

第2回消費者アンケート結果

2020年6月15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利活用サービス(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)

- 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。
- 回答者は性別、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。

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

調査結果概要

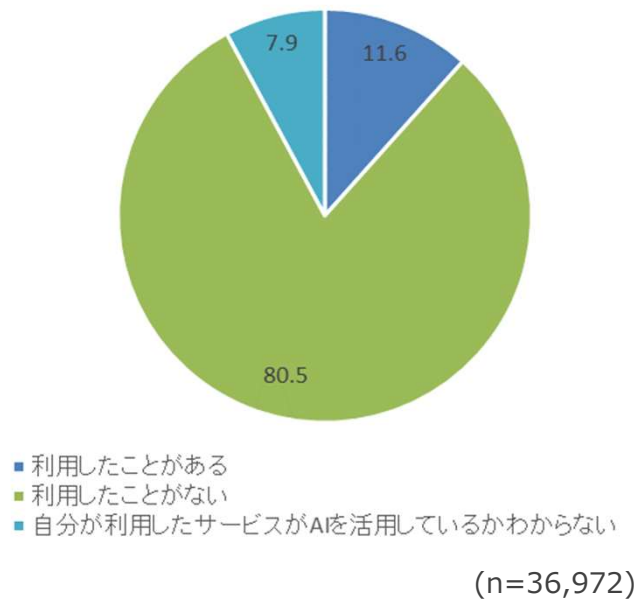
- AIサービスの利用状況については、いずれのサービスも1～2割程度である。なお、「機器操作」「音声認識・コミュニケーション」「取引契約・自動予約」「審査」「レコメンド・アドバイス」いずれのサービスについても、1割程度が、自分が利用したサービスがAIを活用しているかわかっていない。
⇒ **様々なサービスがAIを語っており、一方でAIを使っているにもかかわらず説明していない場合もあるので、「AI」に係る基準を設け、AIを利用している場合はその旨明示してほしいとの意見があった。**
- AIを利用する際、「データの提供(3割)」そのものよりも、「セキュリティ面の不安(5割)」「データの目的外利用(4割)」を課題と考える回答者が多かった。今後、AIサービスの利用を増加する意向の消費者は、いずれのサービスでも1～2割に留まるが、「課題が解決されるならば利用を増加させたい」とする消費者はそれぞれ3割程度あった。
⇒ **セキュリティやデータの目的外利用についての不安の解消が、AI利用促進につながると思われる。**
- AI活用サービスについて取り扱い説明書を読んで利用した消費者は、いずれのサービスでも約5割となっている。ただし、読んだものの、難しくてわからなかった消費者も1割～2割程度存在する。また、説明書を読んでいる割合は、年代が上がるほど、低くなる傾向が見受けられる。取り扱い説明書を読んでいる人ほど、AIに対する信頼が高く、AIの利用を増加させる意向の人の比率が高い。より良くサービスを理解している人ほど、AIの利便性を享受していく姿勢が見受けられる。
⇒ **今後AIの利用を促進するためには、消費者のサービス内容の理解を促進する必要があると思われる。**
- サービスの利用に際して個人情報保護方針を必ず読んでいる消費者は1割弱にとどまり、「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。自由記述欄の回答では、個人情報保護方針を簡潔でわかり易く表記すること、サービス利用中にも自分のデータがどこでどれだけ利用されているのか確認できる仕組みや、データ消去・提供データの限定・サービス利用時にデータ提供を強制することの禁止等を求める意見が挙げられた。
⇒ **個人情報保護方針を、消費者がサービス利用の都度全て読んで理解することは難しいと想定され、契約時・契約後とも、消費者側が自分のデータの状況を管理し、コントロール可能な状態とすることが求められている。**
- 自由記述回答にて「AI分析による判断基準に係る透明性の確保」、「分析データ・分析対象についての明示」、「サービス提供者側の恣意性の排除と、恣意的か否かを消費者側が判別できないことへの懸念」が示された。
⇒ **AIサービス提供事業者に対してAIの判断根拠や恣意性の有無などの透明性が求められている。**
- AIについては、わかり易い説明と消費者教育を求める意見があり、特に高齢者や障がい者がAIサービスから取り残されてしまう懸念を示す意見が寄せられた。また、第三者機関がAIの信頼性の評価を実施することで、簡便に事業者が信頼できるか否かの判断ができる仕組みが求められている。
⇒ **全ての人がAIによる便益を享受するためには、わかり易いAIについての説明が必要。また、全ての消費者が自分で「信頼できるサービスや事業者」を見極めることは難しく、第三者によるAIの信頼性に係る評価が求められている。**
- その他、AIの責任に関する法整備を求める意見、域外適用、人間中心のAI(AIは人を補完するものとして位置づけ)、AIの性能向上・サービス開発への期待等の意見が寄せられた。

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)

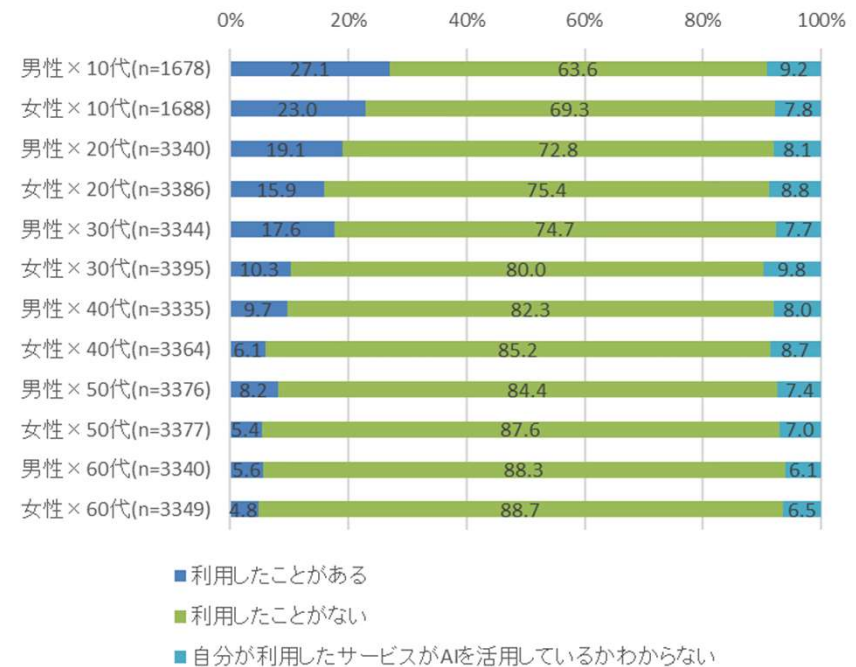
AIによる機器操作については、1割強の人が利用したことがあるに留まる。
若い世代ほど、高い利用率となっている。

AIによる機器操作

(単位:%)



AIによる機器操作

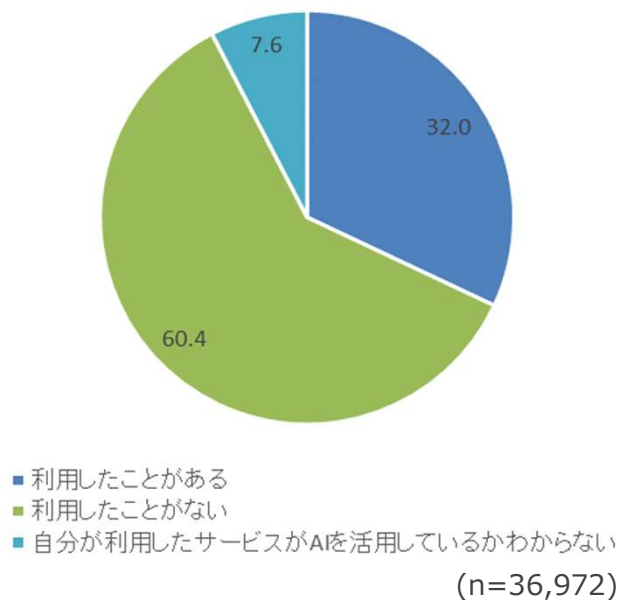


Q1.あなたは、以下の分野における、AIを利活用したサービスを利用したことがありますか？ (AIによる音声認識・コミュニケーション)

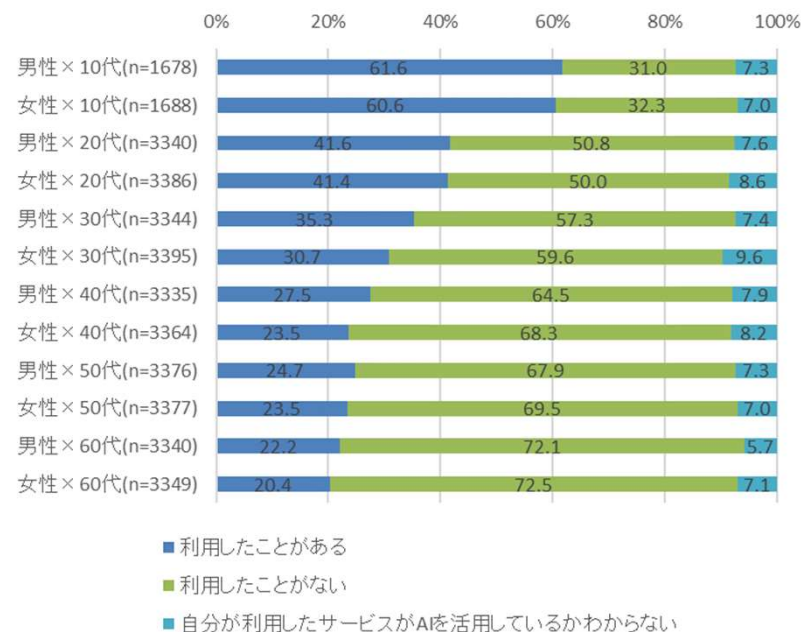
AIによる音声認識・コミュニケーションについては、3割程度の人が既に利用したことがある。
10代では6割の人の利用経験がある。

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

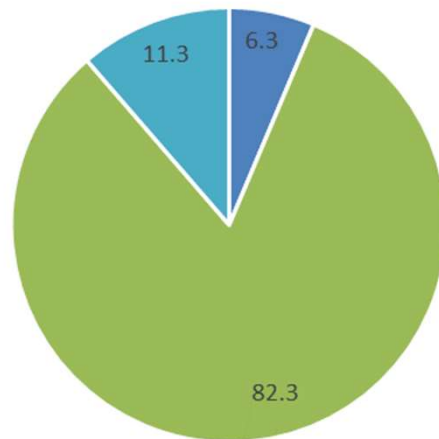


Q1.あなたは、以下の分野における、AIを利活用したサービスを利用したことがありますか？ (AIによる取引契約・自動予約)

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

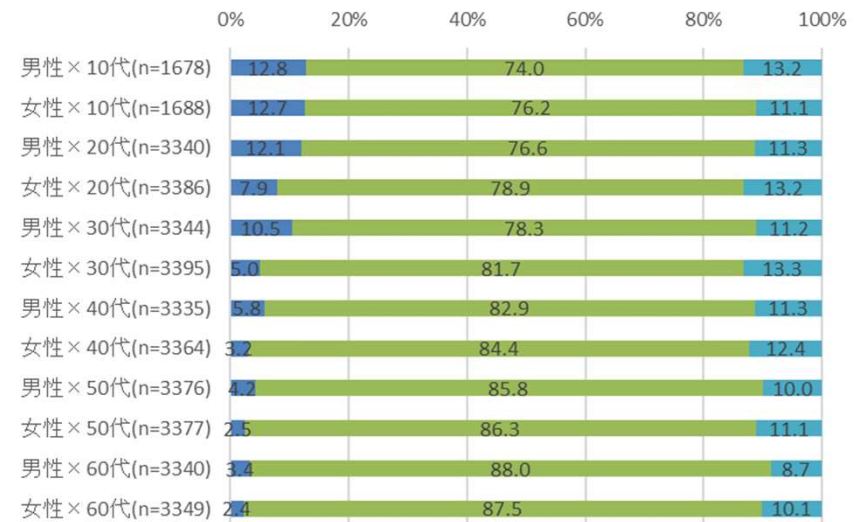
(単位:%)



- 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



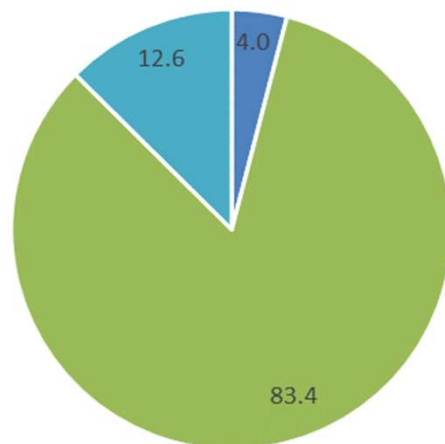
- 利用したことがある
- 利用したことがない
- 自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない

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

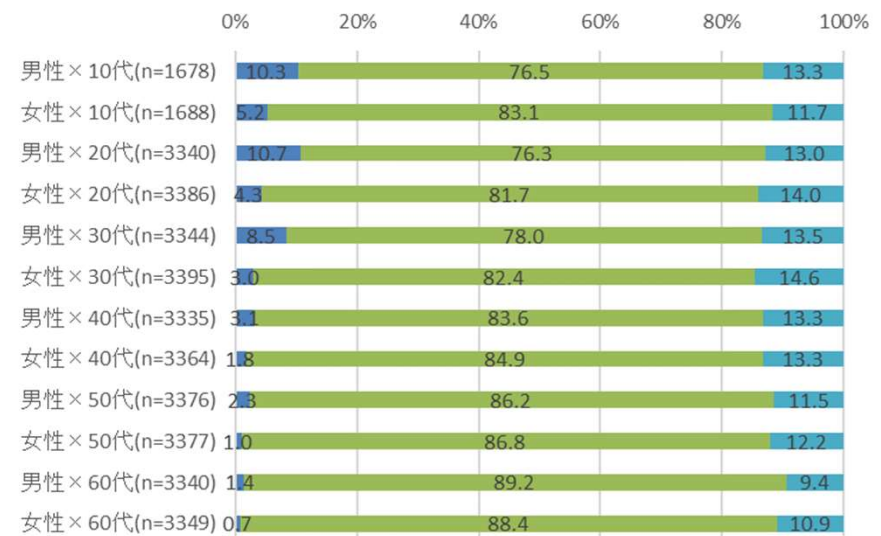
(単位:%)



