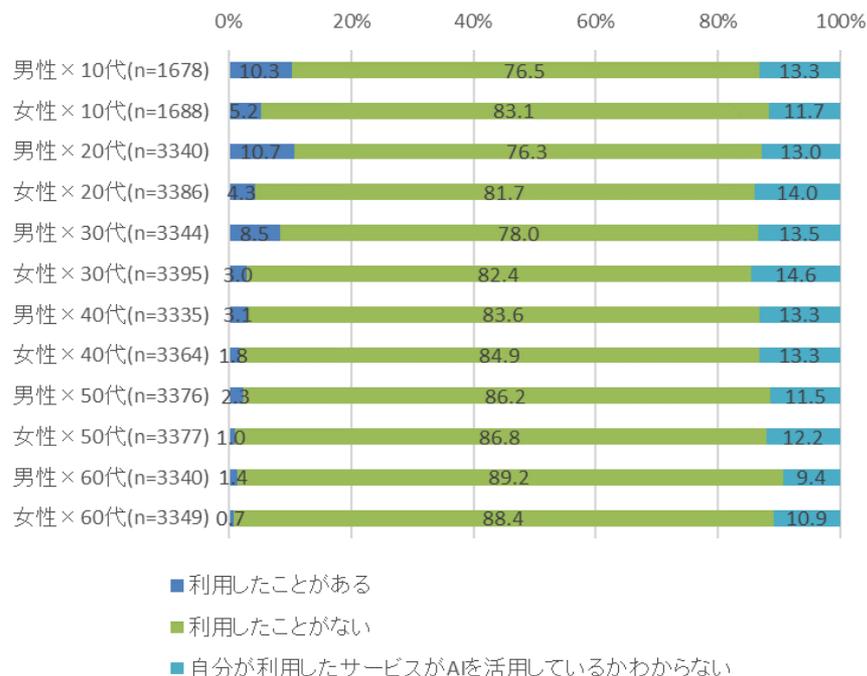
(単位:%)



- 利用したことがある
- 利用したことがない
- 自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない

(n=36,972)

## AIによる審査

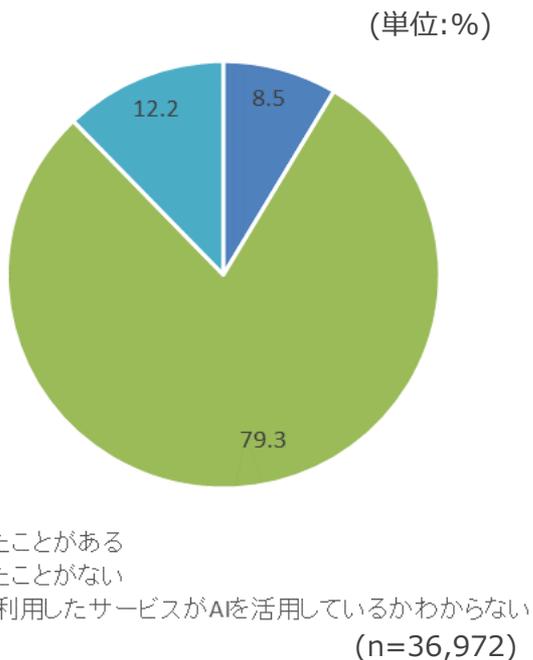


- 利用したことがある
- 利用したことがない
- 自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない

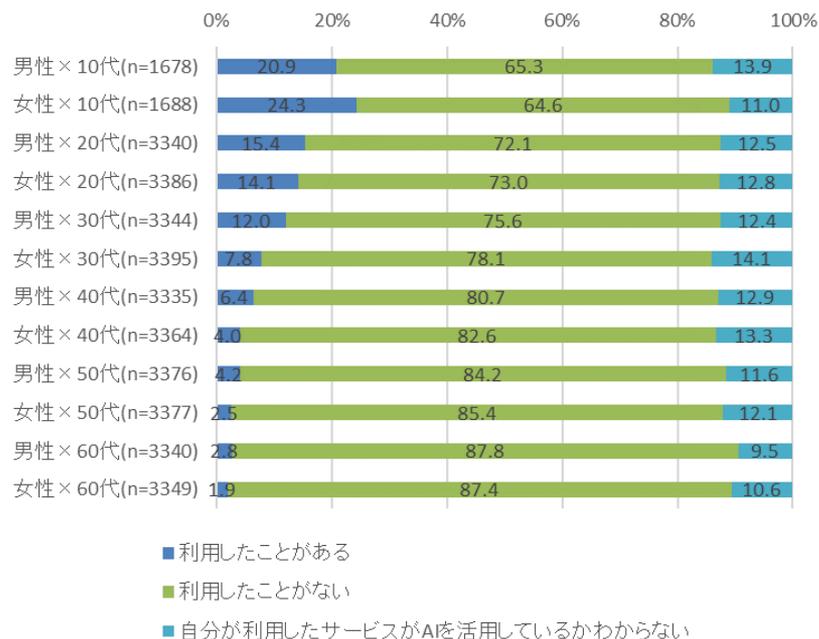
# Q1.あなたは、以下の分野における、AIを活用したサービスを利用したことがありますか？ (AIによるレコメンド・アドバイス)

AIによるレコメンド・アドバイスNについては、1割弱の人が利用したことがある。  
10代の利用が最も高く、年齢が高くなるほど利用率は低くなっている。

## AIによるレコメンド・アドバイス



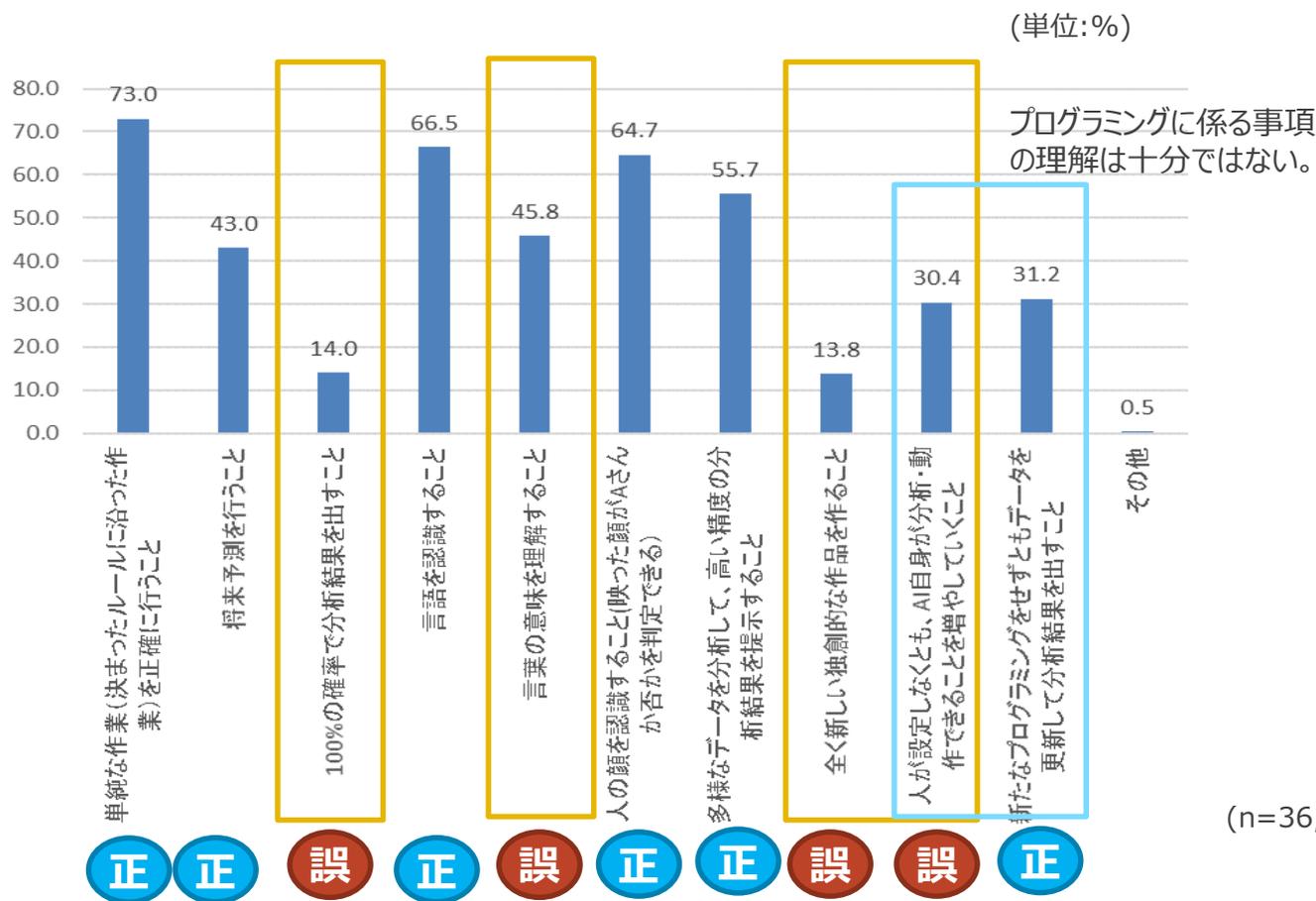
## AIによるレコメンド・アドバイス



## Q2.あなたは、現在のAIにどのようなことができますか？

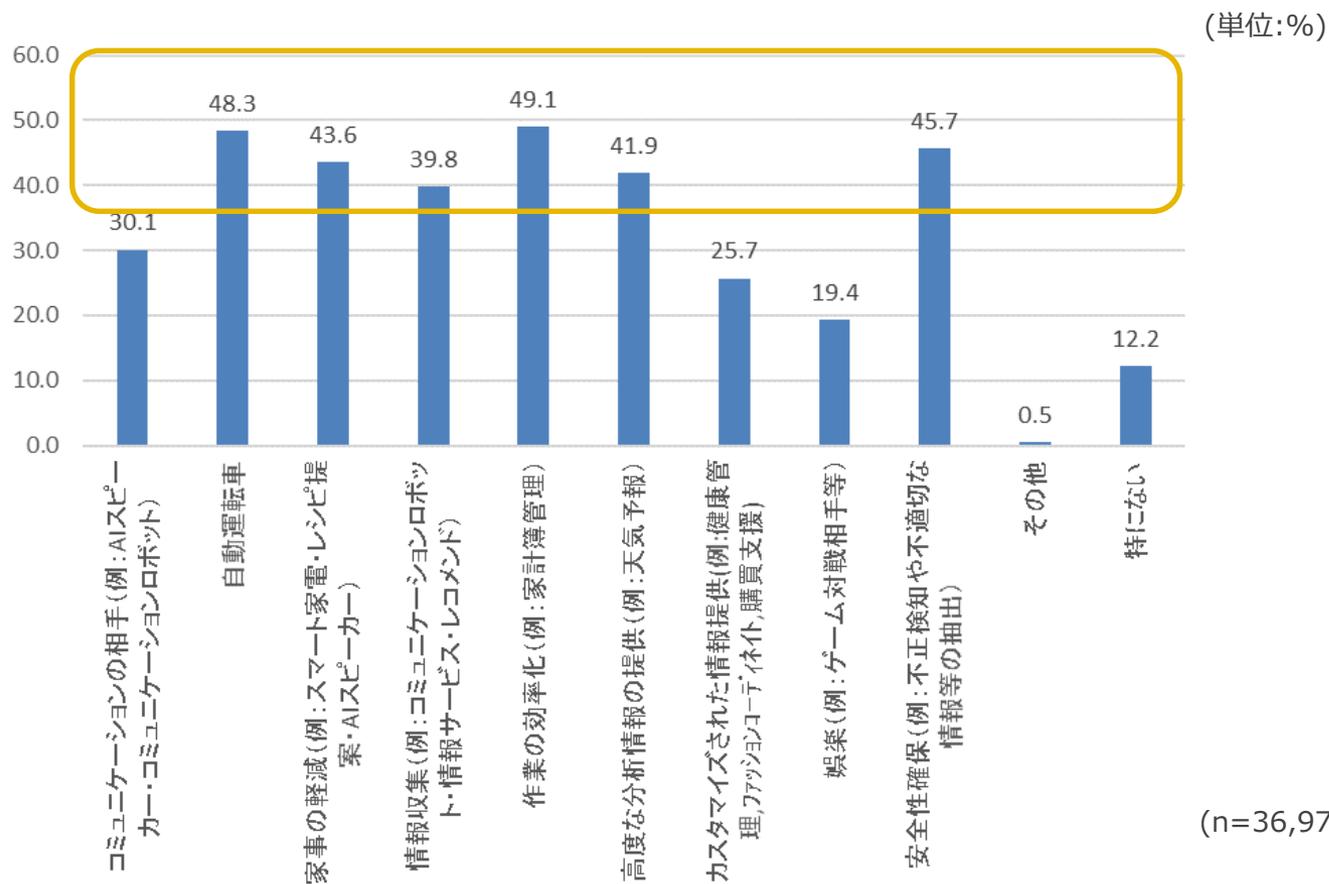
AIにできることについては、概ね、正しい理解をしているものの、特に、「言葉の意味を理解すること」ができると考える消費者が5割弱ある等、その性能を過剰に認識している部分も見受けられる。