- 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



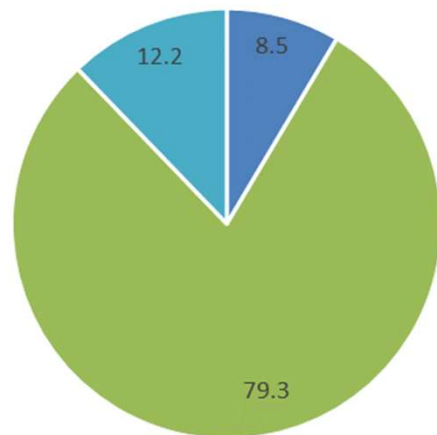
- 利用したことがある
- 利用したことがない
- 自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない

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、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。

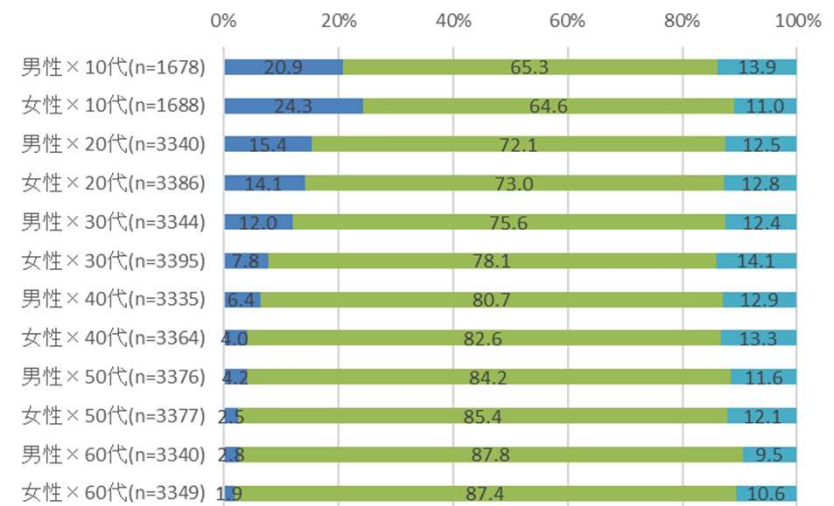
AIによるレコメンド・アドバイス

(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によるレコメンド・アドバイス

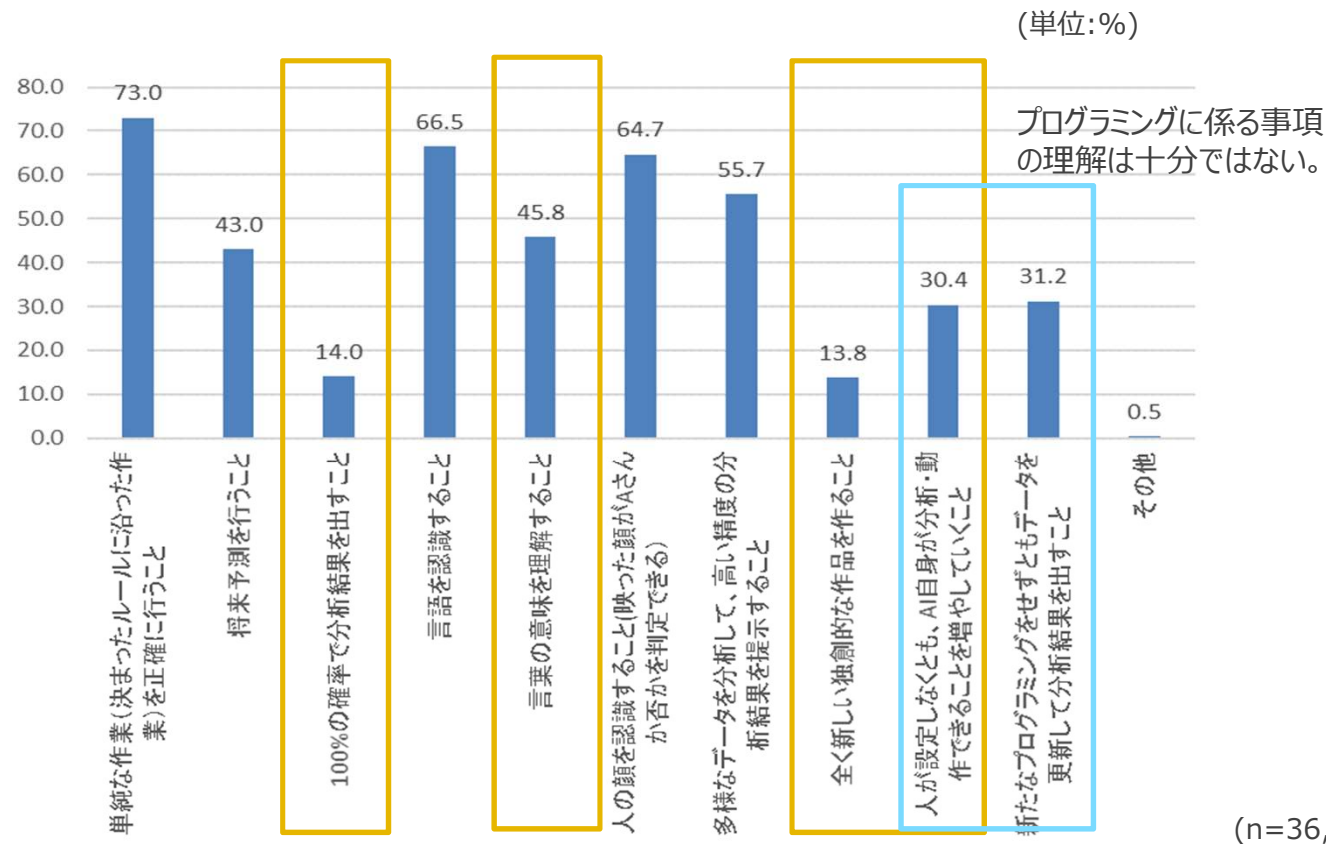


- 利用したことがある
- 利用したことがない
- 自分が利用したサービスがAIを活用しているかわからない

Q2.あなたは、現在のAIにどのようなことができますか？

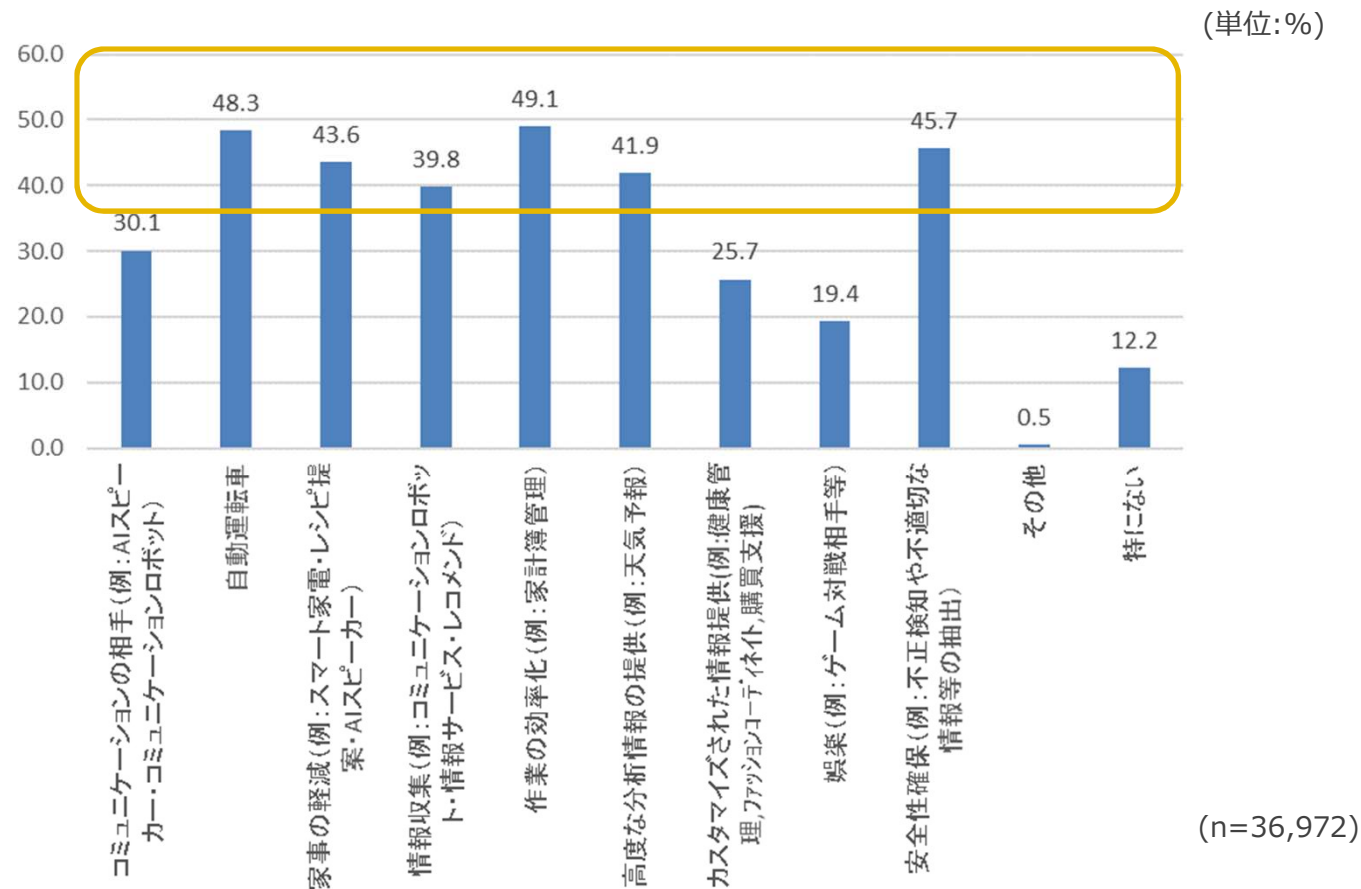
AIにできることについては、概ね、正しい理解をしている。ただし、特に、「言葉の意味を理解すること」ができると考える消費者が5割弱ある等、その性能を過剰に認識している部分も見受けられる。

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。

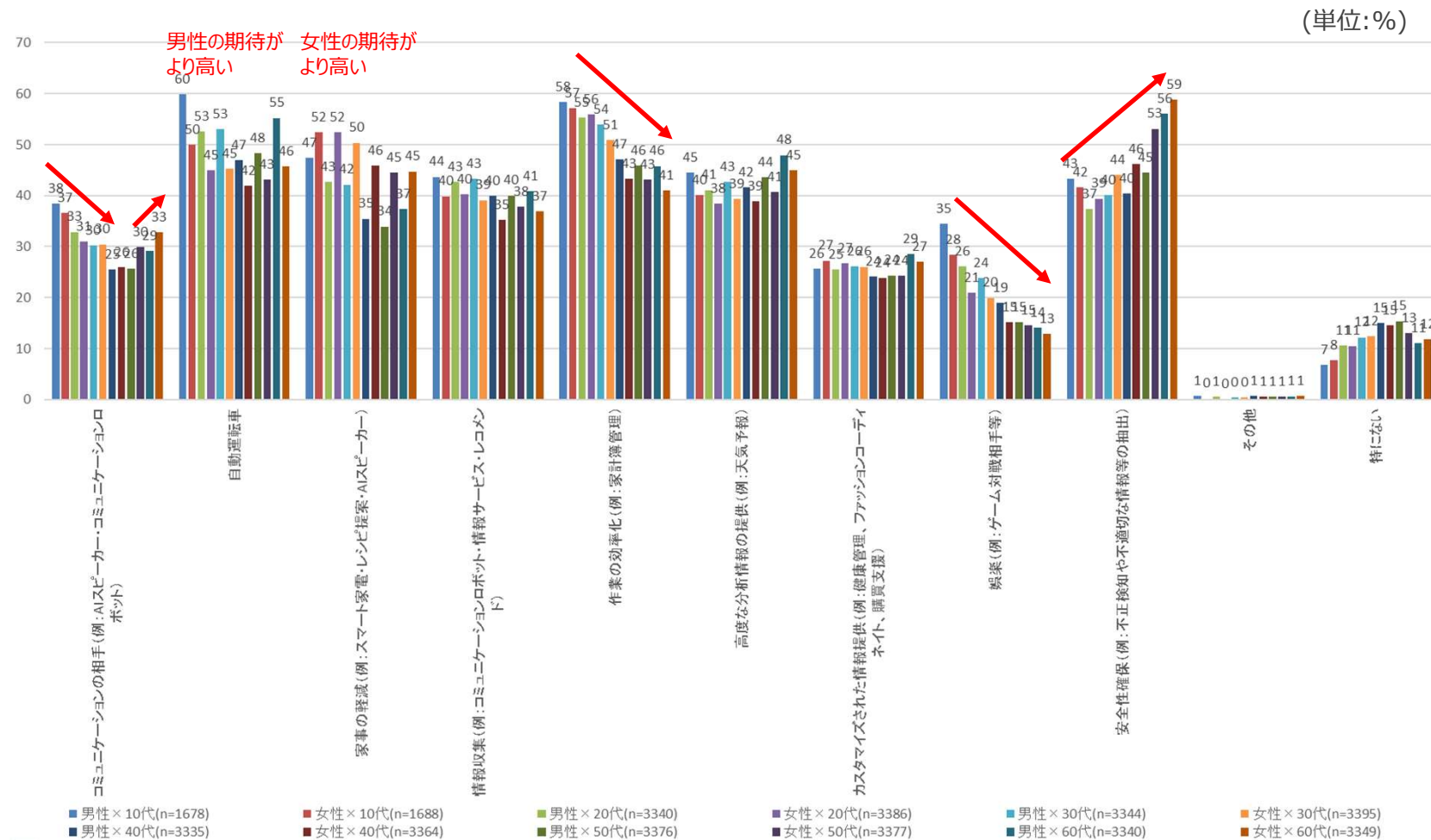


Q3.あなたがAIに期待することは何ですか？ (年齢・男女別)