また、消費者から見えない、プログラミングに係る事項については、正解・不正解とも同程度の回答率となるなど、理解が難しい状況が見受けられる。



### Q3.あなたがAIに期待することは何ですか？

消費者のAIへの期待は、作業の効率化、自動運転車、安全性確保、家事の軽減、情報収集において高くなっている。カスタマイズされた情報提供や娯楽についての期待はあまり高くない。



(n=36,972)

# Q3.あなたがAIに期待することは何ですか？

## (年齢・男女別)

作業の効率化や娯楽は、若い人ほど期待が高く、安全性確保は高齢になるほど期待が高い。

自動運転車は男性の方が、家事の軽減は女性の方が期待が高くなっている。

コミュニケーションの相手としては10～40代までは若い人ほど期待が高い傾向があるが、50～60代では、40代よりも期待が高くなっている。

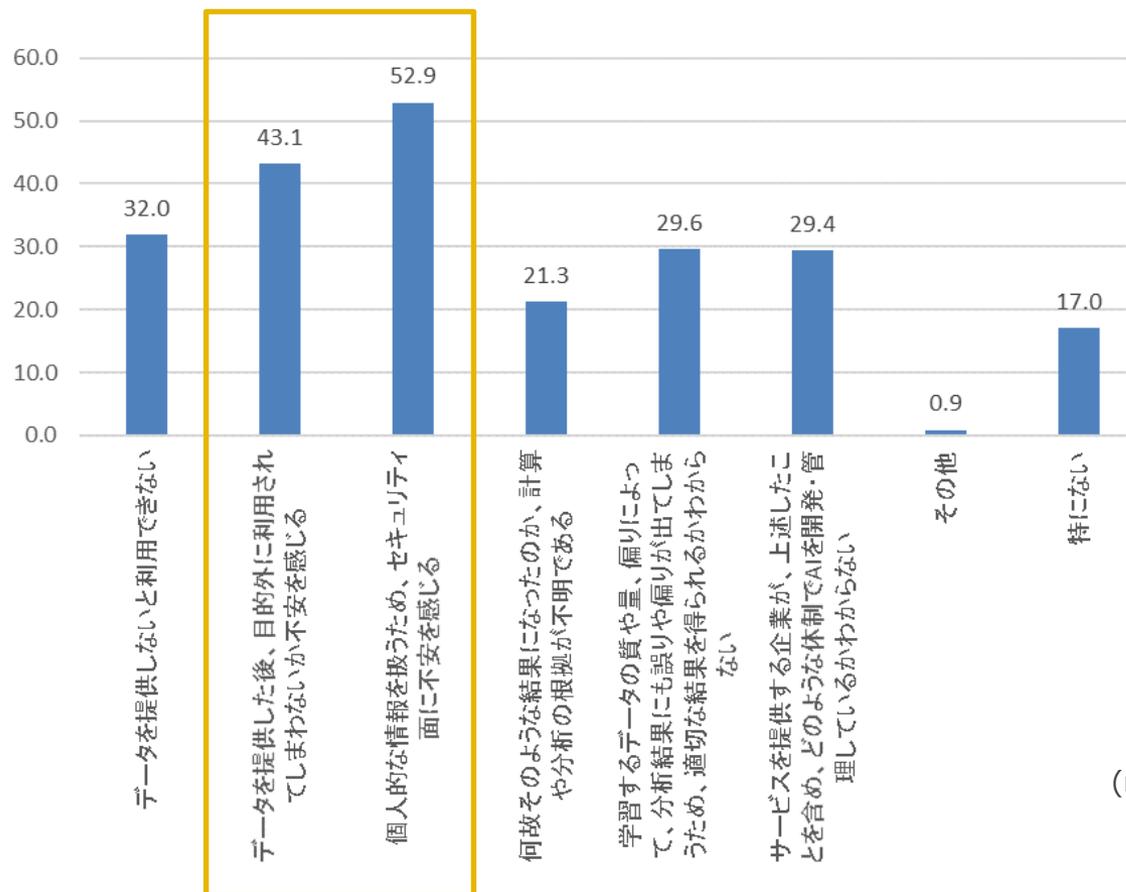
(単位:%)



## Q4. あなたがAIを活用したサービスを利用するうえで、課題・支障と感ずることは何ですか？

AIを利用する際の課題としては、「データを提供しないと利用できないと利用できない」とする消費者も3割程度あるものの、それ以上に、「セキュリティ面の不安(約5割)」「データの目的外利用(約4割)」について、課題・支障とする回答者が多かった。

(単位:%)

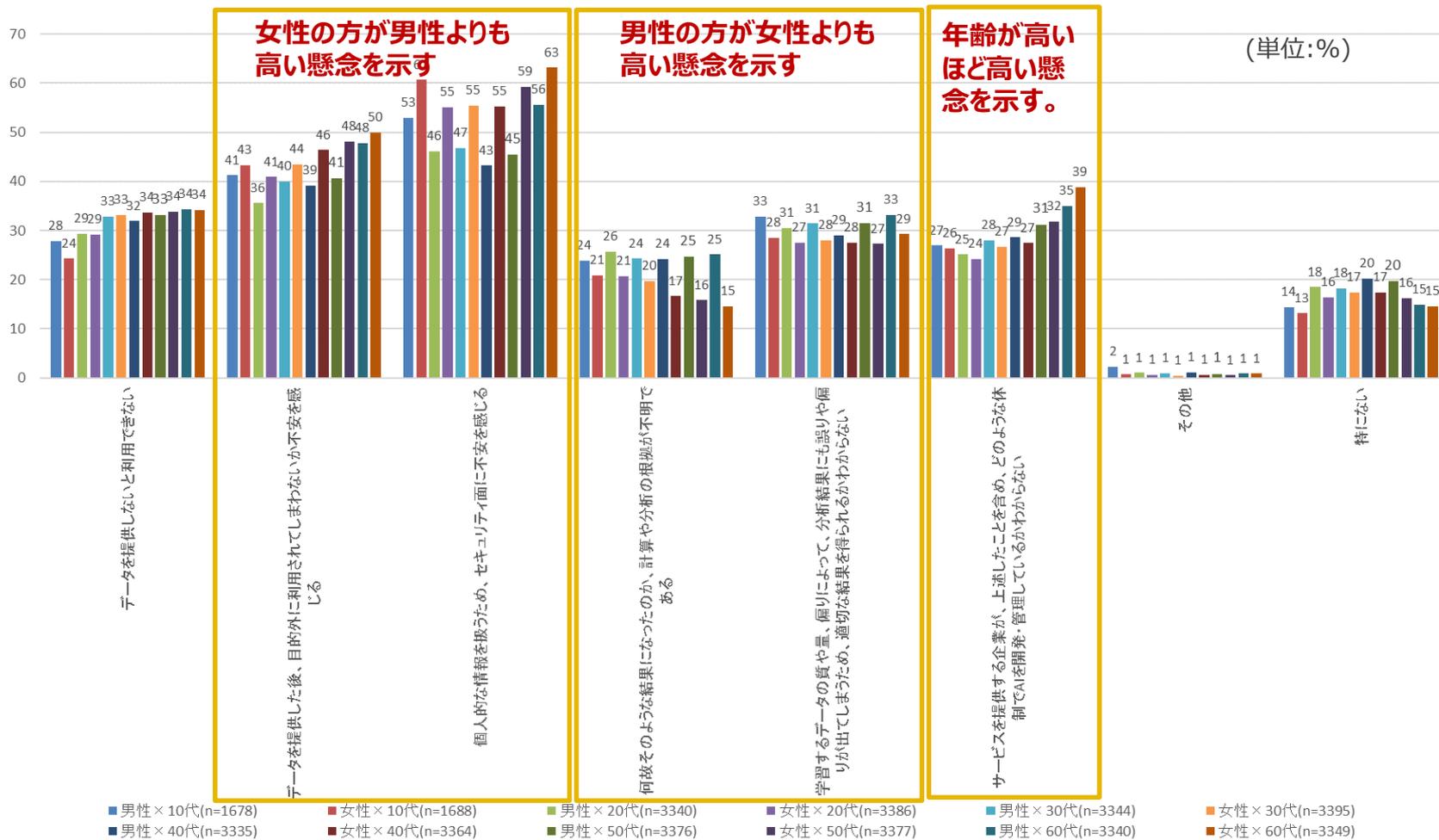


(n=36,972)

# Q4. あなたがAIを活用したサービスを利用するうえで、課題・支障と感ずることは何ですか？ (年齢・男女別)

「セキュリティ面の不安」「データの目的外利用」については、各世代・男女とも高い懸念を示しているものの、女性の方が男性よりも高い懸念を感じている。

「計算や分析の根拠の不透明さ」「分析結果の誤りや偏り」については、男性の方が女性よりも高い懸念を、企業におけるAI開発・管理体制への懸念は年齢が高くなるほど高い懸念を示す傾向が見受けられる。



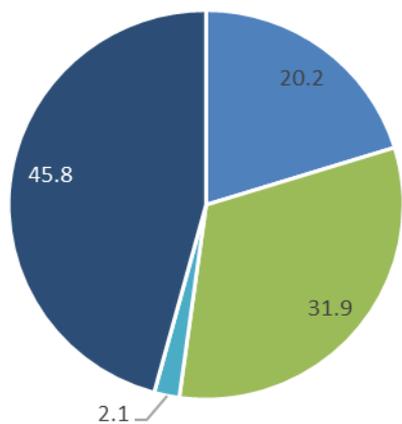
# Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いませんか？ (AIによる機器操作)

AIによる機器操作については、利用を増やしたい消費者が2割、Q4に挙げられた課題が解消されるなら、利用を増やしたいという消費者が3割となっている。その他、利用しない・利用を減らしたいという消費者が5割弱となっている。  
年齢別では、若い世代の方が利用に積極的である。

全体

世代・男女別

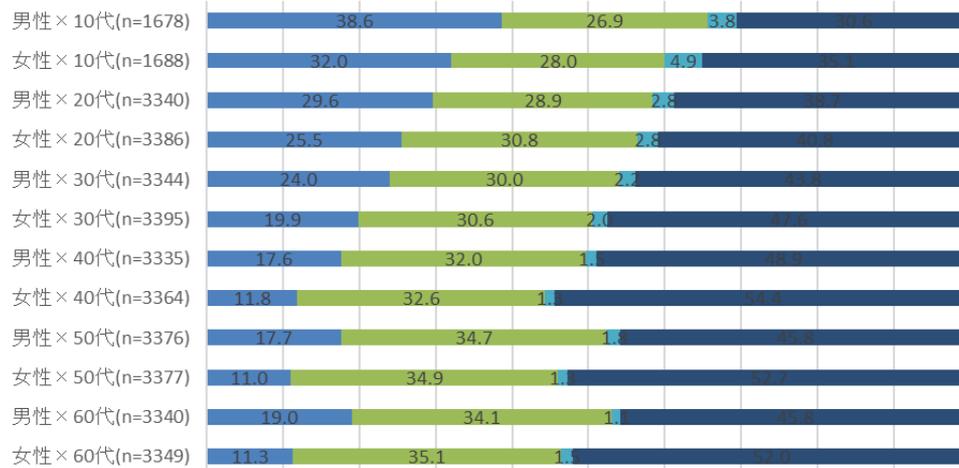
(単位:%)