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。

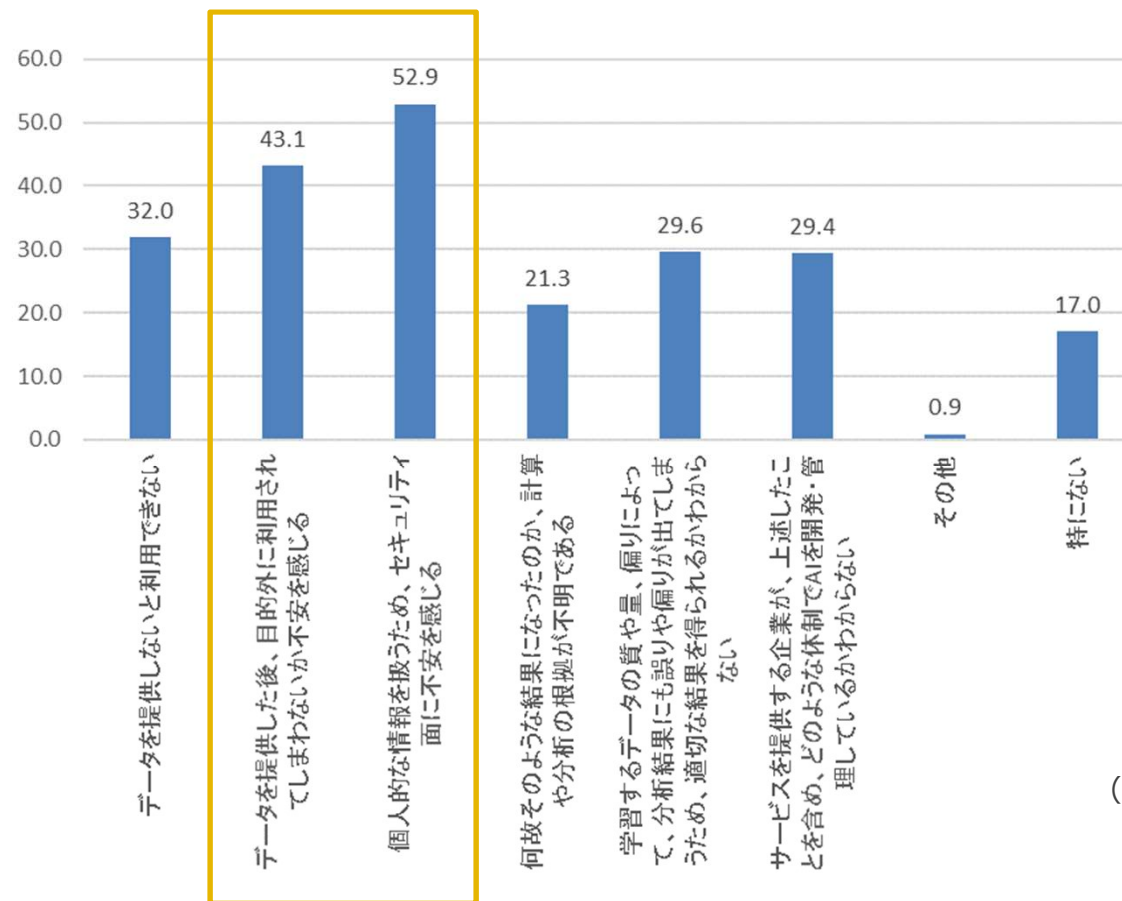
コミュニケーションの相手としては10～40代までは若い人ほど期待が高い傾向があるが、50～60代では、40代よりも期待が高くなっている。



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・支障と覚ることは何ですか？

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: %)

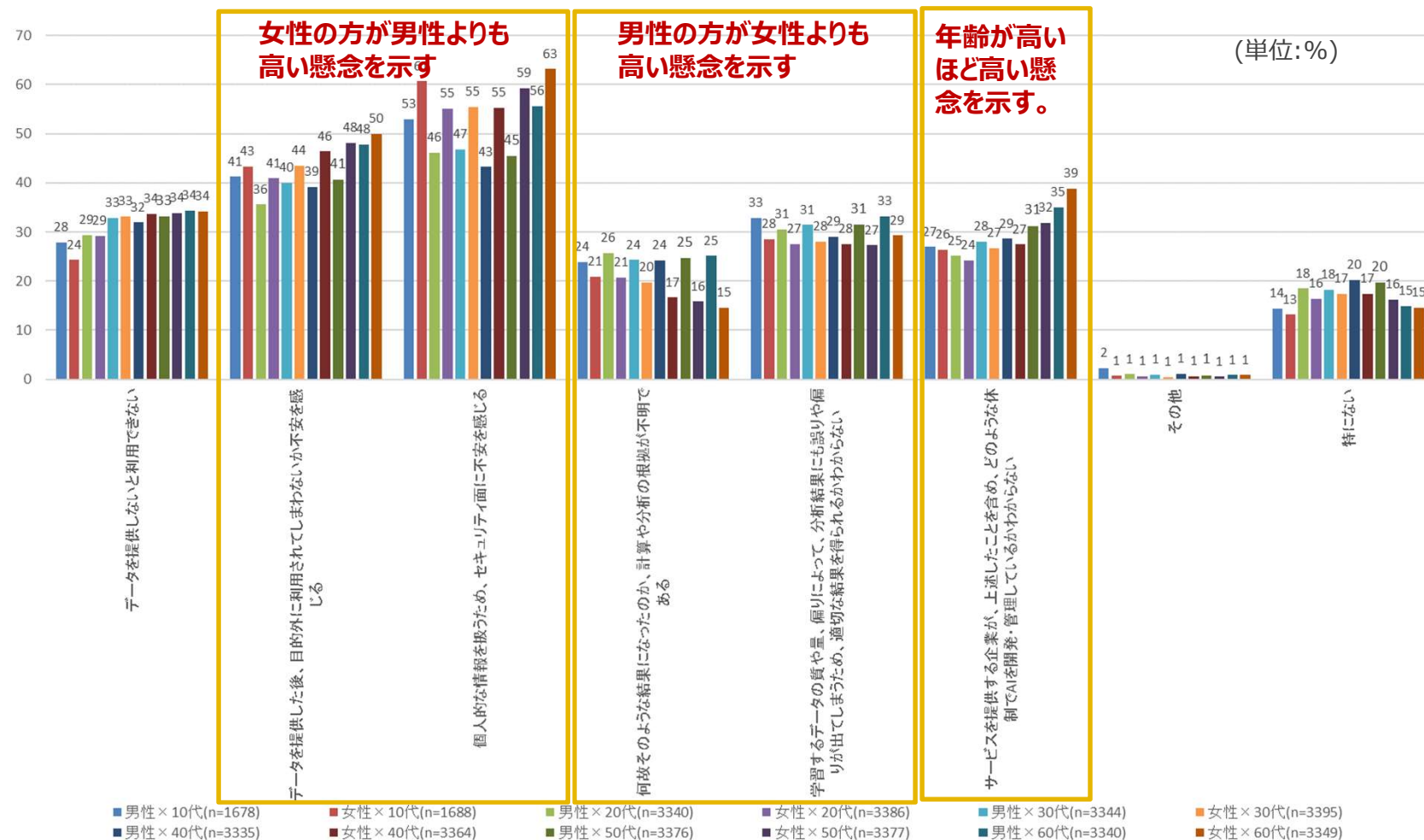


(n=36,972)

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。

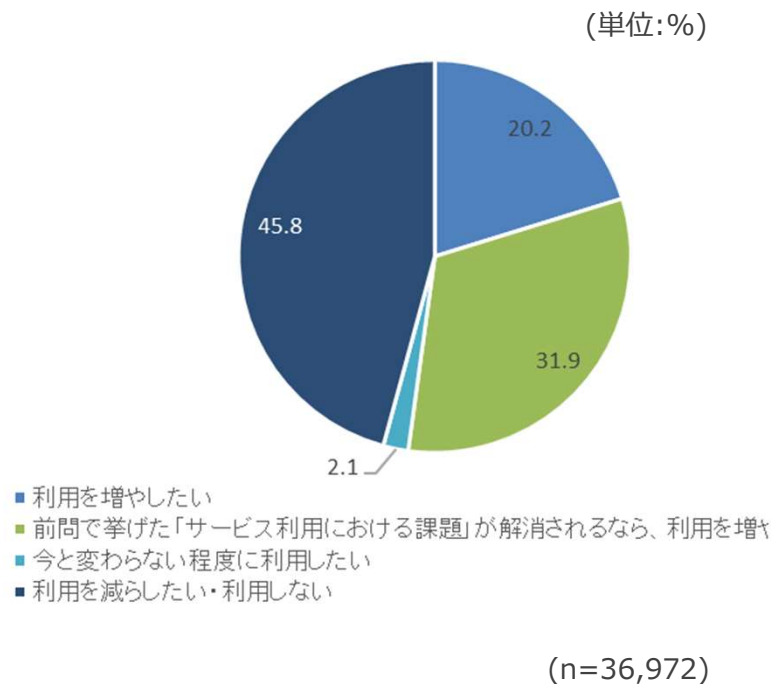
「計算や分析の根拠の不透明さ」「分析結果の誤りや偏り」については、男性の方が女性よりも高い懸念を、企業におけるAI開発・管理体制への懸念は年齢が高くなるほど高い懸念を示す傾向が見受けられる。



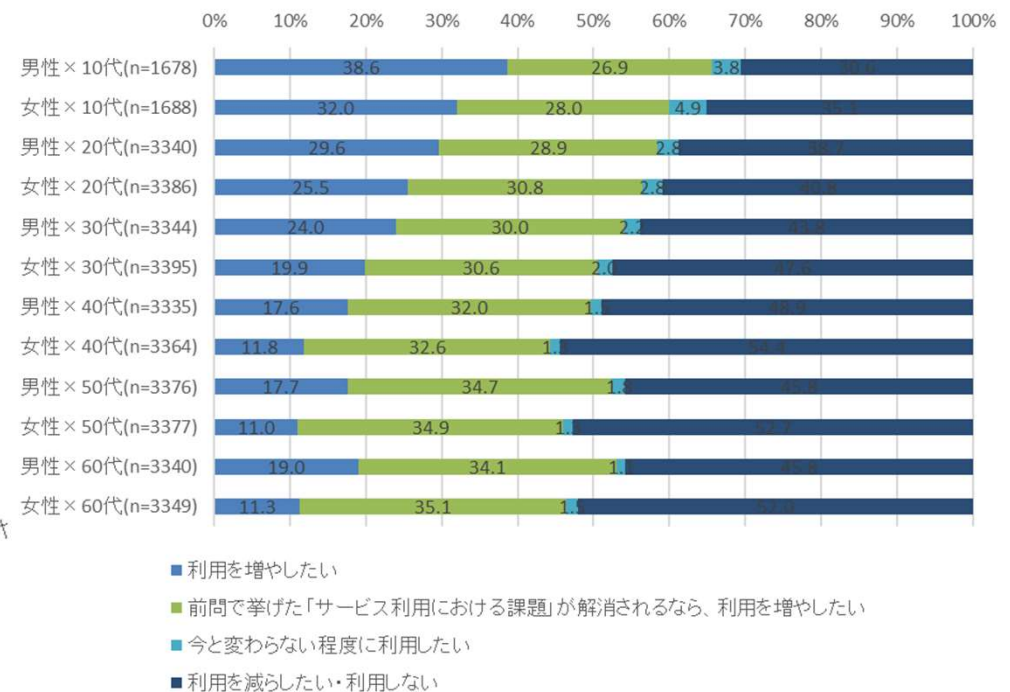
Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いますか？ (AIによる機器操作)

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



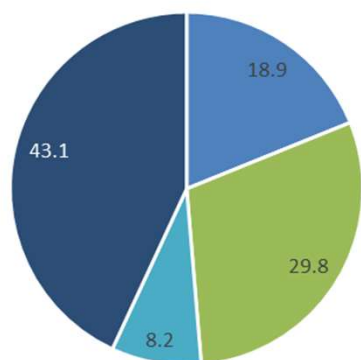
Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いますか？ (AIによる音声認識・コミュニケーション)

AIによる音声認識・コミュニケーションについては、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

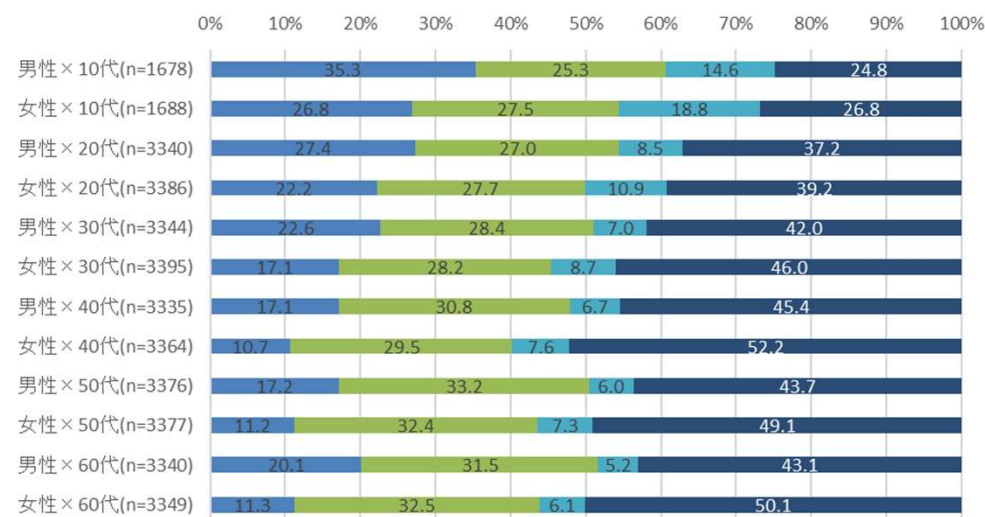
(単位:%)



- 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

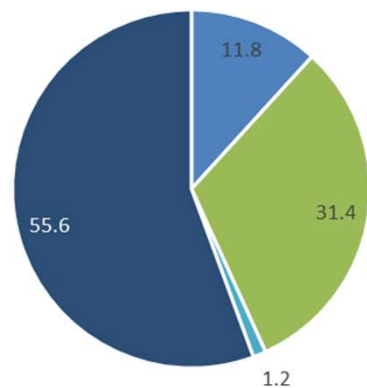
Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いますか？ (AIによる取引契約・自動予約)

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

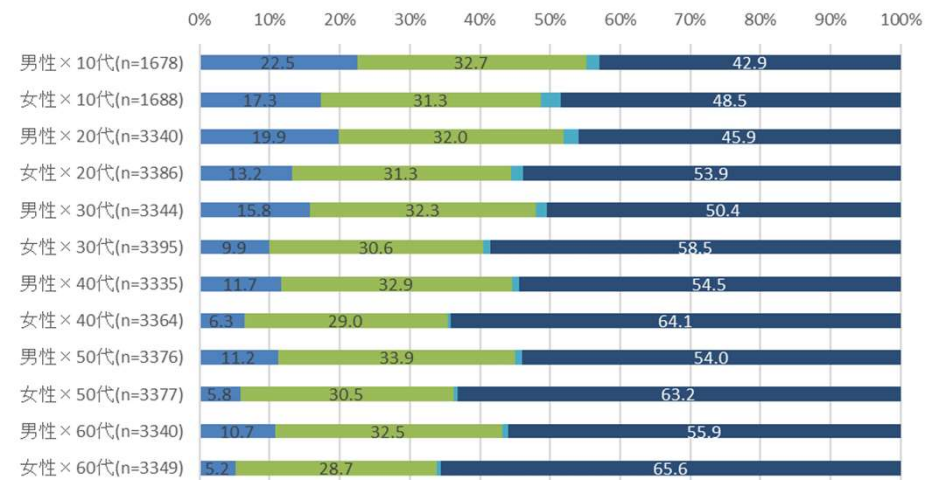
(単位:%)



- 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



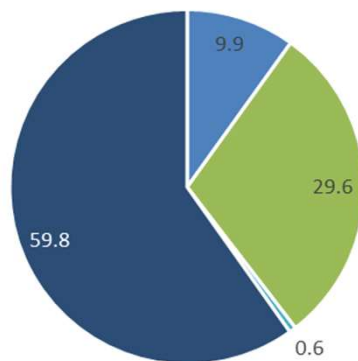
- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

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すか？ (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

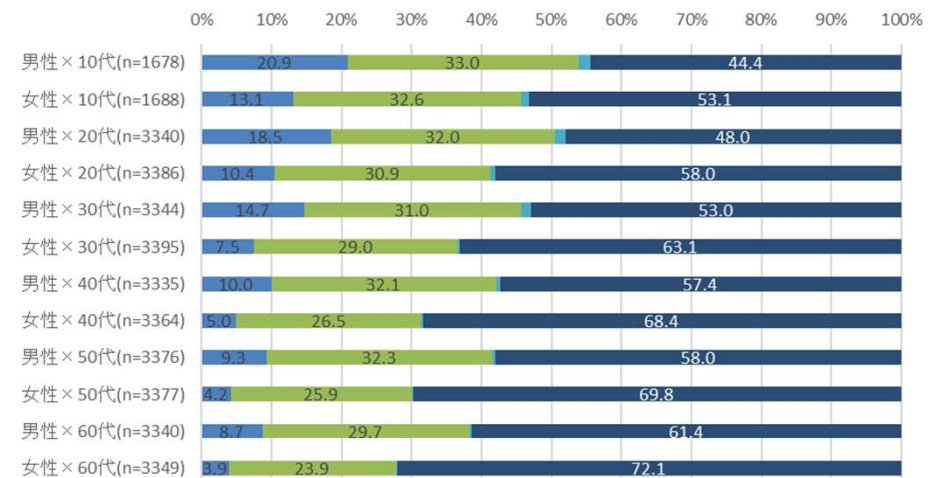
(単位:%)



- 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

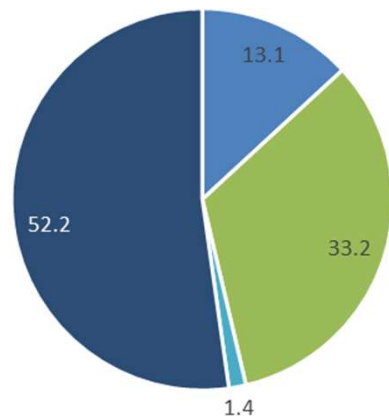
Q5項目1. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いますか？ (AIによるレコメンド・アドバイス)

AIによるレコメンド・アドバイスについては、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

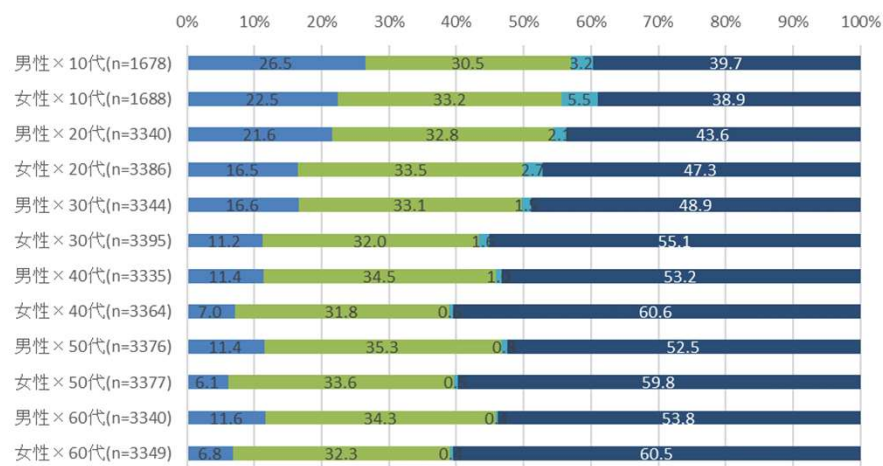
(単位:%)



- 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



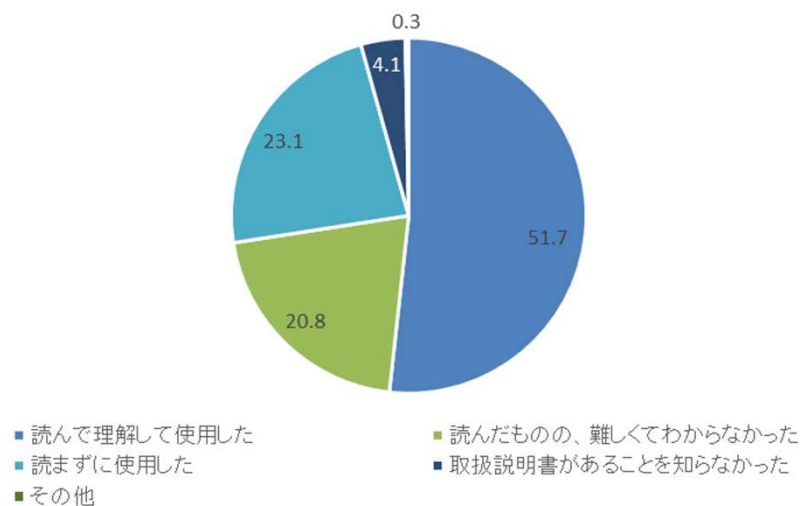
- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

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。
年齢層が上がるほど、説明書を読まずに利用する傾向が高くなっている。

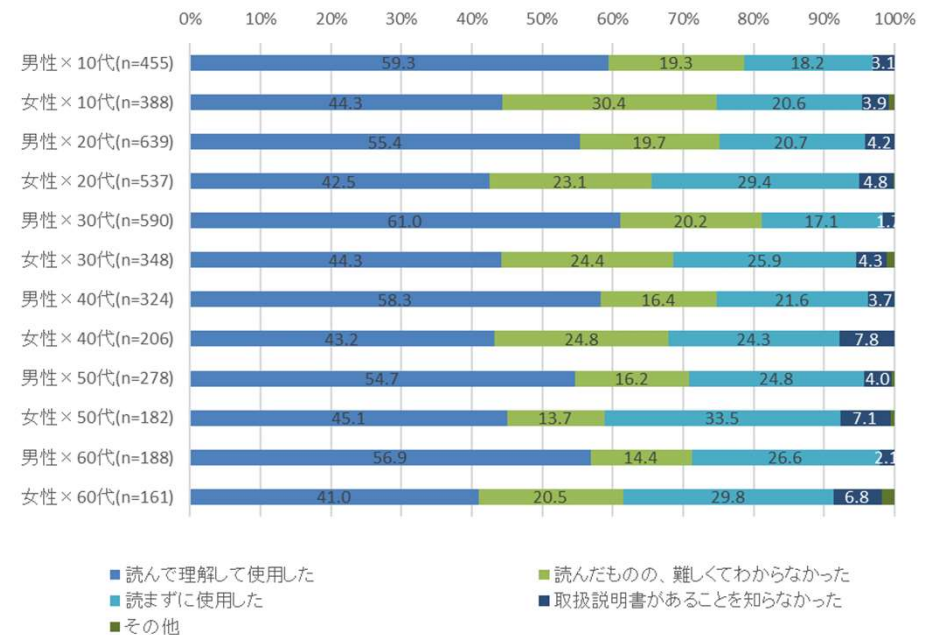
全体

(単位: %)



(n=4,296)

世代・男女別



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)

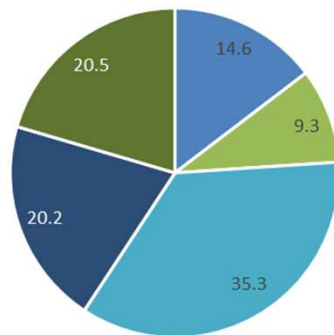
AIによる機器操作に対する信頼は、「人よりも高い信頼」を寄せている消費者が約1.5割、「人と同程度の信頼」が約4.5割、「自動運転に不安」を感じる消費者が約2割となっている。

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

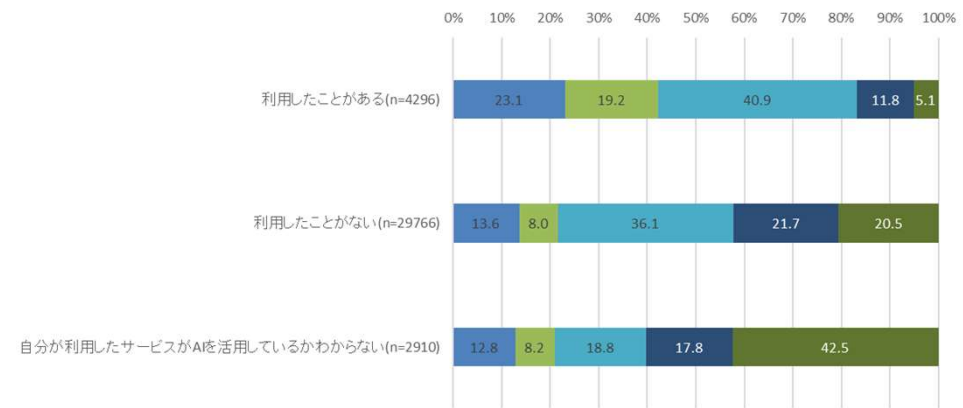
(単位:%)



- 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

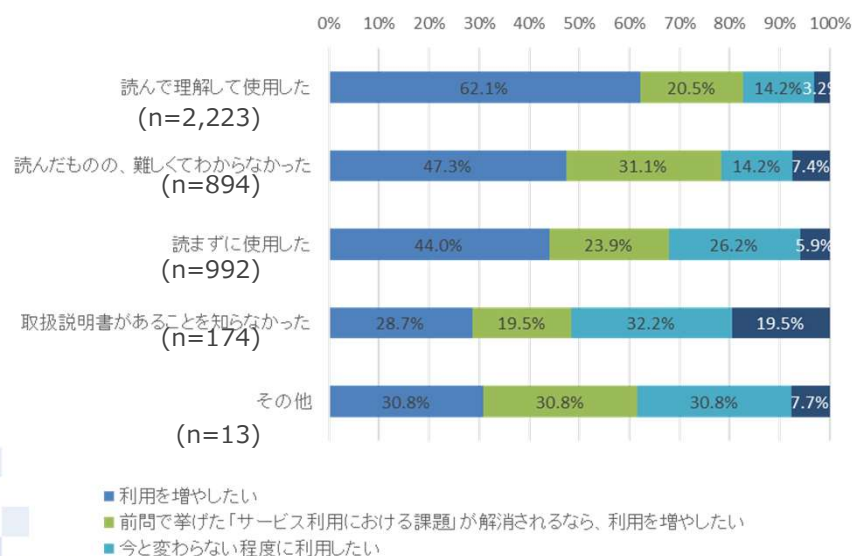


- AIは、自分で操作するよりも、より適切に運転できる
- AIは、常に、自分で操作するのと同程度に運転できる
- AIは、自分が操作するのと同程度に操作できるが、利用方法や環境等によって運転が止まったり、想定外の時に運転してしまう可能性がある
- 自動的な運転は不安なので、自分で予約やON/OFFの操作をしたい
- わからない

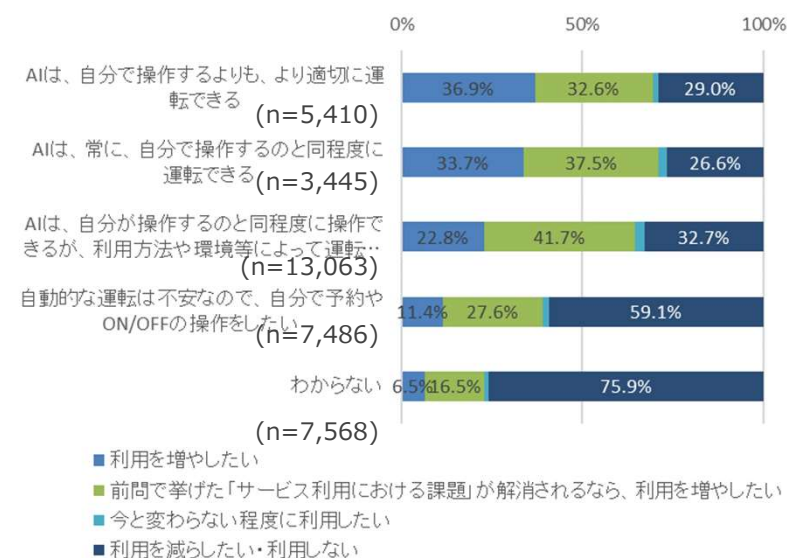
利用規約の確認・AIへの信頼と今後AIの利用意向 (AIによる機器操作)

事前に取り扱い説明書を読んだ人ほど、また、AIによる機器操作に対して高い信頼を寄せている人ほど、今後「AIによる機器操作」の利用を増やしたいと考えている。

(SA)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すか？
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)



(SA)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すか？ -
(SA)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？



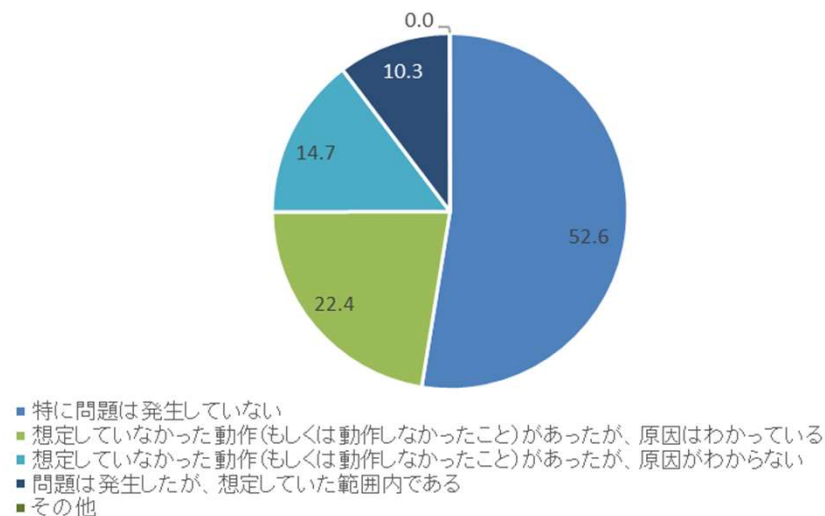
Q6s3. あなたがAIによる機器操作のサービスを利用した際に、想定外の動作等の問題が起きたことはありますか？ (AIによる機器操作)