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

(n=36,972)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

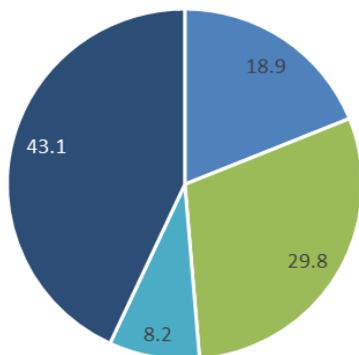
# Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いませんか？ (AIによる音声認識・コミュニケーション)

AIによる音声認識・コミュニケーションについては、利用を増やしたい消費者が2割、Q4に挙げられた課題が解消されるなら、利用を増やしたいという消費者が3割となっている。その他利用しない・利用を減らしたいという消費者が4割程度となっている。

年齢別では、若い世代の方が利用に積極的である。

全体

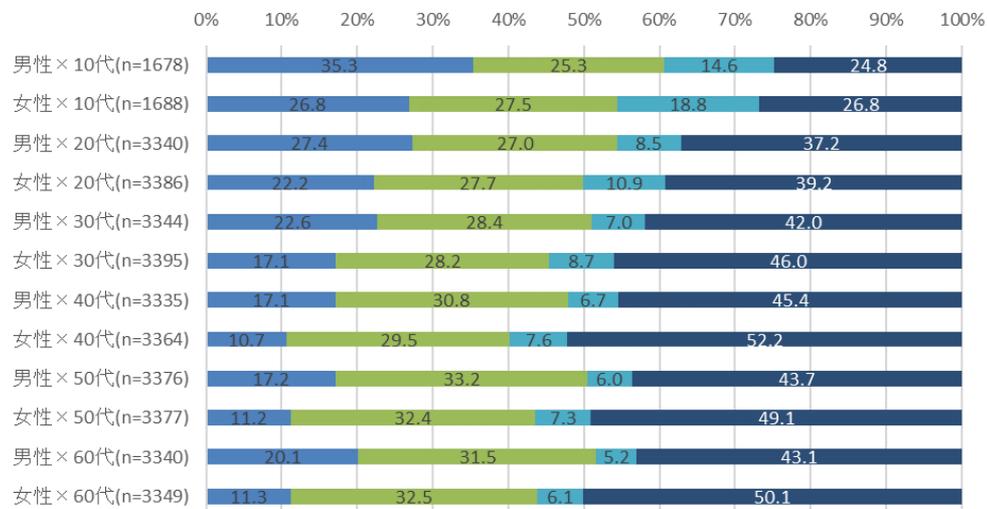
(単位:%)



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

(n=36,972)

世代・男女別



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

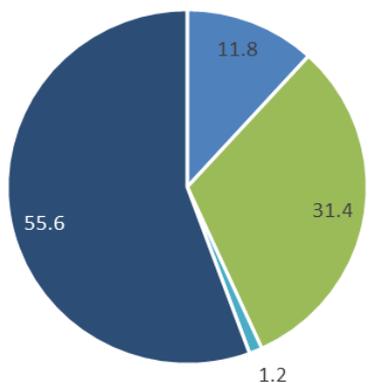
## Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いませんか？ (AIによる取引契約・自動予約)

AIによる取引契約・自動予約については、利用を増やしたい消費者が1割、Q4に挙げられた課題が解消されるなら、利用を増やしたいという消費者が3割となっている。その他利用しない・利用を減らしたいという消費者が6割程度となっている。

年齢別では、若い世代の方が利用に積極的である。

### 全体

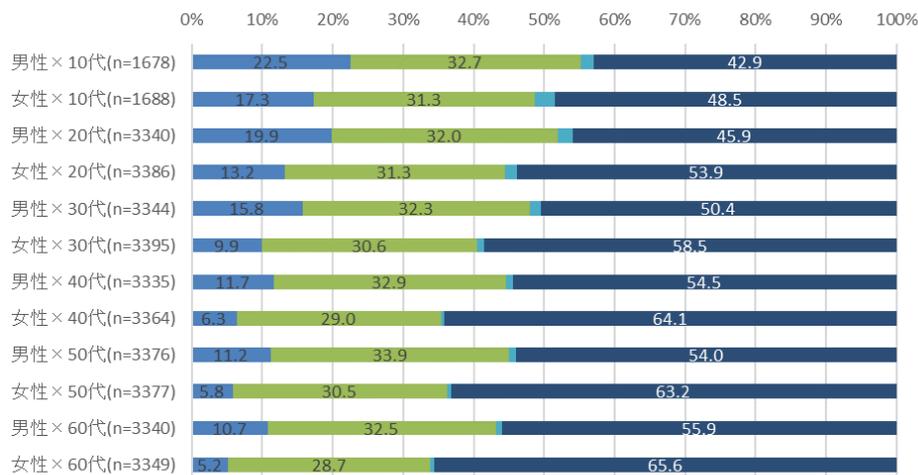
(単位:%)



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

(n=36,972)

### 世代・男女別



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

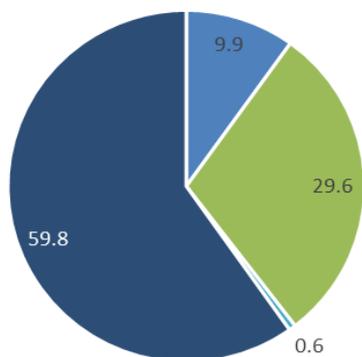
## Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いませんか？ (AIによる審査)

AIによる審査については、利用を増やしたい消費者が1割、Q4に挙げられた課題が解消されるなら、利用を増やしたいという消費者が3割となっている。その他利用しない・利用を減らしたいという消費者が6割程度となっている。

年齢別では、若い世代の方が利用に積極的である。

### 全体

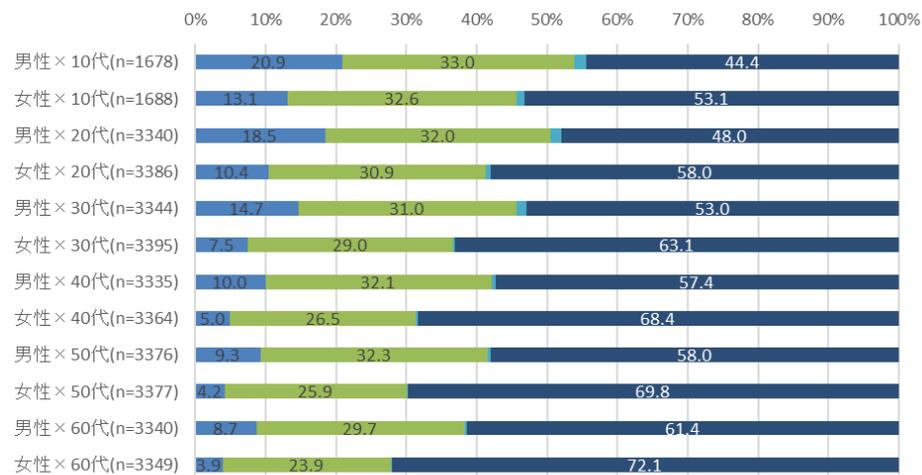
(単位:%)



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

(n=36,972)

### 世代・男女別



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

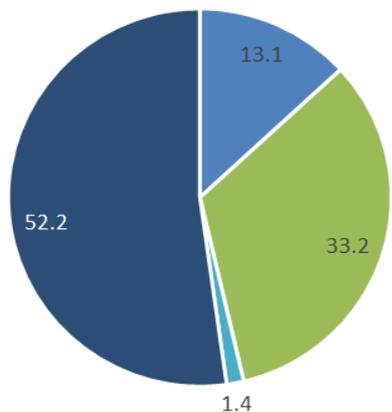
## Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いませんか？ (AIによるレコメンド・アドバイス)

AIによるレコメンド・アドバイスについては、利用を増やしたい消費者が1割、Q4に挙げられた課題が解消されるなら、利用を増やしたいという消費者が3割となっている。その他利用しない・利用を減らしたいという消費者が5割程度となっている。

年齢別では、若い世代の方が利用に積極的である。

### 全体

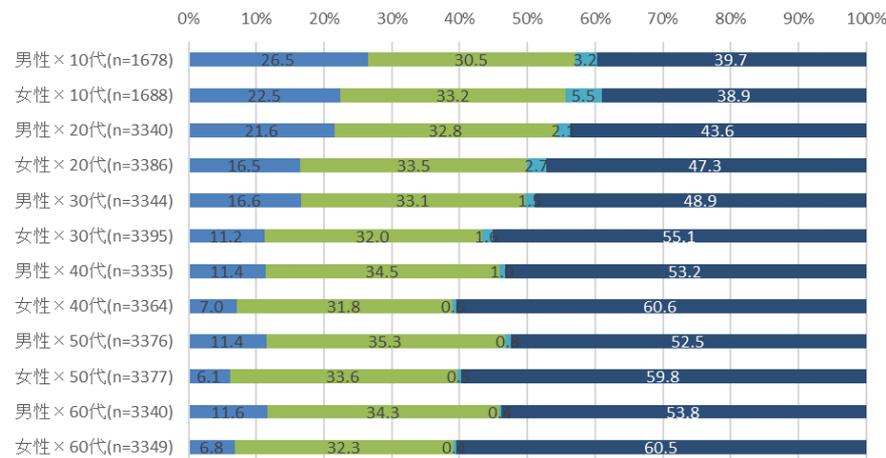
(単位:%)



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

(n=36,972)

### 世代・男女別



- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

Q6s1. あなたは、サービスを利用する前に、取り扱い説明書を読んで、使用方法や、利用可能な環境等について理解して使用しましたか？

(AIによる機器操作)

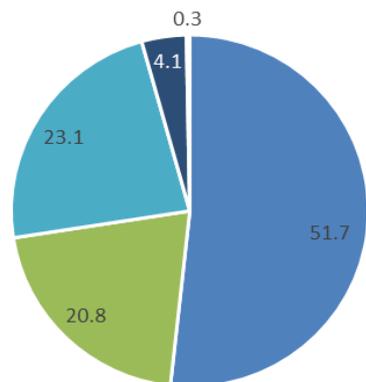
AIによる機器操作を利用したことがある消費者のうち、5割は取扱説明書を読んでいる。

但し、2割が読んでも理解できず、更に2割が読まずに使用している。

年齢層が挙がるほど、説明書を読まずに利用する傾向が高くなっている。

### 全体

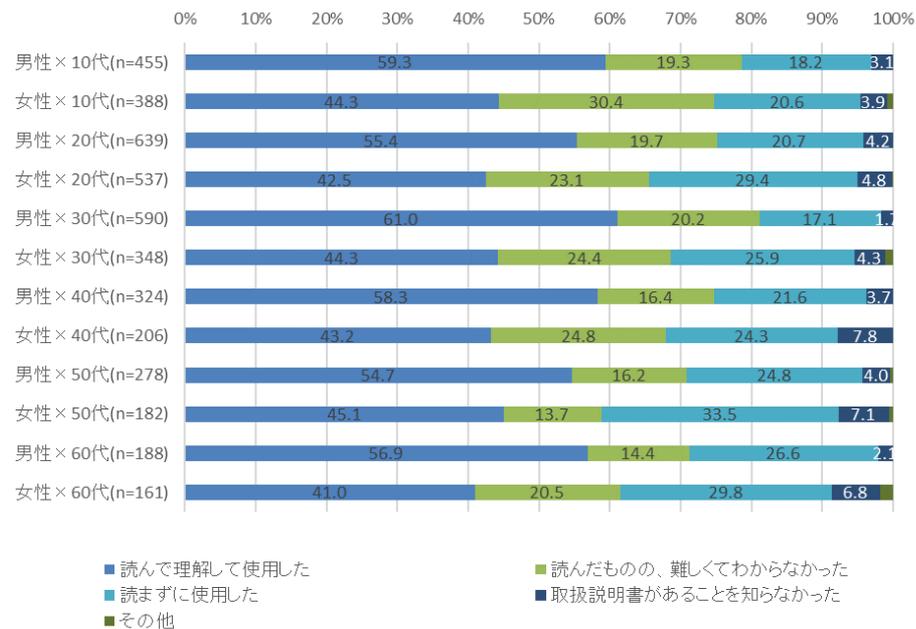
(単位:%)