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。

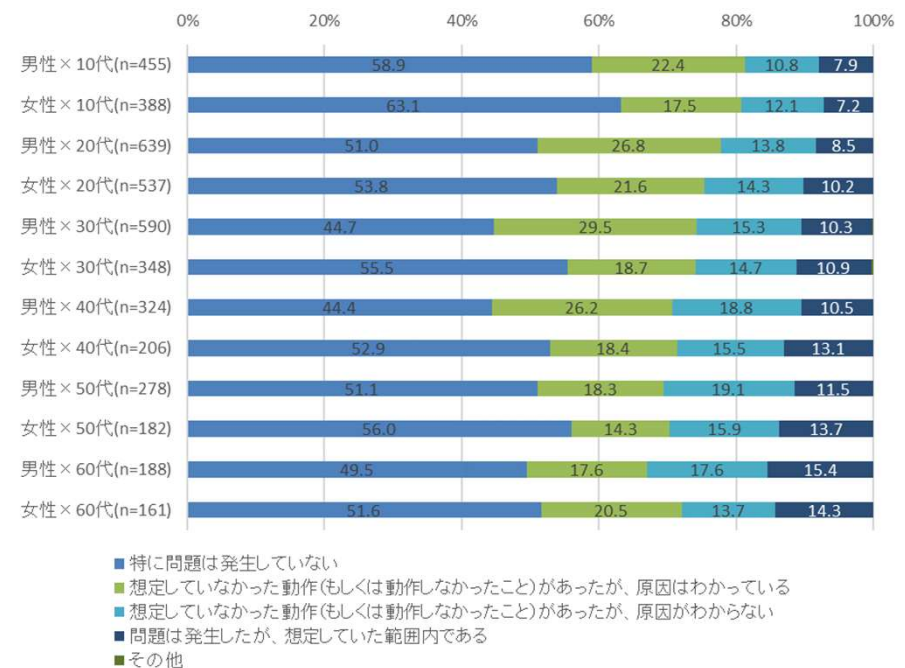
全体

(単位: %)



(n=4,296)

年齢・男女別

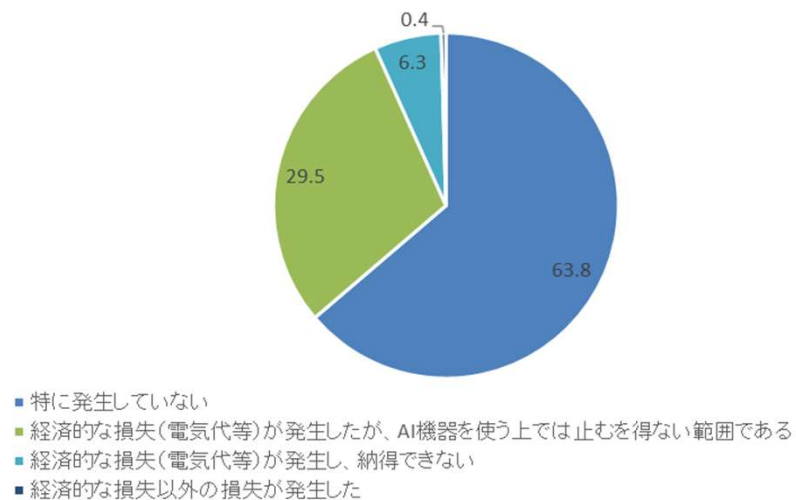


Q6s4. その想定していなかった動作が発生したことにより、何等かの損害は発生しましたか？ (AIによる機器操作)

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。

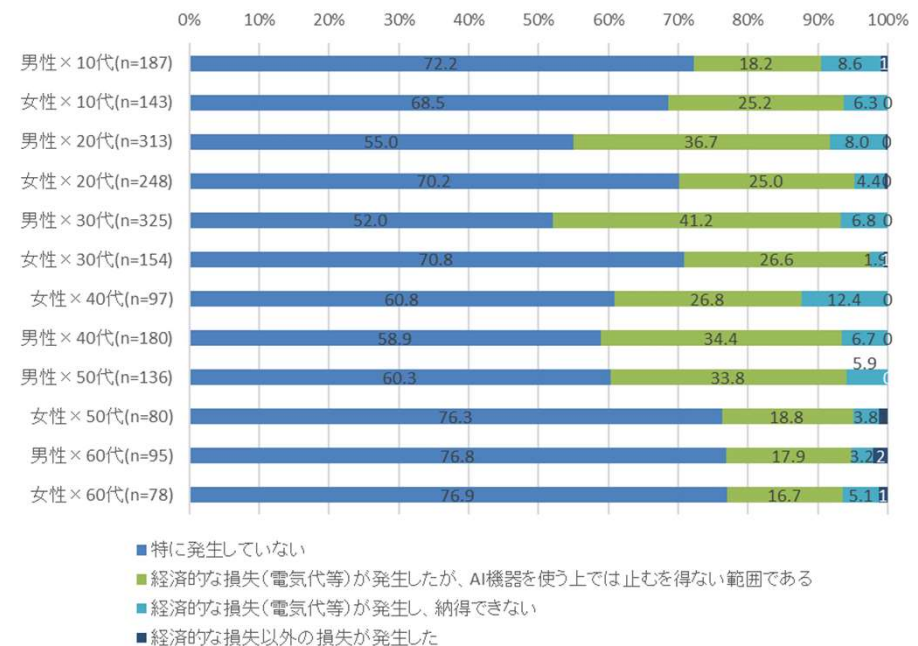
全体

(単位:%)



(n=2,036)

年齢・男女別



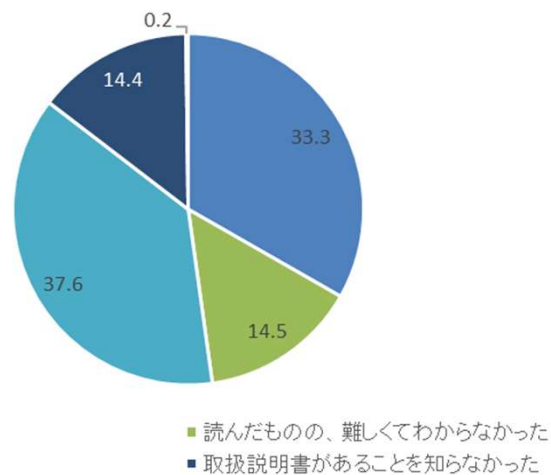
Q7s1. あなたは、サービスを利用する前に、取り扱い説明書を読んで、音声認識できる内容や、認識できる確度・言葉づかい等に制約があることを理解して使用しましたか？ (AIによる音声認識・コミュニケーション)

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。

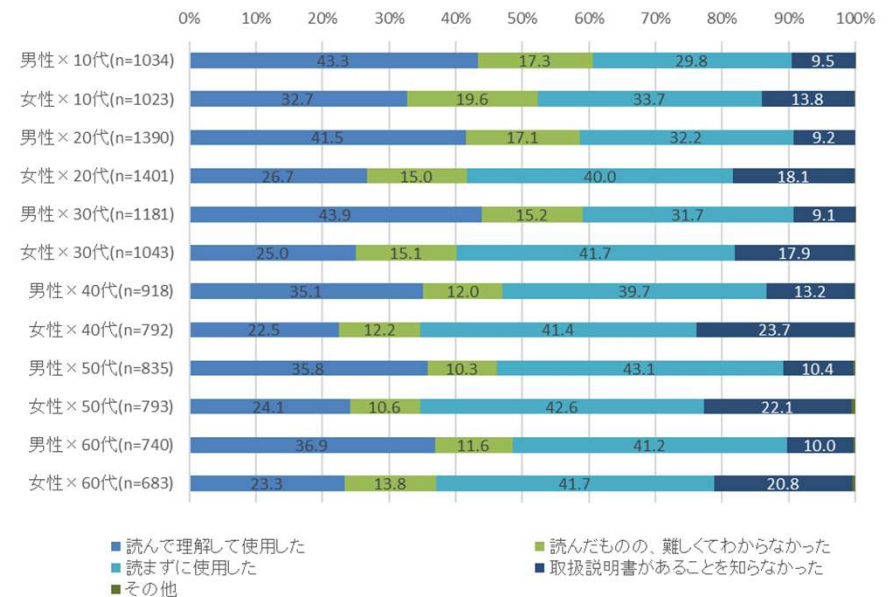
全体

(単位: %)



(n=11,833)

年齢・男女別

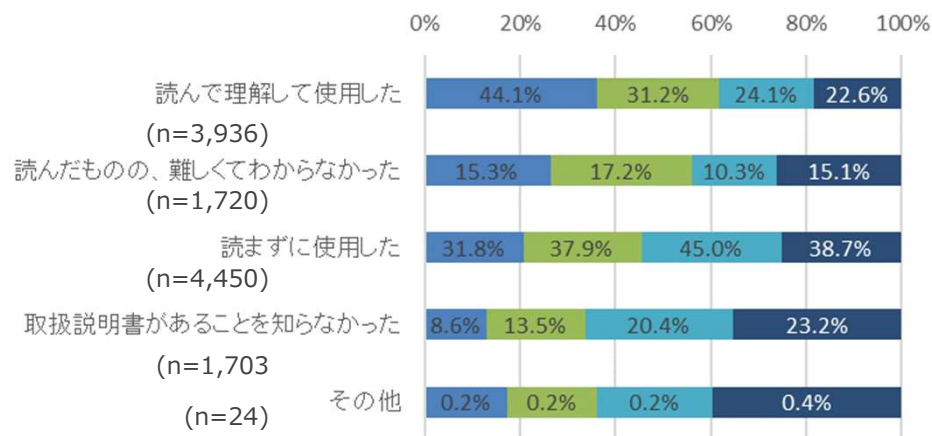


利用規約の確認・AIへの信頼と今後AIの利用意向 (AIによる音声認識・コミュニケーション)

事前に取り扱い説明書を読んだ人ほど、また、AIによる機器操作に対して高い信頼を寄せている人ほど、今後「AIによる音声認識・コミュニケーション」の利用を増やしたいと考えている。

(SA)Q5項目2. 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すか？ -

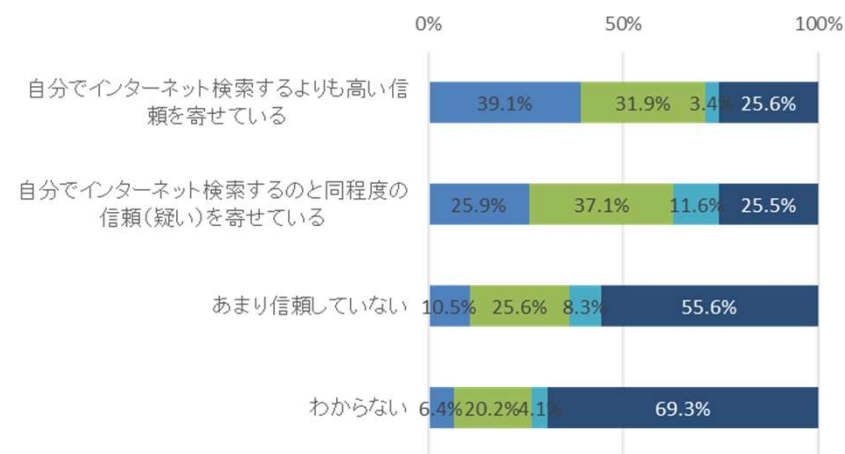
(SA)Q7s1. あなたは、サービスを利用する前に、取り扱い説明書を読んで、音声認識できる内容や、認識できる確度・言葉づかい等に制約があることを理解して使用しましたか？



- 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

((SA)Q5項目2. 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すか？ -

(SA)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？



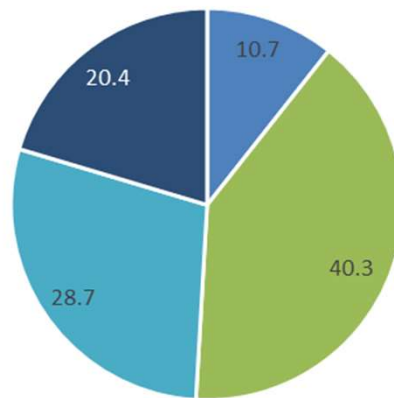
- 利用を増やしたい
- 前問で挙げた「サービス利用における課題」が解消されるなら、利用を増やしたい
- 今と変わらない程度に利用したい
- 利用を減らしたい・利用しない

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%

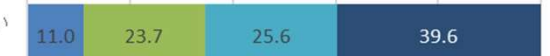
利用したことがある(n=11833)



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)

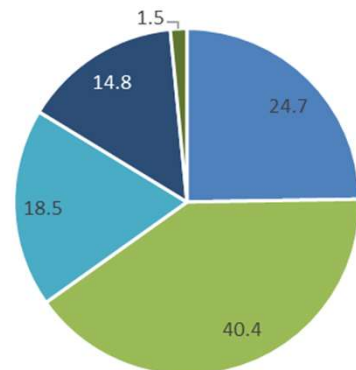
AIによる音声認識・コミュニケーションの利用経験者に、会話情報収集のリスクについて認識状況を確認した。

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

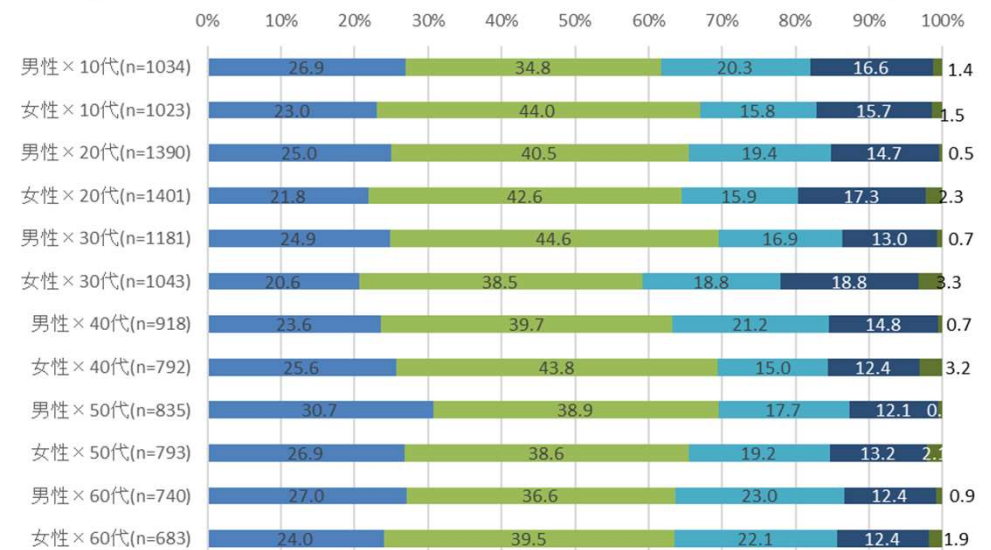
(単位: %)



- ウェイクワード等を発した時以外会話情報は収集されないと思うので気にしていない
- 他の会話情報も収集されてしまうかもしれないので、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



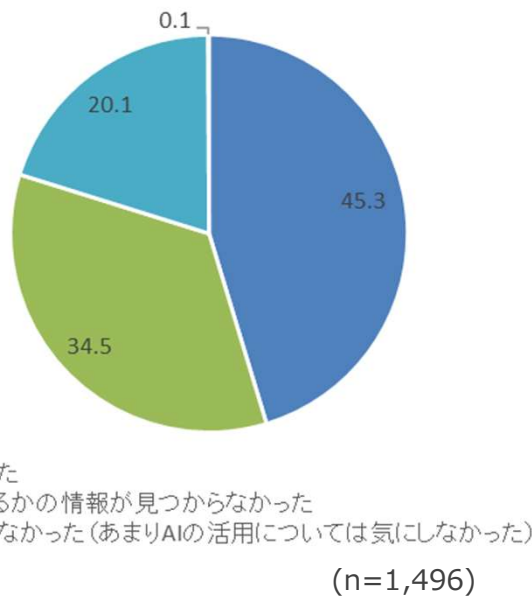
- ウェイクワード等を発した時以外、会話情報は収集されないと思うので、特に気にしていない
- 他の会話情報も収集されてしまうかもしれないので、不要な時は電源をOFFにしている
- 他の会話も収集されるかもしれないが、困るような会話は無いのでONのままにしている
- 他の会話も収集されるかもしれないが、ON/OFFの切替えが面倒なのでONのままにしている

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)

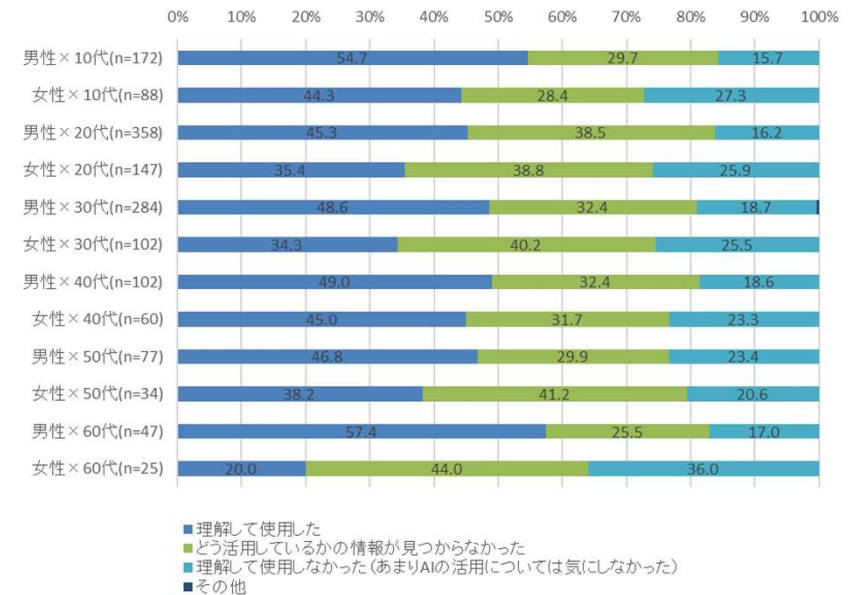
AIによる審査については、4.5割がどのようにAIが活用されているか理解して使用したものの、そうした情報を見つけられなかった消費者も3.5割程度存在していた。

全体

(単位:%)



年齢・男女別



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)

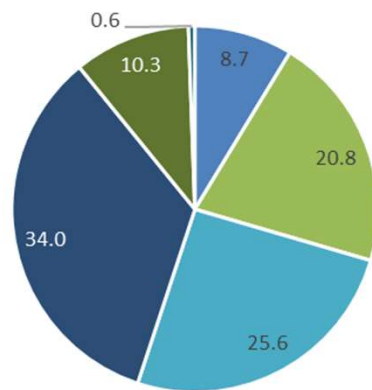
AIによる審査については、根拠がわからないので不安だとする消費者が3割超と最も多かった。

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

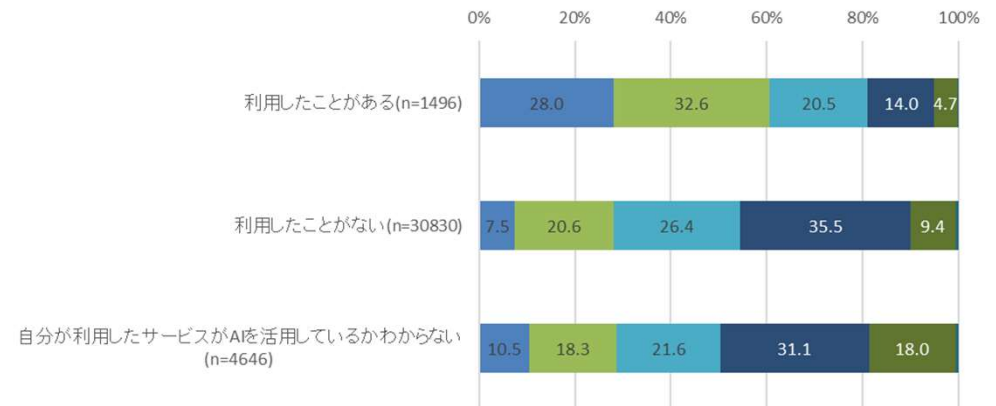
(単位:%)



- 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



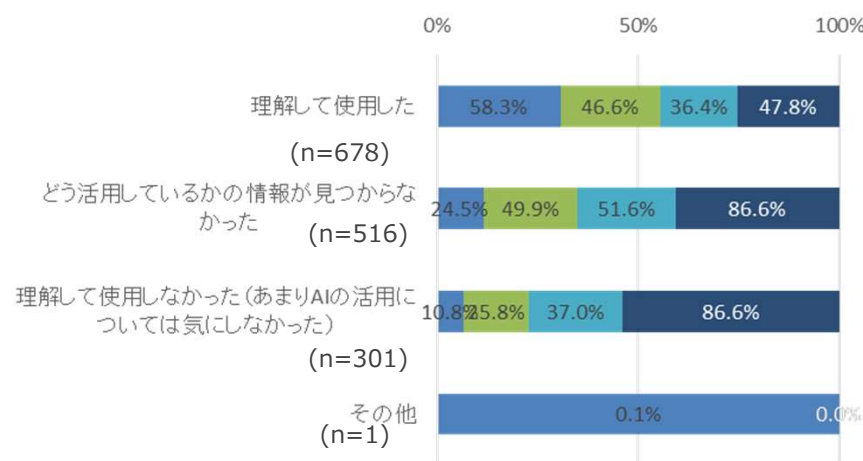
- AIによる審査の方が、他人に個人の情報を閲覧されて審査されるよりも、安心感がある
- AIによる審査の方が、「人」による審査よりもむしろ公平と感じる
- AIによる審査でも、最終的な判断に人が介在するなら安心である
- AIによる審査の根拠が分からないので、不安である
- AIによる審査は一部企業が提供しているだけなので、あまり問題ではない
- その他

利用規約の確認・AIへの信頼と今後AIの利用意向 (AIによる審査)

事前に取り扱い説明書を読んだ人ほど、また、AIによる機器操作に対して高い信頼を寄せている人ほど、今後「AIによる審査」の利用を増やしたいと考えている。

(SA)Q5項目4. 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すか？ -

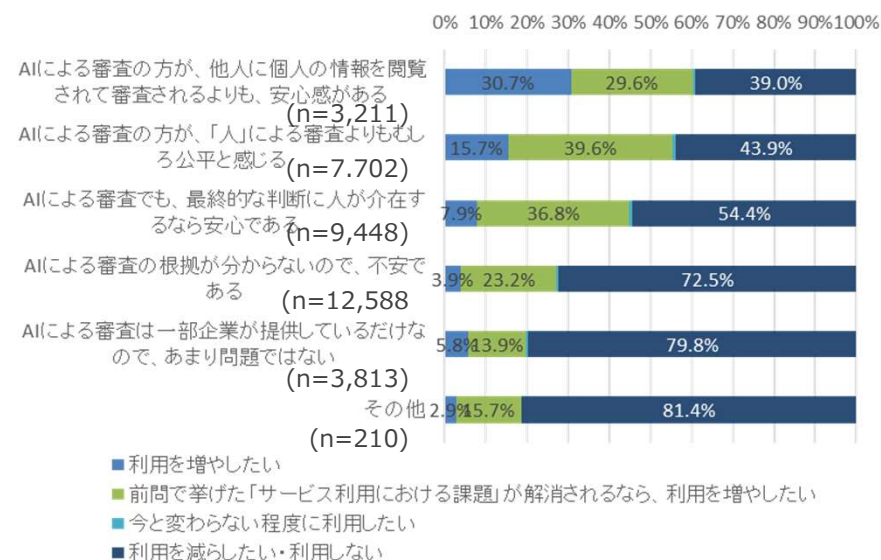
(SA)Q8s1. あなたは、その審査サービスを利用する前に、審査の過程でどのようにAIが活用されているか理解して利用しましたか？



- 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

(SA)Q5項目4. 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すか？ -

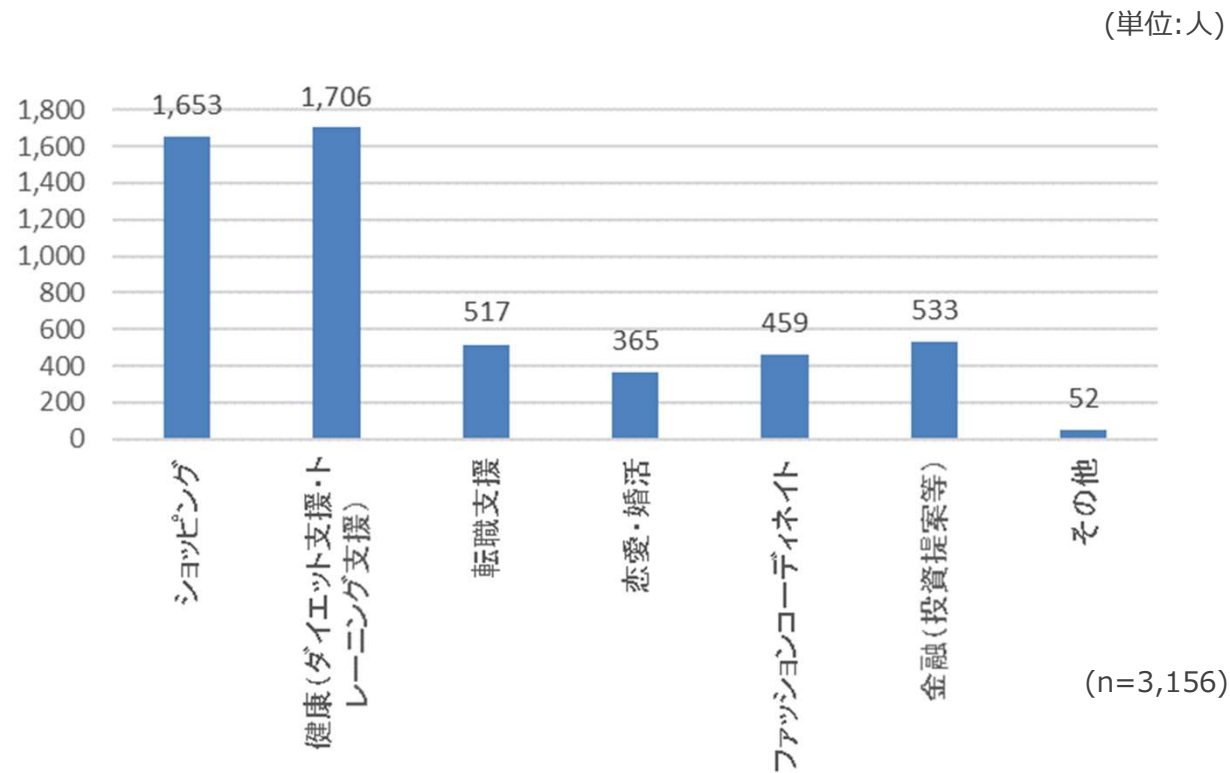
(SA)Q8s2. あなたは、AIによる審査がされることについてどのように感じますか？



- 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

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)