- 読んで理解して使用した
- 読んだものの、難しくてわからなかった
- 読まずに使用した
- 取扱説明書があることを知らなかった
- その他

(n=4,296)

### 世代・男女別



- 読んで理解して使用した
- 読んだものの、難しくてわからなかった
- 読まずに使用した
- 取扱説明書があることを知らなかった
- その他

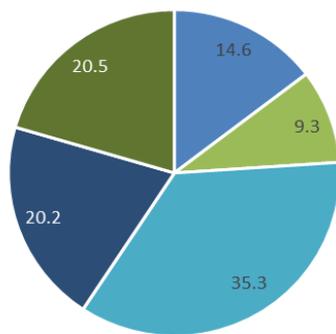
## Q6s2. あなたは、AIによる機器操作についてどの程度信頼していますか？ (AIによる機器操作)

AIによる機器操作に対する信頼は、「人よりも高い信頼」を寄せている消費者が約1.5割、「人と同程度の信頼」が約4.5割、「自動運転に不安」を感じる消費者が約2割となっている。

特に「AIは自分と同程度に操作できるが、利用方法・環境等により運転停止や想定外の時に運転する可能性がある」という回答が多く3.5割となっている。

利用経験のある消費者の方が、利用経験が無い消費者よりも高い信頼を寄せている。

全体

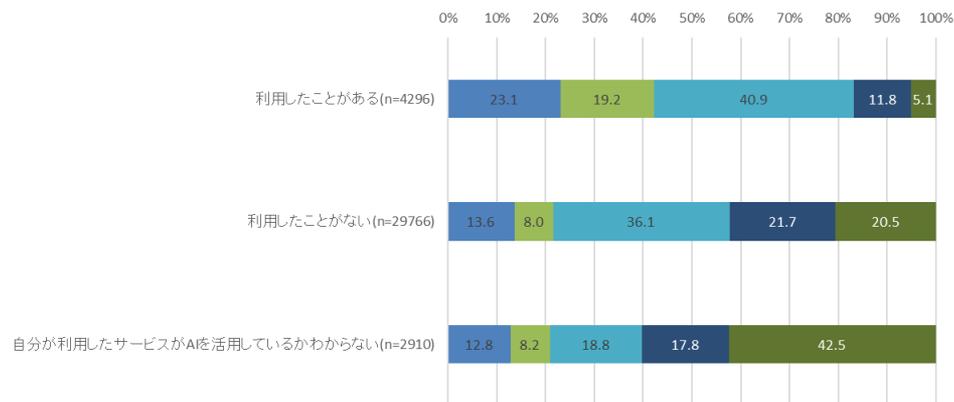


(単位: %)

- AIは、自分で操作するよりも、より適切に運転できる
- AIは、常に、自分で操作するのと同程度に運転できる
- AIは自分と同程度に操作できるが利用方法・環境等により運転停止や想定外の時に運転する可能性がある
- 自動的な運転は不安なので、自分で予約やON/OFFの操作をしたい
- わからない

(n=36,972)

利用経験別



- AIは、自分で操作するよりも、より適切に運転できる
- AIは、常に、自分で操作するのと同程度に運転できる
- AIは、自分と同程度に操作できるが、利用方法や環境等によって運転が止まったり、想定外の時に運転してしまう可能性がある
- 自動的な運転は不安なので、自分で予約やON/OFFの操作をしたい
- わからない

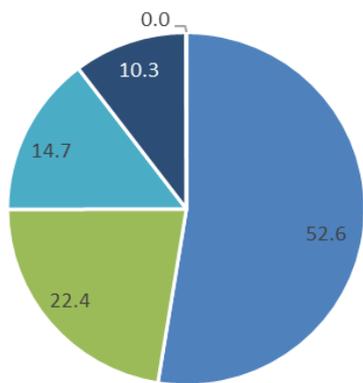
## Q6s3. あなたが、AIによる機器操作のサービスを利用した際に、想定外の動作等の問題が起きたことはありますか？ (AIによる機器操作)

AIによる機器操作の利用経験者に、サービス利用時の問題を聞いたところ、「問題は発生していない」が約5割と最も多かったが、「想定いなかった動作があった」消費者も約4割あった。

「問題は発生したが想定していた範囲内である」が約1割である。

全体

(単位:%)



- 特に問題は発生していない
- 想定していなかった動作(もしくは動作しなかったこと)があったが、原因はわかっている
- 想定していなかった動作(もしくは動作しなかったこと)があったが、原因がわからない
- 問題は発生したが、想定していた範囲内である
- その他

(n=4,296)

年齢・男女別



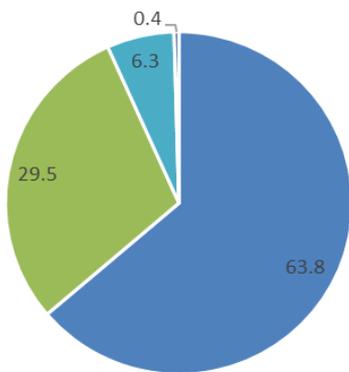
- 特に問題は発生していない
- 想定していなかった動作(もしくは動作しなかったこと)があったが、原因はわかっている
- 想定していなかった動作(もしくは動作しなかったこと)があったが、原因がわからない
- 問題は発生したが、想定していた範囲内である
- その他

## Q6s4. その想定していなかった動作が発生したことにより、何等かの損害は発生しましたか？ (AIによる機器操作)

AIによる機器操作において、「想定していなかった動作」が発生した消費者に、何等かの存在があったか確認したところ、「特に発生していない」「経済的な損失が発生したが止むを得ない範囲」との回答が合わせて9割超となっている。納得できない経済的な損失が発生したという消費者も0.6割存在している。

全体

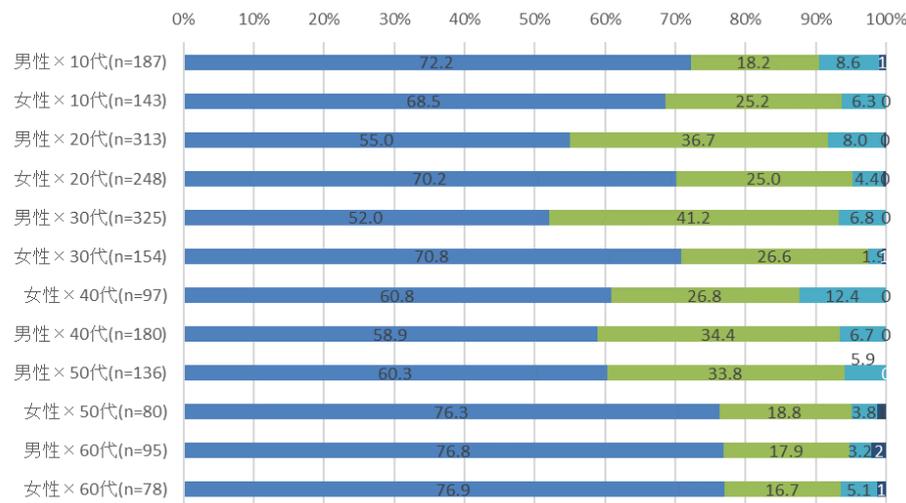
(単位:%)



- 特に発生していない
- 経済的な損失(電気代等)が発生したが、AI機器を使う上では止むを得ない範囲である
- 経済的な損失(電気代等)が発生し、納得できない
- 経済的な損失以外の損失が発生した

(n=2,036)

年齢・男女別



- 特に発生していない
- 経済的な損失(電気代等)が発生したが、AI機器を使う上では止むを得ない範囲である
- 経済的な損失(電気代等)が発生し、納得できない
- 経済的な損失以外の損失が発生した

Q7s1. あなたは、サービスを利用する前に、取り扱い説明書を読んで、音声認識できる内容や、認識できる確度・言葉づかい等に制約があることを理解して使用しましたか？

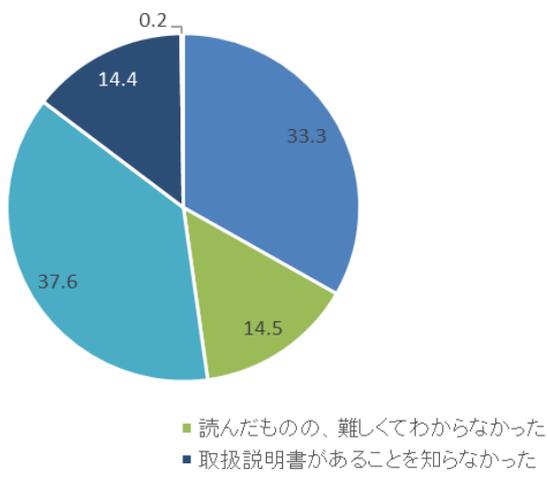
(AIによる音声認識・コミュニケーション)

AIによる音声認識・コミュニケーションでは、取り扱い説明書を読まずに使用した消費者が4割弱存在していた。また、説明書があることを知らなかった消費者も1割強となっている。

女性よりも男性の方が説明書を読んで理解してから使用した割合が高くなっている。

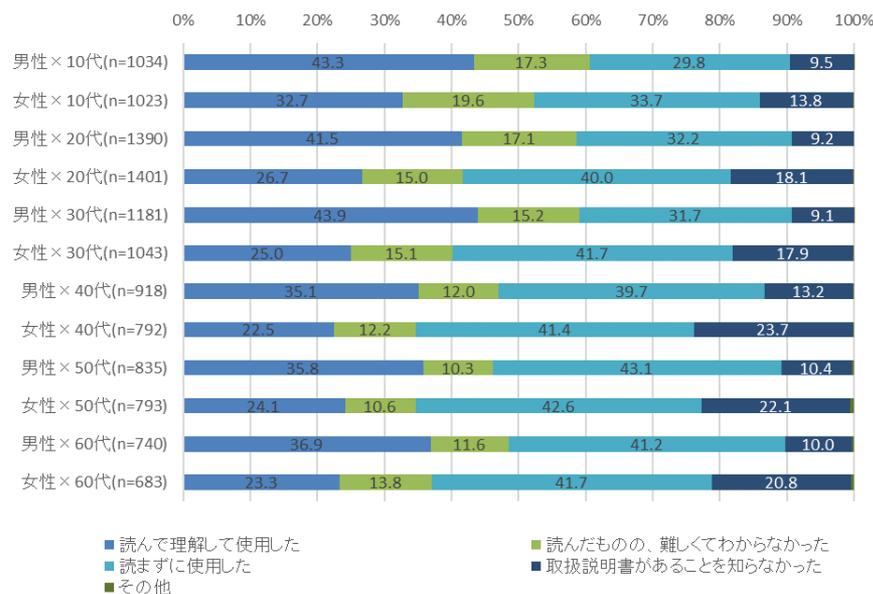
### 全体

(単位:%)



(n=11,833)

### 年齢・男女別

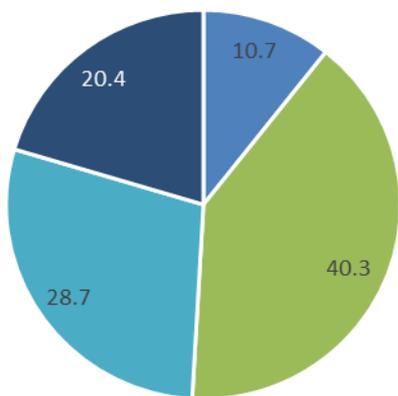


## Q7s2. あなたは、音声認識によって表示される内容についてどの程度信頼していますか？ (AIによる音声認識・コミュニケーション)

AIによる音声認識・コミュニケーションに対する信頼は、自分で検索するのと同程度の信頼(疑い)を寄せている消費者が最も多く約4割であるが、約3割の消費者は「あまり信頼していない」と回答している。自分より高い信頼を寄せている消費者も1割程度存在している。

全体

(単位:%)



- 自分でインターネット検索するよりも高い信頼を寄せている
- 自分でインターネット検索するのと同程度の信頼(疑い)を寄せている
- あまり信頼していない
- わからない