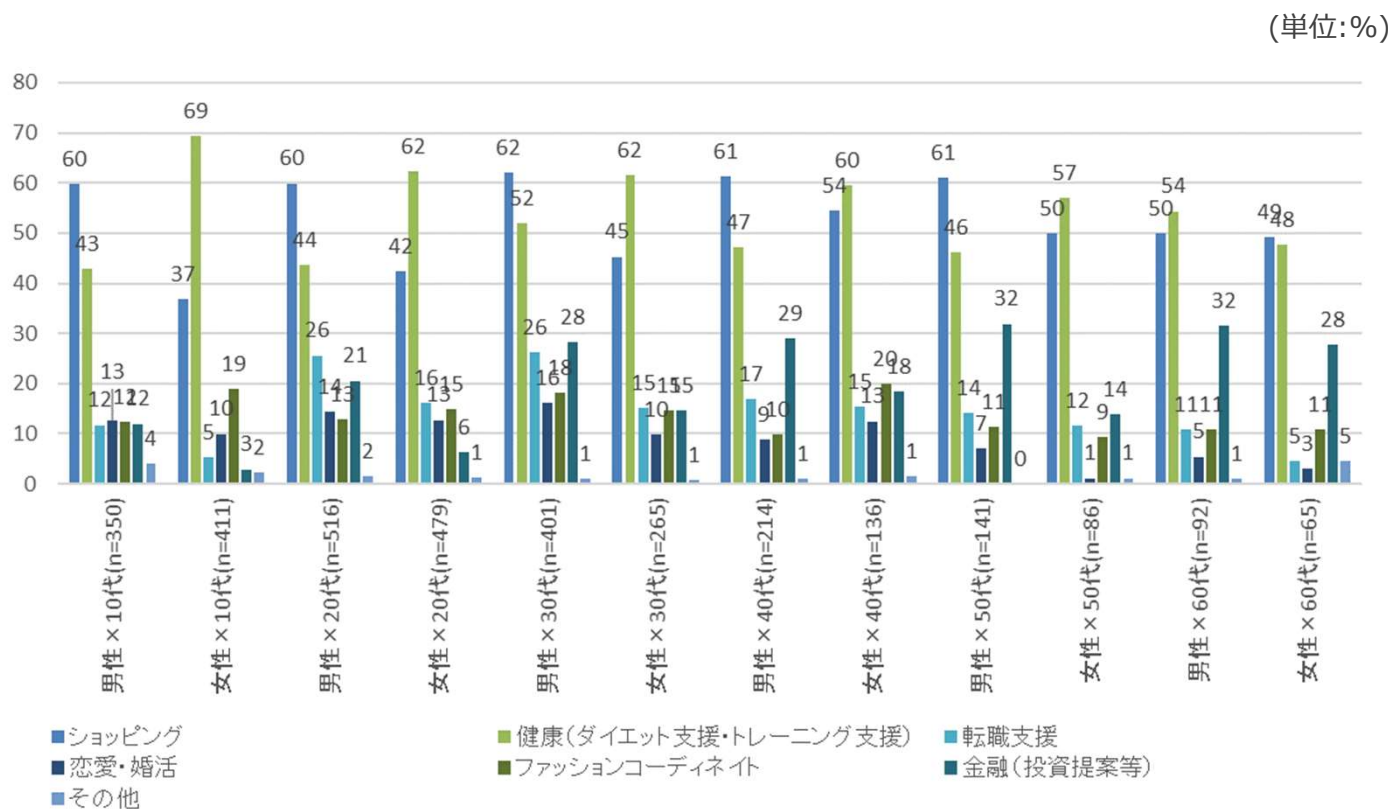
レコメンド・アドバイスを受けたことがある分野は、ショッピングと健康で高くなっている。



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。

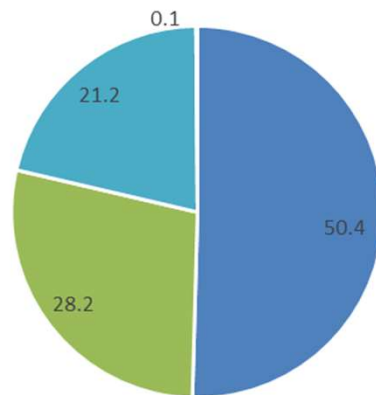


Q9s2. あなたは、そのレコメンド・アドバイスサービスを利用する前に、どのようにAIが活用されているか理解して利用しましたか？ (AIによるレコメンド・アドバイス)

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

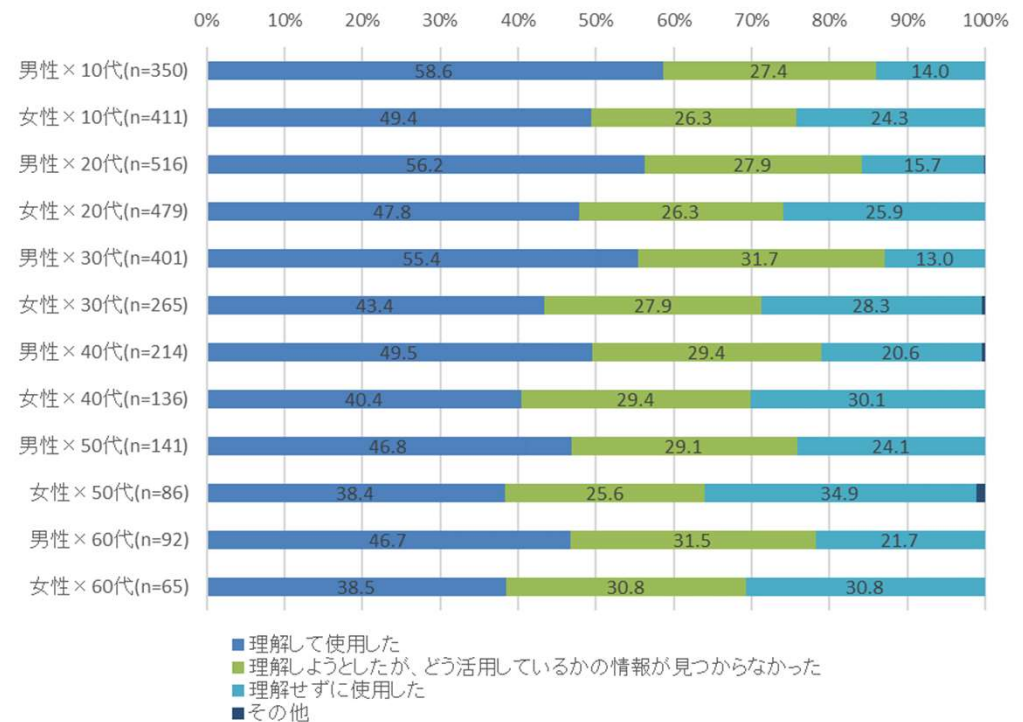
(単位: %)



- 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



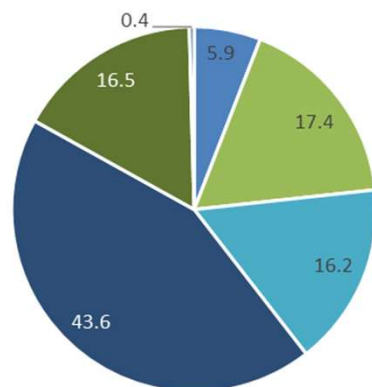
- 理解して使用した
- 理解しようとしたが、どう活用しているかの情報が見つからなかった
- 理解せずに使用した
- その他

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

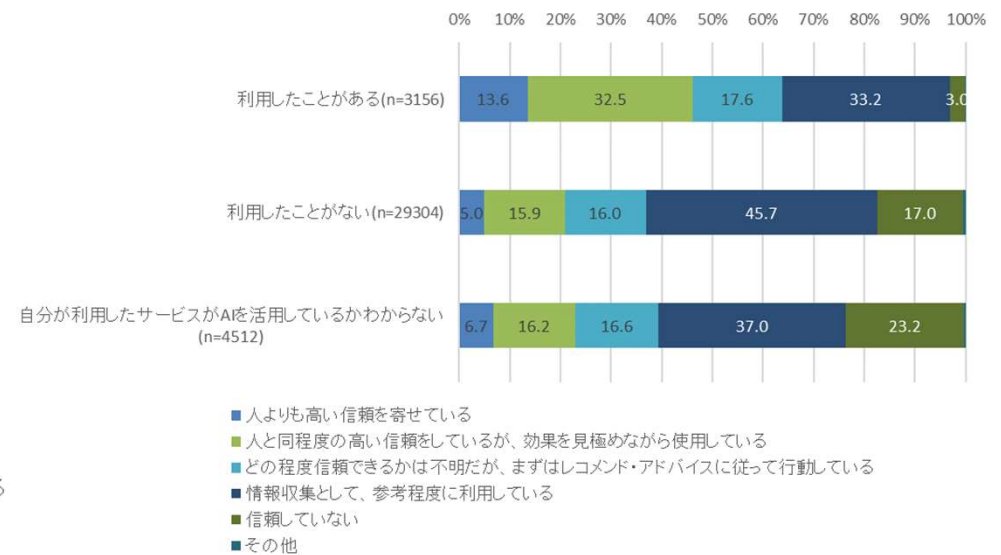
(単位: %)



- 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



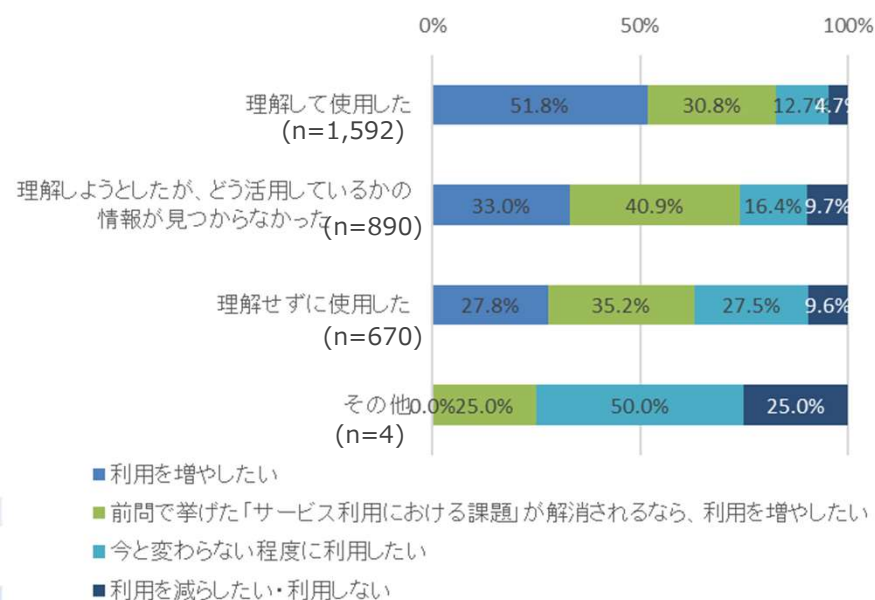
- 人よりも高い信頼を寄せている
- 人と同程度の高い信頼をしているが、効果を見極めながら使用している
- どの程度信頼できるかは不明だが、まずはレコメンド・アドバイスに従って行動している
- 情報収集として、参考程度に利用している
- 信頼していない
- その他

利用規約の確認・AIへの信頼と今後AIの利用意向 (AIによるレコメンド・アドバイス)

事前に取り扱い説明書を読んだ人ほど、また、AIによる機器操作に対して高い信頼を寄せている人ほど、今後「AIによるレコメンド・アドバイス」の利用を増やしたいと考えている。

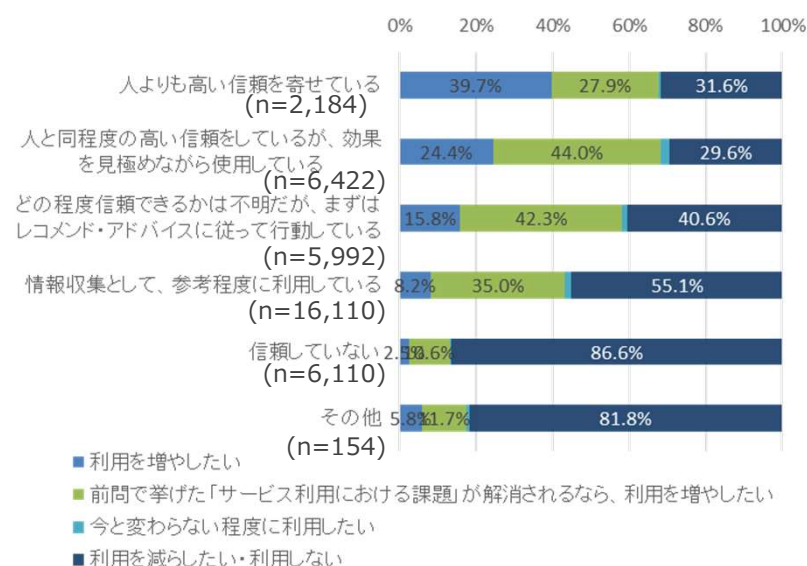
(SA)Q5項目5. あなたは、以下に挙げる「AI活用サービス」について、今後利用を増やしていきたいと思いますか？ -

(SA)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？



(SA)Q5項目5. 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すか？ -

(SA)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？

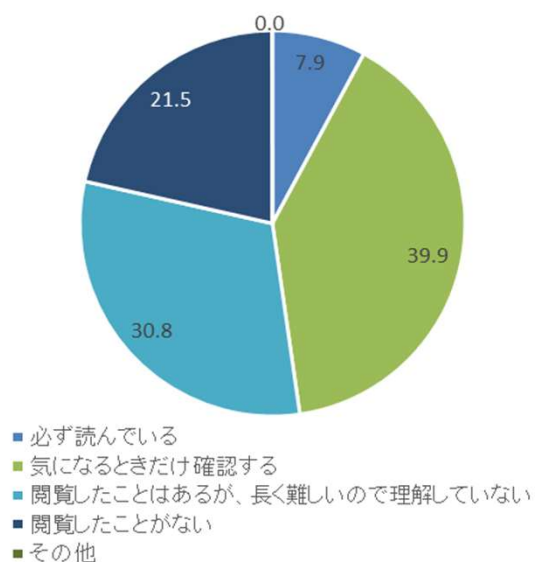


Q10s1. あなたは、サービスの利用にあたって、個人情報保護方針を確認したことがありますか？

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。

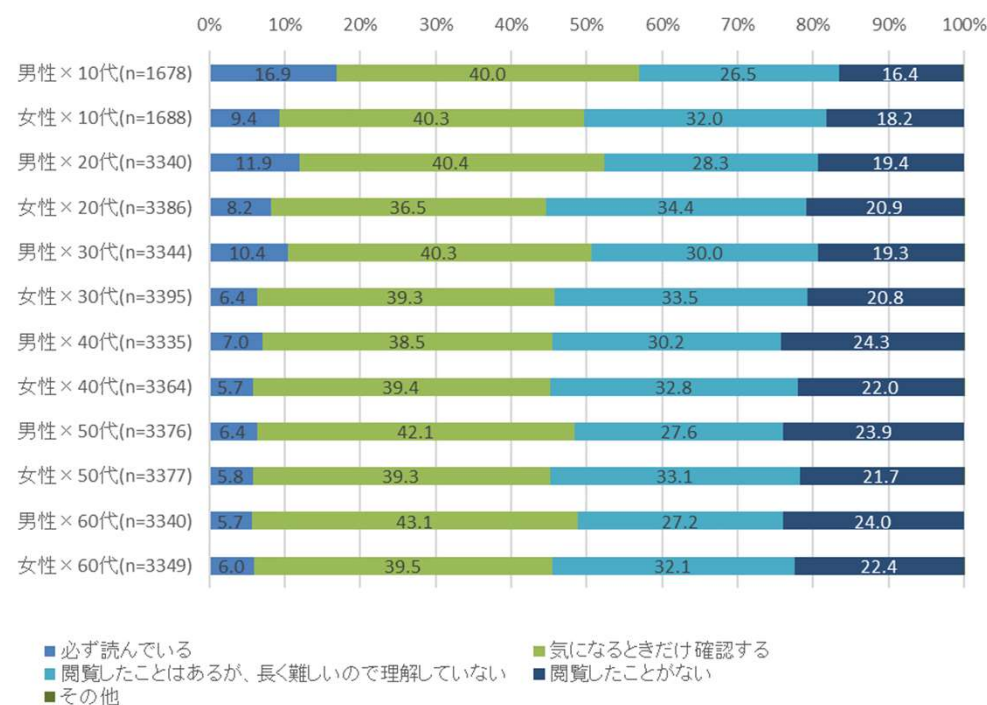
全体

(単位:%)