(n=36,972)

利用経験別

0% 20% 40% 60% 80% 100%

利用したことがある(n=11833)

利用したことがない(n=22324)

自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない  
(n=2815)



- 自分でインターネット検索するよりも高い信頼を寄せている
- 自分でインターネット検索するのと同程度の信頼(疑い)を寄せている
- あまり信頼していない
- わからない

# Q7s3. AIによる音声認識・コミュニケーションサービスでは、音声認識がONになっている間の会話が収集される可能性があります。そのことを理解していますか？

(AIによる音声認識・コミュニケーション)

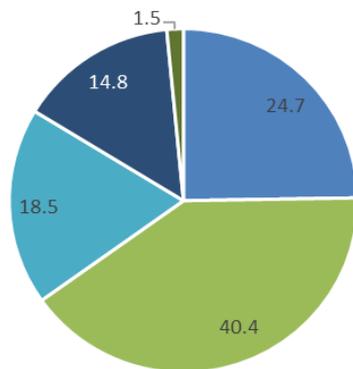
AIによる音声認識・コミュニケーションの利用経験者に、会話情報収集のリスクについて認識状況を確認した。

ウェイクワードを発した時以外の情報も収集されるかもしれないと考えている消費者は7割超と多く、4割の消費者は、不要な時は電源をOFFにしていることが分かった。

一方でウェイクワードを発した時以外は会話情報が収集されないと考え、気にしていない消費者も2.5割程度存在している。

## 全体

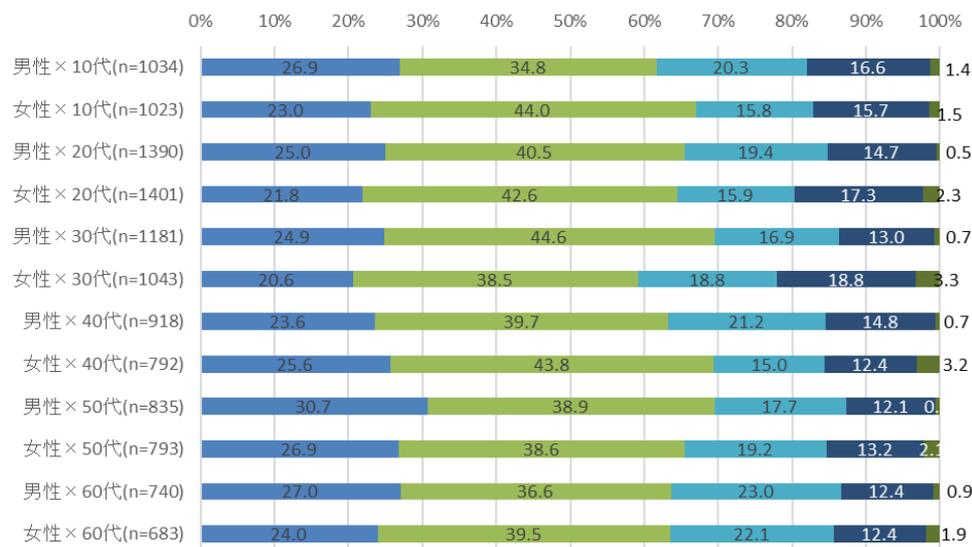
(単位:%)



- ウェイクワード等が発した時以外会話情報は収集されないと思うので、特に気にしていない
- 他の会話情報も収集されるかもしれないので、不要な時は電源をOFFにしている
- 他の会話情報も収集されるかもしれないが、困るような会話は無いのでONのままにしている
- 他の会話情報も収集されるかもしれないが、ON/OFFの切替えが面倒なのでONのままにしている

(n=11,833)

## 年齢・男女別



- ウェイクワード等が発した時以外、会話情報は収集されないと思うので、特に気にしていない
- 他の会話情報も収集されるかもしれないので、不要な時は電源をOFFにしている
- 他の会話情報も収集されるかもしれないが、困るような会話は無いのでONのままにしている
- 他の会話情報も収集されるかもしれないが、ON/OFFの切替えが面倒なのでONのままにしている

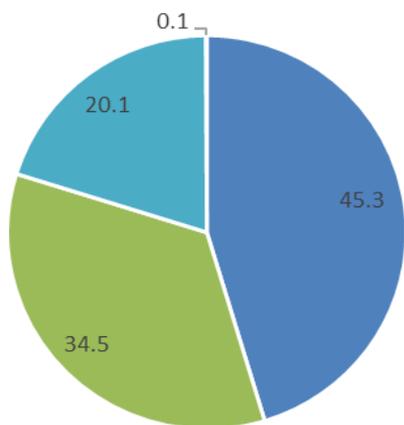
# Q8s1. あなたは、その審査サービスを利用する前に、審査の過程でどのようにAIが活用されているか理解して利用しましたか？

(AIによる審査)

AIによる審査については、4.5割がどのようにAIが活用されているか理解して使用したものの、そうした情報を見つけられなかった消費者も3.5割程度存在していた。

## 全体

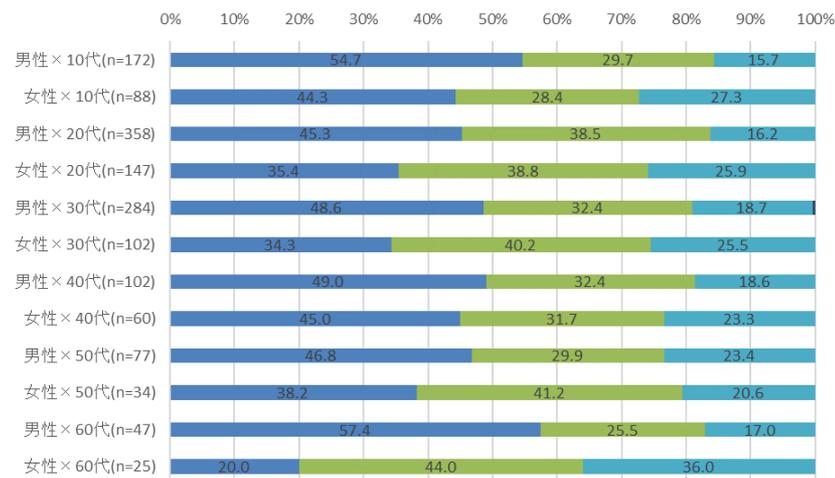
(単位:%)



- 理解して使用した
- どう活用しているかの情報が見つからなかった
- 理解して使用しなかった(あまりAIの活用については気にしなかった)
- その他

(n=1,496)

## 年齢・男女別



- 理解して使用した
- どう活用しているかの情報が見つからなかった
- 理解して使用しなかった(あまりAIの活用については気にしなかった)
- その他

## Q8s2. あなたは、AIによる審査がされることについてどのように感じますか？ (AIによる審査)

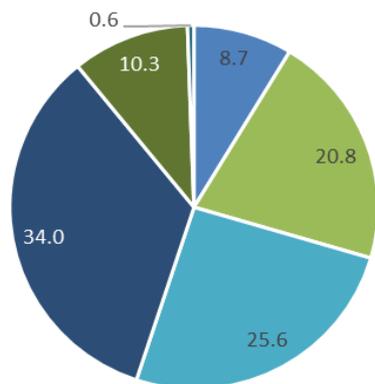
AIによる審査については、根拠がわからないので不安だとする消費者が3割超と最も多かった。

一方で、人による審査よりも、安心・公平だと感じる消費者が合わせて3割、AIによる審査でも人が介在するなら安心と考える消費者が3割弱となっている。

利用経験のある消費者の方が高い信頼を寄せている。

全体

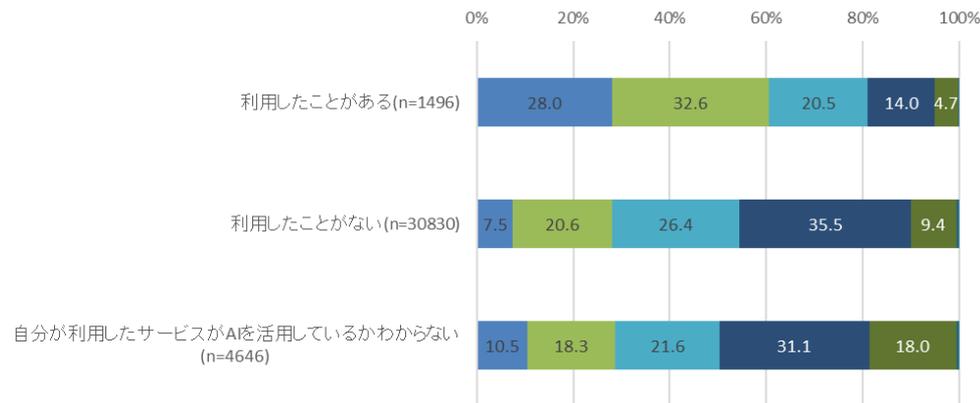
(単位:%)



- AIによる審査の方が、他人に個人の情報を閲覧されて審査されるよりも、安心感がある
- AIによる審査の方が、「人」による審査よりもむしろ公平と感じる
- AIによる審査でも、最終的な判断に人が介在するなら安心である
- AIによる審査の根拠が分からないので、不安である
- AIによる審査は一部企業が提供しているだけなので、あまり問題ではない
- その他

(n=36,972)

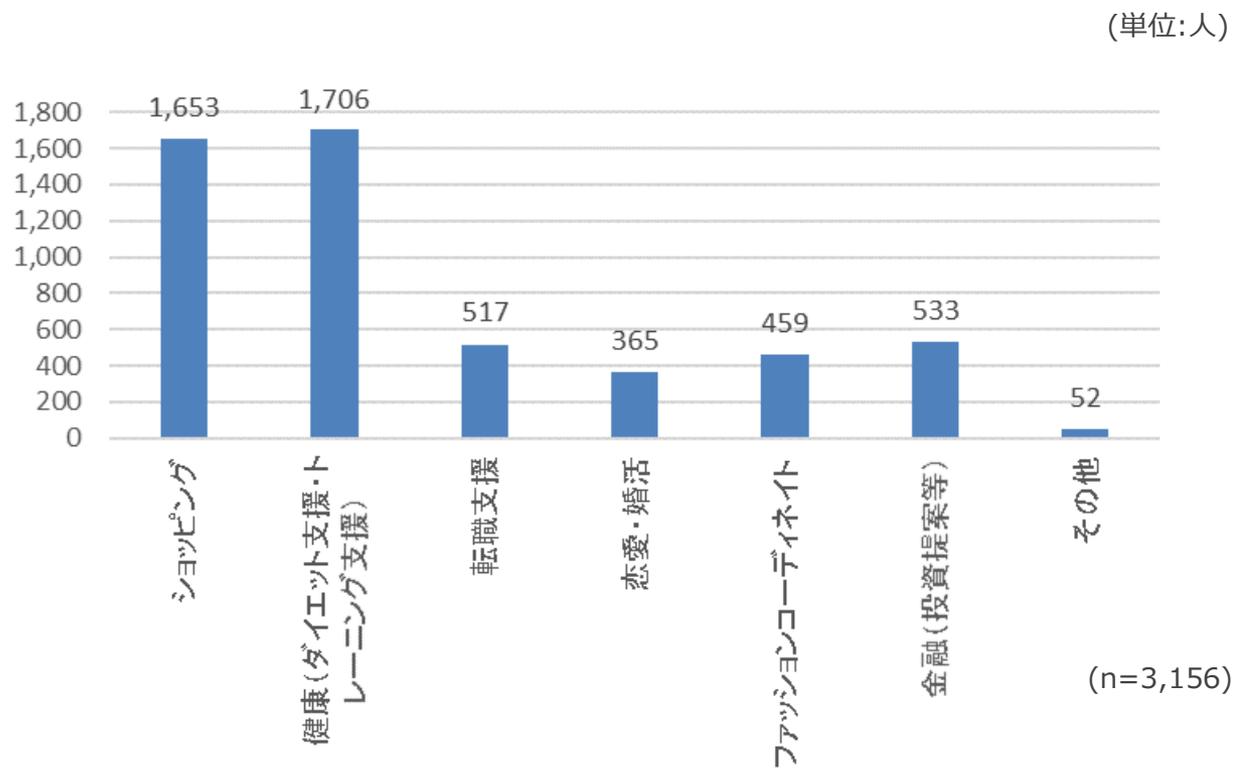
利用経験別



- AIによる審査の方が、他人に個人の情報を閲覧されて審査されるよりも、安心感がある
- AIによる審査の方が、「人」による審査よりもむしろ公平と感じる
- AIによる審査でも、最終的な判断に人が介在するなら安心である
- AIによる審査の根拠が分からないので、不安である
- AIによる審査は一部企業が提供しているだけなので、あまり問題ではない
- その他

## Q9s1. あなたは、どの分野で、レコメンド・アドバイスのサービスを受けたことがありますか？ (AIによるレコメンド・アドバイス)

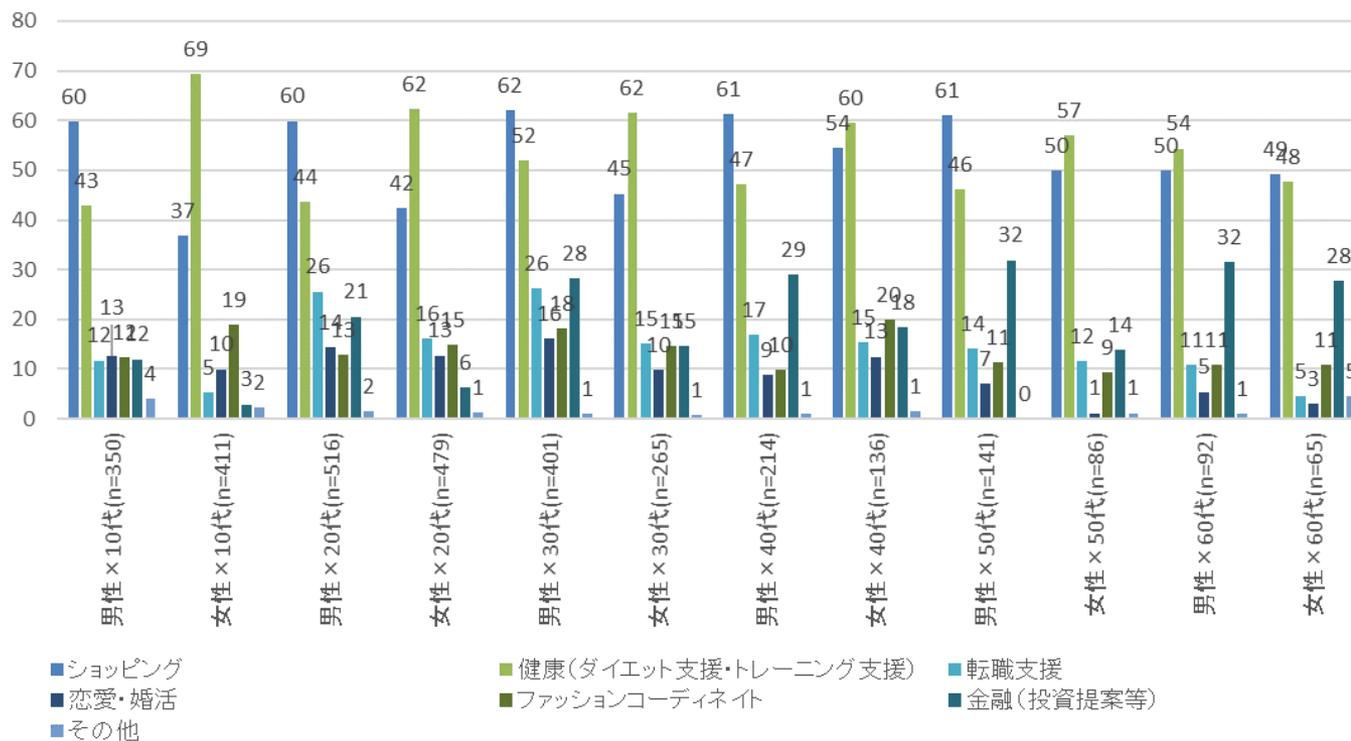
レコメンド・アドバイスをを受けたことがある分野は、ショッピングと健康で高くなっている。



# Q9s1. あなたは、どの分野で、レコメンド・アドバイスのサービスを受けたことがありますか？ (AIによるレコメンド・アドバイス)

年齢・男女別の利用経験では、男性がショッピングの利用率が高く、女性は健康分野での利用が高い傾向が見受けられる。ただし、60代では、男性もショッピングより健康分野の利用が多い。  
金融(投資提案等)については、30代以上で利用が高まっている。

(単位:%)



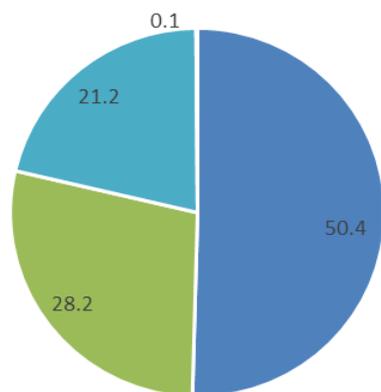
# Q9s2. あなたは、そのレコメンド・アドバイスサービスを利用する前に、どのようにAIが活用されているか理解して利用しましたか？

## (AIによるレコメンド・アドバイス)

レコメンド・アドバイスの利用に際してAIがどのように利用されているかについて理解して利用した消費者は、約5割、残り5割は、「情報が見つからなかった」、もしくは「理解せずに使用した」と回答している。年齢が高くなるほど、それらの割合が高くなる傾向が見受けられる。

全体

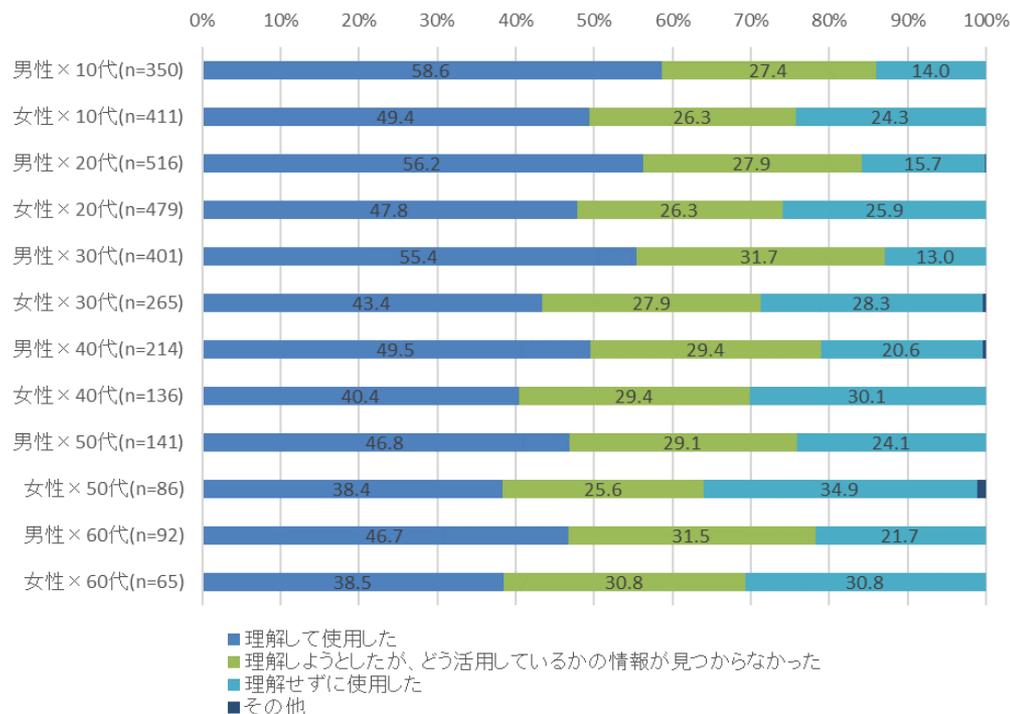
(単位:%)



- 理解して使用した
- 理解しようとしたが、どう活用しているかの情報が見つからなかった
- 理解せずに使用した
- その他

(n=3,156)

年齢・男女別



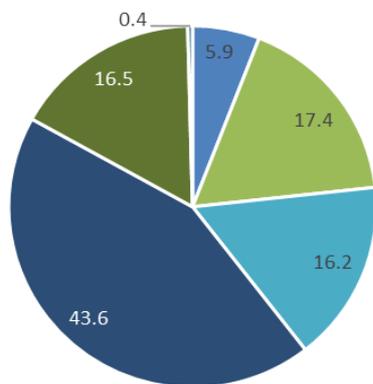
- 理解して使用した
- 理解しようとしたが、どう活用しているかの情報が見つからなかった
- 理解せずに使用した
- その他

## Q9s3. あなたは、AIによってレコメンド・アドバイスされる結果についてどの程度信頼していますか？ (AIによるレコメンド・アドバイス)

AIによるレコメンド・アドバイスについては「情報収集として、参考程度に利用している」消費者が最も多く、4割強となっており、その他「効果を見極めながら使用」、「信頼性は不明だがまずはレコメンドに従って行動している」が3割強、「信頼していない」消費者も2割弱あった。

### 全体

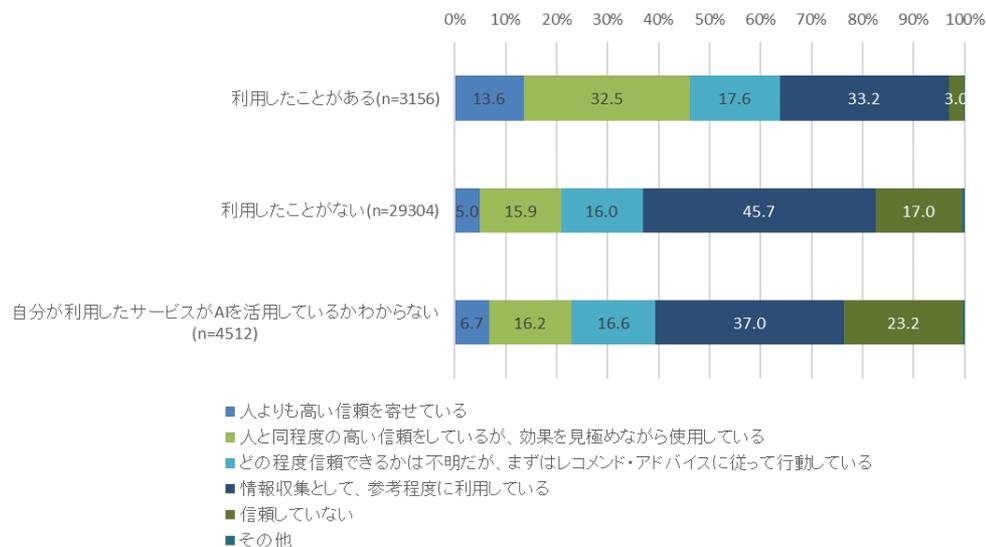
(単位:%)



- 人よりも高い信頼を寄せている
- 人と同程度の高い信頼をしているが、効果を見極めながら使用している
- どの程度信頼できるかは不明だが、まずはレコメンド・アドバイスに従って行動している
- 情報収集として、参考程度に利用している
- 信頼していない
- その他

(n=36,972)

### 利用経験別

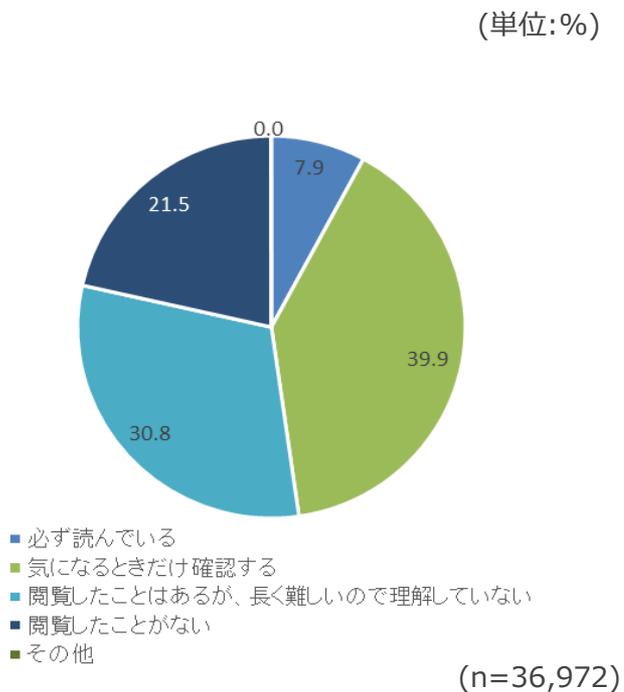


- 人よりも高い信頼を寄せている
- 人と同程度の高い信頼をしているが、効果を見極めながら使用している
- どの程度信頼できるかは不明だが、まずはレコメンド・アドバイスに従って行動している
- 情報収集として、参考程度に利用している
- 信頼していない
- その他

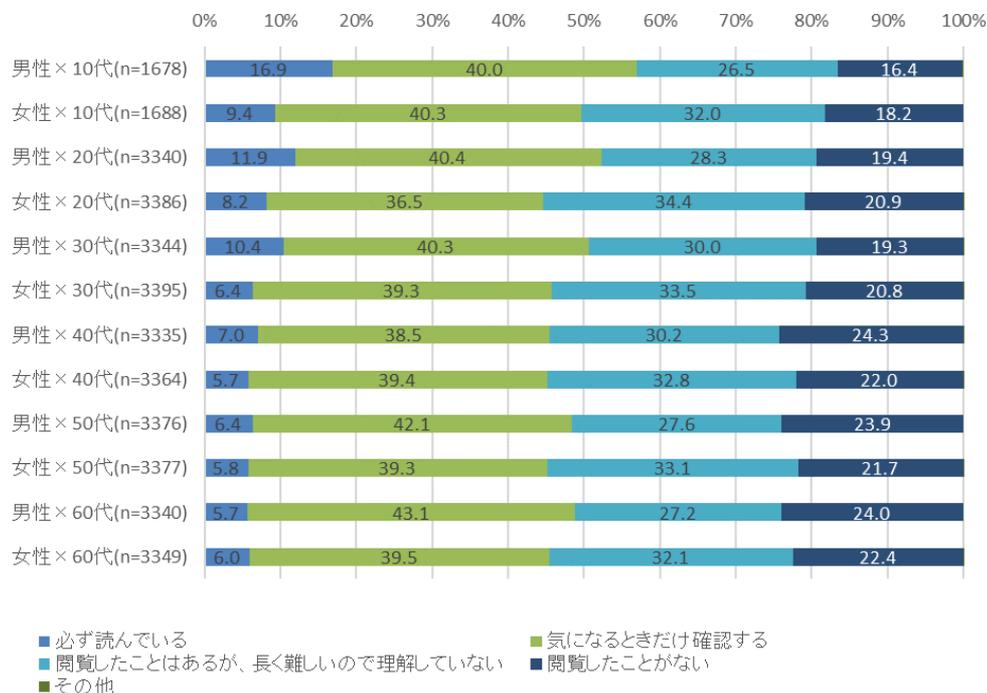
# Q10s1. あなたは、サービスの利用にあたって、個人情報保護方針を確認したことがありますか？

サービスの利用に際して個人情報保護方針を確認したことがあるかについて、「気になるときだけ確認する消費者」が約4割、「閲覧したことはあるが長く難しいので理解していない消費者」が約3割と多い。必ず読んでいる消費者は1割弱にとどまっている。

全体



年齢・男女別



Q10s2. あなたは、サイトによって、プライバシー設定ができ、個人情報の蓄積や広告表示のデータに基づくカスタマイズの有無などの設定ができますか？また、そうした設定をしたことがありますか？

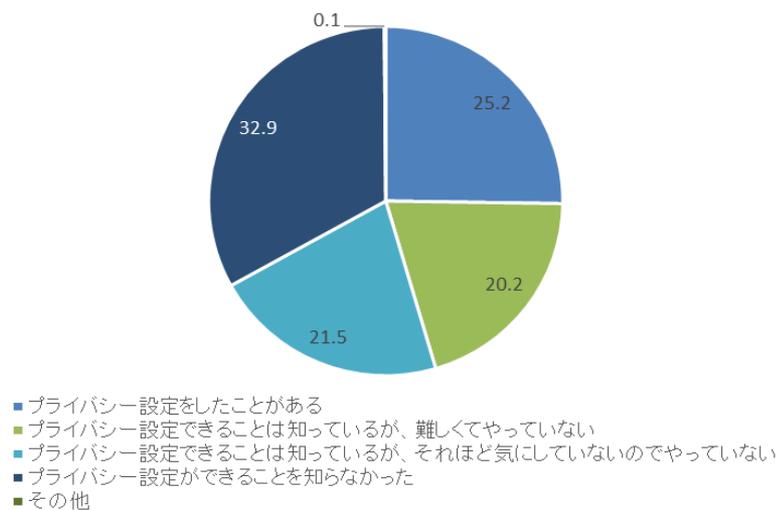
プライバシー設定したことがある消費者は2.5割ある一方、プライバシー設定できることを知らなかった消費者も約3割存在していた。

その他、プライバシー設定できることを知っている(が設定していない)消費者が4割強となっている。

年齢層が上がるほど、また男性より女性の方がプライバシー設定できることを知らなかった割合が高まっている。

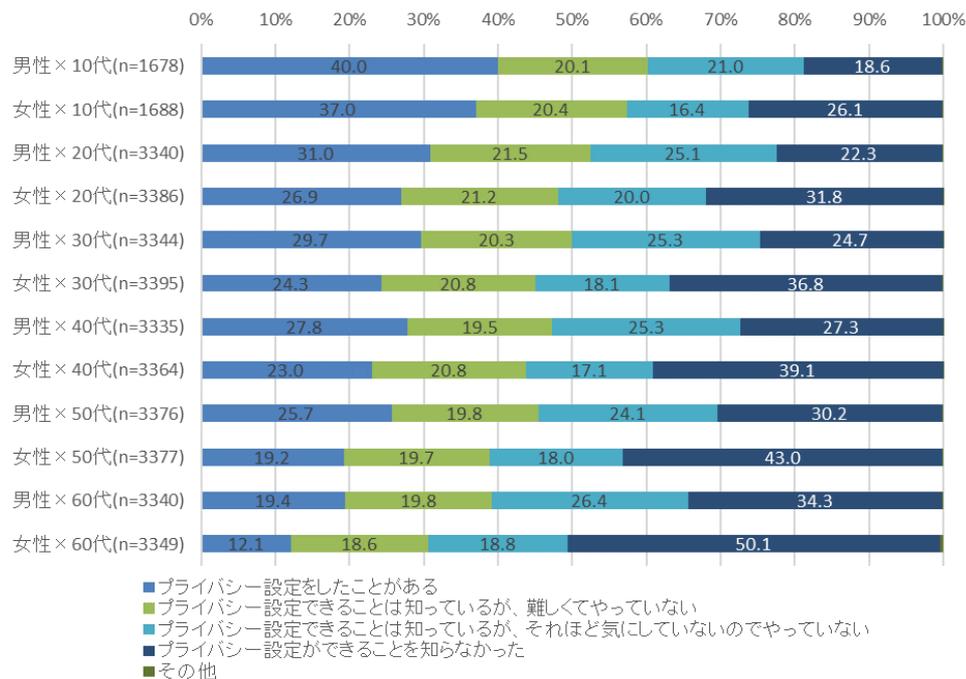
### 全体

(単位:%)



(n=36,972)

### 年齢・男女別



Q11 1. AIを活用したサービスの利用に際して、何等かのトラブルの経験や、不満に感じられた経験はありますか？ ある場合にはどのようなサービスにおいて、どのようなトラブル・不満があったか、できるだけ具体的にお答えください。

※全件を掲載することは困難なため、特に一般論が記載されているものや、類似した例については記載を省略し、一部の掲載としています。

## スマートスピーカー・音声認識

- 話しかけても違うことを回答してきたり、何回か言い直した。そして頼んでもいないことを話してきて、しかもなかなか止まってくれなかった。
- 頼んだ音楽と違う音楽が流れた。何回か挑戦したけれど、解決しなかったので、他の曲をお願いしたら、お願いした通りの曲が流れた
- 話しかけていないのに、突然、何かご用ですかと聞かれる。私は見張られているのかと思うこともある 将来的に、A I を活用したスピーカーなど、盗聴されている危険性もあるとおもっている
- 音声アシスタントはまだ子供（幼児）の声を正しく認識できていない点が課題と感じた。カスタマイズして学習を行えるようにできると良いと感じた。
- そばで、動画がのセリフが呼び出しに似ている言葉が流れると反応してしまう。
- AIスピーカーのご動作、突然反応したり、英語を喋り出す。
- AIを相手に航空券の予約手配をしたことがある。時間を「ろくじ」と言ったが、AIは「くじ」と解釈した。すごく苛立った。
- AIスピーカーに勝手に物品を発注された
- 吃音があるので音声認識ソフトがうまく動かない
- スマートスピーカーでラジオを聴く際、局名だけ言っても聞けない。「ラジオで〇〇局をかけて」というように話さなければかからない
- ウェークワードを言っていないのに、AIスピーカーが指示待ちになる
- 認識できないとき、ご認識されたときの修正、訂正がスムーズに出来ないように感じる。
- スマートスピーカーにおいて言葉の意味を理解してもらえずどう話したら伝わるかに時間がかかった。結果的に自分で調べた方が速い。
- 音声の自動認識を使っているが、高度な事には使用しないし、ある程度のミスも予想して使用するので、問題とは思っていない。
- 自分の言っていることが通じなくて何度も同じことを繰り返し言い続けた 応用は聞かない
- 呼び掛けていないのに勝手に起動して文字が読み込まれた
- 話しかけるタイプのアプリで、言ったことを理解してくれなかったり誤った検索結果を返したりする。結局手入力したほうが早かったりする。
- 細かい意図を理解できない
- 音声認識の精度があまり良くないときがある。自分の発音が悪いのかもしれないが何度言っても認識してもらえないときがある。
- スマートスピーカーがいきなり会話に割り込んできたことがあり驚いた
- テレビの音声を認識してしまう
- 小さい年齢の子供の声は聞き取りにくいようなので、精度が上がると良いと思います。
- 複数の人が同時に発言してしまい認識できなかった
- 屋外での音声認識の精度が低く音声検索が正常に機能しないことがある

Q11 1. AIを活用したサービスの利用に際して、何等かのトラブルの経験や、不満に感じられた経験はありますか？ ある場合にはどのようなサービスにおいて、どのようなトラブル・不満があったか、できるだけ具体的にお答えください

## チャットボット

- チャットロボットでは解決できなかったため、結局コールセンターに電話をすることになった
- ガス設備の点検で日時を話したが、うまく認識できず、結局最後はコールセンターにつながり、人と話して、訪問日を確定させた。
- 問合せのボット回答などは過去の経験則から予測されているものなので、当方は余程の事で問い合わせをする事から経験則からの回答では解決したことはありません。
- 例えばQ & A で、当該企業に都合の悪い答えはあらかじめ用意されていない。
- 自動のチャットはやはりおバカさん。いくらお金と研究がされているかで全然違う。
- AIを利用したチャットに問い合わせをしたが、解消する答えがかえって来なかった。
- 市のサイトで、ごみの分別について、AIに質問したが、自分で調べるものと全く同じ答えだった。自分で調べた結果でわからない部分を知りたく、もう少し踏み込んだ詳しい答えを期待していたので、以来あまり使っていない。
- 問い合わせでAI使用のオペレーターがあるが言葉によっては全く反応をしないので 腹が立ったことがあります。
- ウェブサイトの使い方について、そのサイトのAIに文章で質問したが、何回か表現を変えても、的確な回答は得られなかった。結局、メールで問い合わせ、人間の担当者に答えてもらい、解決した。
- サービスに関する問い合わせでAIチャットボットを利用したが、定型的な回答しか貰えず、最終的には直接担当者に問い合わせしなければならなかったため、あまり役に立たないと思った。
- 機械ものや通信会社などの時間外のチャット対応は、少しでも込み入ったことになると対応不能。あまり意味がない。
- まだ完全には信頼出来ない。不安な気持ちがある。
- サイトを扱う際の問題点について問い合わせをしたときにチャットがおそらくAIだったと思われる。問題点を記入しても的外れの回答ばかりで、すぐに最初の「問題点を教えてください」に戻ってしまいまったく先に進まなかった。想定外の質問がくるとAIもパニックになるらしい。
- サポートのチャットボットが馬鹿すぎて使い物にならないのに、利用業者は途中でヒトによるサービスに切り替えるボタンなどを用意しておらず、無意味な対応が延々と続いて、最終的に利用を諦めるしかなく、時間と労力、精神的エネルギーを浪費した挙げ句に解決手段が見つからない。

Q11 1. AIを活用したサービスの利用に際して、何等かのトラブルの経験や、不満に感じられた経験はありますか？ ある場合にはどのようなサービスにおいて、どのようなトラブル・不満があったか、できるだけ具体的にお答えください。

## お掃除ロボット

- お掃除ロボットを使っているのですが…。購入3か月後から全く掃除をしません。同じところばかり掃除をしたり、何も無い所で数分おきに「位置を動かしてください」などと訳の分からないことを言っています。修理に出したのですが改善しないにもかかわらず3万円も支払わされました。この程度のAIなら使い物にならないと思いました。
- AI掃除機が暴走し観葉植物を引っ張り倒し壊れてしまいましたが、バリアを忘れた自分が悪いのですが、でもバリアをそこら中に置くこともできません、今は観葉植物が動かないようにしました。
- エアコンの操作をAIに快適に操作させるが、快適な送風にしてくれなくて、設定を結局自分で細かく設定しなければならないことがある
- ロボット掃除機は便利だけれども動かすまえにロボットの安全を確保するために片付けなければいけない

## AI審査

- 就職サービスでAIの審査をすると、ある一定の大学以下はどんなに才能があっても切り捨てられてしまうので、結局学歴で落とされてしまう。学歴が大事であることは私も同感だが、訳あって学歴が低い大学に入ったものの才能がある人を見逃してしまう可能性がある。
- なぜ審査に落ちたかわからない。落ちた理由、改善を教えて欲しい。
- 会社のAIシステムで人事評価を行うのであるが、自分の評価が低くなって何故かと人事に確認したところ、設定が間違えていた。
- 面接や審査などの場合、それで自分の納得のいく結果が出なかった場合、どういう基準でされているのは疑問がかなり残ると思うし、トラブルになると思う。
- お金絡みで審査を受けた時に、当てはまる条件のみで審査されて落とされたことがある。人間であればどうしてそれを受けることになったのか背景なども理解したはずだが、そういったことを全く思慮しないことに初めてその時気が付いた。

Q11 1. AIを活用したサービスの利用に際して、何等かのトラブルの経験や、不満に感じられた経験はありますか？ ある場合にはどのようなサービスにおいて、どのようなトラブル・不満があったか、できるだけ具体的にお答えください。

## 健康支援サービス

- ダイエットサポートサービスを利用しているが、自分が求める必要以上に通知やプログラムの提案をされて少し不満を感じた。
- AIによる、肉体年齢とか、皮膚年齢を測定したが、データの元になる基準がわからないので、あまり信頼できなかった。
- ダイエットアプリを利用した時、電源を切った瞬間などに、切るとデータを伝えられなくなる、や、本当に監視されていたのかというレベルで話しかけられて、慣れずに少し怖い思いがあった。慣れてはくるが、こちらのペースが乱される感覚は今でもある。
- ダイエットサイトで現在の体重を前提に食事の量などを計算されたが、明らかに摂取しすぎと思われる回答ばかりで、結果的に5キロ以上太ってしまった

## 投資アドバイス

- 株式の制度予測を利用したが、精度が低い気がする。何を根拠に結果を出したのか不明瞭なので信頼できない。
- AIを使った投資を使ってみたが、世界経済の大きな変動に対しては全く無力で、使い物にならないのが現在のレベル。
- AIによる投資信託が他に比べてリスクが少ないとの説明を受け、リスク分散のため購入したが、結局そちらの方がリスクになった。人の判断より劣ると思った。
- 自分は見ただけで利用しなかったが、AIによる投資情報と言ってきおきながら、実は特定の株の価格釣り上げに使われていたということを知ったことがある。AIを利用するときは、そのAIのシステムを動かしている企業が信用できるかどうかが一番大事だと感じた

Q11 1. AIを活用したサービスの利用に際して、何等かのトラブルの経験や、不満に感じられた経験はありますか？ ある場合にはどのようなサービスにおいて、どのようなトラブル・不満があったか、できるだけ具体的にお答えください。

## 広告

- 自分のインターネットでの閲覧、検索履歴を参考にしたと思われるバナー広告が頻繁に表示されることは目障りであり、自分に無関係の商品、サービスを見せられることも多々ある。また、そうしたバナーがクリック目的で意図的に少し遅れて表示されるようにプログラムされている気がしてならない。いずれにしてもネットユーザーへの配慮が欠如しており、是正を求めたい。
- 普段の利用傾向からお勧めの商品を表示するサービスで、一時的に普段とは違う使い方をすると、それ以降全く好みでない商品ばかり表示するようになった。
- ネット通販で、一度だけ購入した情報がそのあと何度もおすすめ情報として出てきて、少しわずらわしさを感じた。
- なにげなく広告バナーをクリックしたら、それが好みだと判断されてしまって、たいして興味も無いのに同じような広告ばかり表示されてしまう。
- マーケット・ターゲットのような不安
- WEBのプッシュ型広告は、数年に一度しか買わない商品を検索すると、繰り返し同じ広告が送られて来る。
- 取得したデータをどこがどうのような利用に使っているのか分からない

## 個人情報・データ管理

- 一応断りはあるが、個人情報がいちもよらないところ、場合によってはとんでもないところに飛んでいること。
- 個人情報があまりに軽んじられている。また情報提供の対価が不当に安く分析側の搾取といってよい。A I の利用は大幅な制限が必要。
- この情報がなぜ必要かと思うものがある
- どの程度AIに入力した情報が外部に流れ、どのように利用されるか不安。
- 個人情報の収集に不快感は常にある
- どこかに許諾条項があって知らぬ間にインカメラや誤入力情報も全て情報収集されているのだらうと思います。
- データベースにどこまで個人情報が可逆的に残されるのか
- クッキーデータを勝手に取得する、または、目立たない説明だけで取得することはやめてほしい
- 個人情報とプライバシーをすべてデータ化しようとする監視社会にしようという流れが不満。いくらデータが複数の企業に分散していても、データさえあればいざとなれば集約できる。
- データの活用に漏えいなどがあるのではないかという不安
- 意図する人が情報操作しないかが心配

## Q11\_1. AIを活用したサービスの利用に際して、何等かのトラブルの経験や、不満に感じられた経験はありますか？ ある場合にはどのようなサービスにおいて、どのようなトラブル・不満があったか、できるだけ具体的にお答えください。

### ●その他の不具合

- 翻訳する機能はまだ改善が必要だと思う
- AIを活スマートホームを構築するのにうまくいかない。動作しない。このような場合、直ぐに解決する方法がない。
- バッテリーが切れるまで暴走してた
- マニュアル通りにAIを利用しようとしてもその通りに動かない場合が多い。時間が取られるので手動での対応に戻ることがほとんどである。
- ネットショッピングで 洋服のサイズを選ぶときに AI を活用したが 正しいサイズを選べていなかった
- 間違った解釈のまま操作が進んでしまい、途中でとめられなくなってしまった。

### ●レベル向上が必要・100%信頼はしていない

- いいダメのデジタルな判定ではなく、徐々にそのレベルが上がることを期待している。
- ビッグデータ活用しているだけで、現状は本当の意味でのAIとは呼べないものばかり。 どういう見た答えが返ってくるか最初から分かっているのであまり意味がない。
- 基本的に100%信頼している訳ではないので、 不満が生じるのを当たり前（改良中）として自然に受け入れている。

### ●セキュリティ・システム上の問題

- ヒューマンエラーが発生したときに、データセキュリティが心配
- 電子の誤動作、ウイルス
- バグによる不動作
- 予期せぬシステムメンテナンスにより使用できないときがあった
- 回線が混むことで、通常利用の物が動かなくなった。
- 大元のサーバーが落ちたらしく、なっとく反応しなくなり、しまいにはエラーの表示だけになり、八方塞がりになった。

### ●説明書の難解さ

- AIの技術は非常に高度であり、使いこなすことができていない。説明書も長くて読むのが億劫である。もう少し説明書が簡素化されたものであれば、読解しAIを使いこなすことができるとおもう。

### ●倫理の問題

人間でも選びようが無い倫理上の選択にどのように反応するのか

## Q11\_1. AIを活用したサービスの利用に際して、何等かのトラブルの経験や、不満に感じられた経験はありますか？ ある場合にはどのようなサービスにおいて、どのようなトラブル・不満があったか、できるだけ具体的にお答えください。

### ●責任の所在

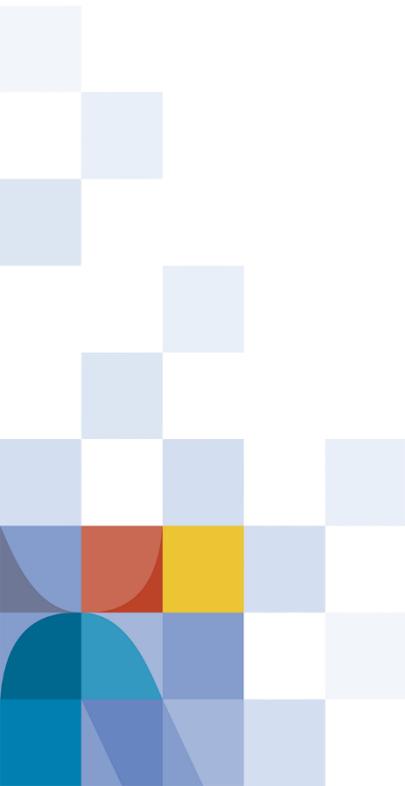
- 責任の所在がはっきりしない
- 製造者と使用者の責任分岐点が不明確なため、トラブル発生の際にどこに原因があるのかわからない。責任分岐点が不明確なものはクリティカルな用途では利用しない。
- 法整備が追いついていないと思えず、万一の時の責任の所在が不明瞭。
- A I の判断が外れた場合の責任をだれがとるのか、明確にしてほしい。

### ●AIが「怖い」

- ターミネーターの世界（戦争で世界が滅ぶすがた）が現実味をおびてきた。
- 数学でいうカオスが解決できない状況でのA I データ処理は結果の不安定性により信頼できない。参照型プログラムでのA I は入力されたサンプルが完全でないと意味がない結果となり信用できない。
- AI全てが絶対であるという信仰、恐怖しかない
- リクルートのAIによる内定辞退率の利用についてのニュースを見てから、こんなことまで情報収集されて、それを利用して活用しようとしたんだ…と驚きと不安、悪寒が走った。今後コンピューターウイルスや、犯罪などの手段にも活用、利用されるのではないかと不安になる。
- 突発的な対応は期待できないのではないかと思うところがあります。

### ●その他

- ビッグデータから結果を導くので少数意見が埋もれる
- 人間並みの創造性がないので、言葉足らずや熟語の組み合わせに対応できていないのでは無いか？
- トラブルはないが、やはりAIには人間のように心がないので、でも人間のように好き嫌いの先入観がない、公平な判断ができそうなので、そういう部分いいなと思う。
- AIを活用する背後にある企業体へのサービスの不安や不満がある。
- これからAIの精度が上がってくれば、さらに便利に身近でなくてはならないものになっていくでしょう。それまでは自分でトラブルにならないように注意していきます。
- 外国語に用すればするほど人間の知能は衰退していくので、そういった人間は勝手にすればいいと思う。ただし、それは優秀な人間の邪魔をするものであってはならない。知能が低下したことによって、知能が低下していない人間が迷惑を被らないかを心配している。
- 生活様式の中のどこかにAIが導入されていると思うけどどれがそこで活用されているかわからない
- AIと謳っておきながら実際に利用してみると単なるプログラムの域を出ていないものが多い。



# NTT DATA

Global IT Innovator