(n=36,972)

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ることを知っていますか？また、そうした設定をしたことがありますか？

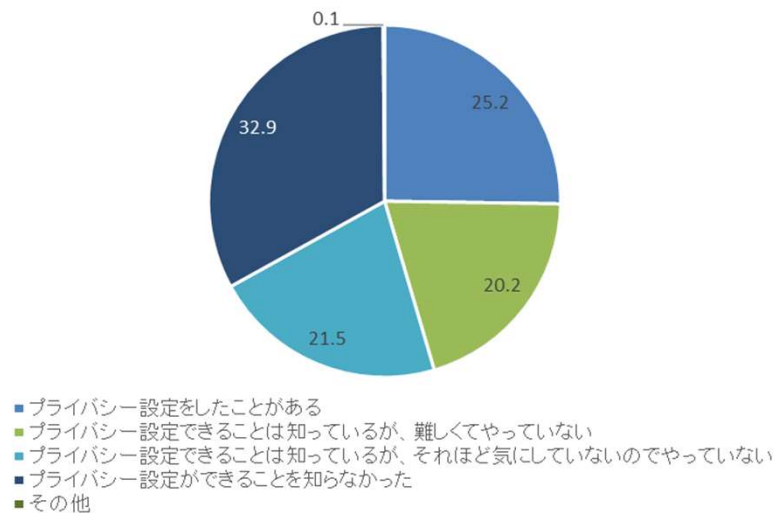
プライバシー設定したことがある消費者は2.5割ある一方、プライバシー設定できることを知らなかった消費者も約3割存在していた。

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。

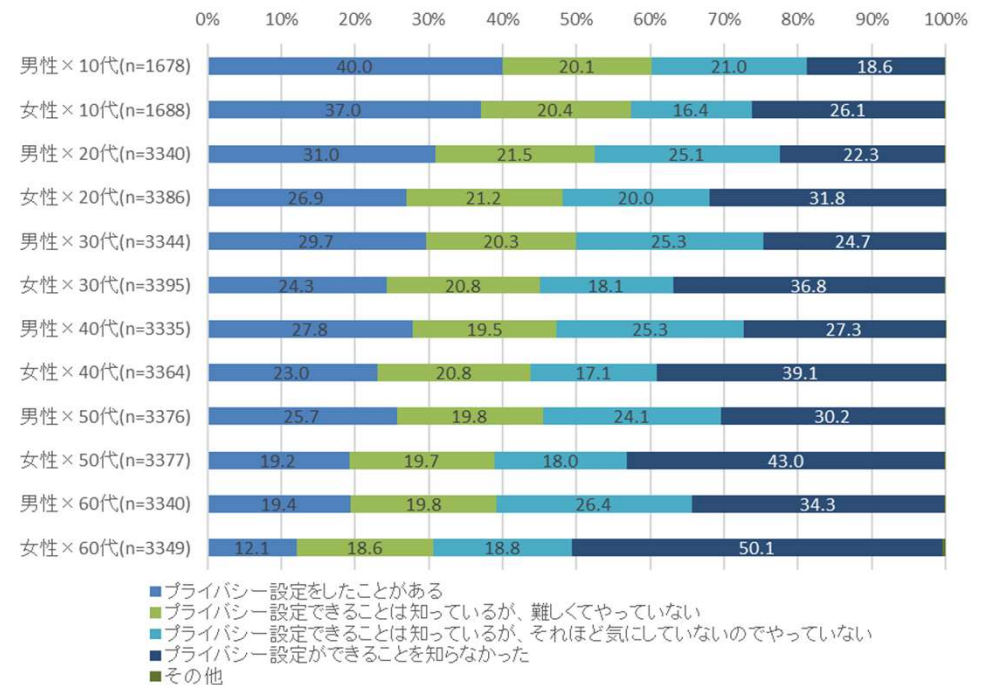
全体

(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、動画のセリフで呼び出しに似ている言葉が流れると反応してしまう。
- ・AIスピーカーの誤動作、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、誤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で、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 A I 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て、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で、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・エアコン

- 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、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に感じた。
- 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、データを伝えられなくなる。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

- 株式の精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ネットで聞いたことがある。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を利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。

廣告

- 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のように利用し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、個人情報がいちもやらないところ、場合によってはとんでもないところに飛んでいること。
- 個人情報がいち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。
- この情報がいち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いち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。いくらデータがいち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

- 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。
 - ・ 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もあまり意味がない。
 - ・ 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、全く反応なくなり、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思う。
- 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を利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

- 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はあります。
- 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な？
 - ・ 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。
 - ・ 外国語に利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は思う。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。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

まとめ1/2

個人情報を含むデータ管理の強化に係る意見が多かったが、その他、AIの性能向上や、わかり易い説明の他、安全性、公平性の確保、透明性・AIの信頼性に係るコメントも多く寄せられた。

個人情報については、情報提供を前提としたサービス提供の禁止や、過剰な情報提供を制限すること、保有する個人情報に係る説明、情報削除についての意見が多く寄せられた。

AIの性能向上・サービス開発への期待

- AIの性能向上やサービス開発に期待する声が多く寄せられた。
- 具体的には、言語認識の性能向上、精度・セキュリティ向上、サービス開発、電力・通信のない環境に対応可能とすることなどが挙げられ、分野としては、車・高齢者対応・医療・家事・カメラ・健康管理・複合AI・家電・採用等でのAIサービス推進の期待が挙げられた。
- また、日本のAI開発促進や進化のアピールを求める意見もあった。
- その他、イノベーションを促進するため、開発企業とサービス提供会社間で、データを保有するサービス提供会社の力が強いことにつき、是正を求める声があった。

わかり易い説明と消費者教育

- AIについては、技術に詳しくない層にもわかり易い説明が必要であること、何でもできるかの様な説明ではなく、デメリットやリスクについての説明も希望する声が挙げられた。
- また、現状は、高齢者・障がい者等が理解/利用し易い説明にはなっておらず、AIサービスから取り残されてしまう層が生じることへの懸念も示された。
- 消費者のリテラシーを向上する必要があるとともに、トラブル事例や悪用事例について、紹介を求める意見があった。

個人情報

- 利用目的の明示の他、事業者の情報削除を求める声、情報提供を前提としたサービス提供の禁止や過剰な情報提供を制限したり、利用者の目的と関係のない個人情報の制限する仕組み・取組みへの要望が挙げられた。
- また、個人情報利用について簡潔でわかり易いポリシー表示（わかり易い場所・言葉・表現・文字の大きさ等）とするほか、わかり易いレベル分けが設けられると良いとの意見があった。
- その他、個人情報には該当しないがビッグデータによって個人を特定できてしまう問題への対応、クッキーデータのルール、情報提先開示、個人情報の登録状況の説明と消去、漏洩時の補償・責任について制度設計を求める声があった。
- 事業者の対応策の具体的説明、セキュリティ対策の強化、セキュリティに係るガイドライン・基準の策定と罰則規定の制定を求める意見が挙げられた。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

まとめ2/2

データ管理に係る監視機関の創設、事業者の判断基準の説明等の透明性を求める意見や、信頼性を第三者機関が認定する制度などの意見が多く挙げられた。また、AI一辺倒とならない様、人間中心のAIであることを求める声等があった。

データ管理	データ管理の徹底、<u>データ管理・AI業務に係る認定、罰則、企業や行政機関の個人情報の取扱いについて監視する機関の創設</u>を求める意見などが挙げられた。
AIの活用有無の表示	AIの定義が固定していないこともあり、広告等でAIを語るサービスが多すぎる（実際にはAIでないのにAIを語っている場合もある）への問題意識と、AIを活用しているのに、その旨の表示がない場合があることについて、<u>AIの基準を設けて、AIを利用している場合は、明示</u>を求める意見が挙げられた。
AIの信頼性 (第三者認定等)	- AI悪用の懸念と、AIの信頼性を如何に確認できるのか、といった意見があった。 - また、<u>第三者がAIの信頼性を判定することで、消費者が簡便に信頼できるAIを判断できる仕組み</u>があると良いとの意見も挙げられた。
透明性の確保	<u>AI分析による判断基準について透明性の確保</u>を求める意見が挙げられた。 - また、<u>分析データ・分析対象について明示を求める意見</u>や、<u>サービス提供者側の恣意性の排除と、恣意的か否かを消費者側が判別できないことへの懸念</u>が示された。
安全性の確保	緊急時等に停止可能な仕組みを求める意見が挙げられた。
AIの責任に係る法整備	AIの責任に係る法整備を求める意見が挙げられた。
公平性の確保	<u>人権・公平性の確保・配慮（特に就職・スコアリング）</u>に係る懸念が示された。
人とAIの関係	<u>AIは人を補完するものであって（人間中心のAI）、全てをAI任せにしないことが重要であること、人を補完するという意味で、AIで代替する分野についても検討すること</u>が挙げられ、AIの推進について消極的な意見も挙げられた。
海外事業者への法適用	<u>海外事業者に対しても、国内事業者と同様の法適用</u>を求める意見が挙げられた。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例: AIの性能向上・サービス開発への期待

AIの性能向上・サービス開発への期待

(日本の開発への期待)

- 中国やエストニアのように、生活の色々な部分にもっとAI技術を取り入れてほしい。AIだけではなく、電子マネーなどの導入に関しても日本は少し保守的すぎるように感じる。

(進化のアピール)

- 開始したサービスがアルゴリズムの日々の改善によってレベルアップして使いやすくなるように、たゆまぬ進化を図ってほしいことと、その進化することをアピールしてほしい。現状のままでは、多くのカスタマに満足していくサービスになっているサービスは極めて少ない。
- 改善要請というほどではないが、AIと聞くと便利なイメージの一方、機械的・難しそう・人情味がないなどのイメージも併せ持つため、AIの利便性や先述のマイナスイメージを払拭できる宣伝や説明があるとよいと思います。
- AIによって奪われる仕事があると言われていますが、AIを完全に否定するのではなく、AIと共に生きてくことを理解している人は非常に少ないと思います。AIでできることをメディアを通じて周知をしていくだけでなく、活用方法も具体的な例を挙げていただくとよいかなと思います。

(現状の機能改善)

- 自分の提示した条件に合致しないものがある際に、これは違うという申告ができるようにしてほしい（それによって精度も上がると思うから）
- リモコン操作やキーボード入力などと組み合わせた形で、直接のコミュニケーションを避ける形での利用と併用できるタイプのものもあると嬉しい
- 言葉がうまく聞き取れなかった時、そのまま強行突破するのではなく、「今こう言いましたか？」??「あそぼう」「あいぼう」などで聞き取れた言葉の選択肢を選べるようにしてほしいです！

(その他改善要望)

- 故障が多すぎる。故障すると決まって、「これは保証期間でも補償対象外の故障です。」と、言われます。いい加減にして欲しいものです。私は安売りの店舗で購入していません。町の電器屋さんで購入しています。少しでも街の活性化になればと思ってる行為です。

(元受けと開発会社の不均衡・複数企業の参画)

- AIサービス提供企業は開発者を下請けとして使っているケースが多いが、データを持っている元請けが、AIを開発する下請けより優位な立場で無理難題を押し付けてくるケースも多い。データを持っている側が望む結果を出すAIを求める傾向にあるが、それではバイアスがかかる。データを取った人間とそうでないAI開発者の不均衡を是正してほしい。
- 複数の企業が参画できるよう、柔軟なソフトの構築により、独占による価格上昇を極力回避する。提供・ユーザーの利用内容の詳細の閲覧（利用）がその企業のみとする。参画する各企業は、同業で複数とする。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:AIの性能向上・サービス開発への期待

AIの性能向上・サービス開発への期待

(言語認識)

- ・ 音声認識の精度を高め騒音のある中でも正確に認識できる技術を開発すること
- ・ もっと文章認知精度をあげてほしいもっと文章認知精度をあげてほしい
- ・ 音声認識精度の向上と、日本人の場合各地域ごとに言葉になまりが有るので認識するように精度UP
- ・ 自然言語、日本語の認識率向上
- ・ もう少し、言語の翻訳をグレードアップしてほしい。海外から来た人は、やはり辞書や教科書に書いてない文法だったり、スラングを使用するのでそういったところまで頑張してほしい。
- ・ また、コミュニケーションAIの声質と話すトーンをもっともっと人間に近づけて欲しい。機械的な口調にはストレス反応を生じるため使用動機が高くない。

(精度向上)

- ・ もっとデータ蓄積し精度を上げて、安心して使えるものにして欲しい。
- ・ 精度の向上とセキュリティの安全を期待しています。
- ・ より正確で複合的な判断ができ、臨機応変に対応できるような、人を遥かに凌駕するような素晴らしいAIの開発をしてほしい。

(セキュリティ向上)

- ・ ウイルス等のセキュリティを向上させることと、応答速度をあげてほしい

(サービス開発)

- ・ プロダクト開発だけでなく、それを使ったサービスの程度も向上してほしい。
- ・ 英語では出来るが日本語には対応していないサービスもまだまだ多いので対応してほしい。
- ・ データ蓄積と経験を積み上げて、色々なところで目につくように頑張ってください。

(電力・通信のない環境への対応等)

- ・ 電力・通信できなくても処理できる仕組みの構築
- ・ サーバー落ちをどうにかしてほしい。
- ・ 停電により停止等、災害に対する対応を考えてほしい。また、あらためて初期のSFにあった「ロボット三原則」のような基本が必要なのでは。
- ・ 災害などが原因でaiが使えなくなった場合に備えて何か対策を用意して欲しい

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例: AIの性能向上・サービス開発への期待

AIの性能向上・サービス開発への期待 (個別分野)

(自動運転車)

- ・ 車の自動運転は高齢者のためにも早く開発、汎用できるようになってほしいと思う。
- ・ 国中の車が自動運転になり、悲しい交通事故が無くなるよう、積極的に研究機関等に予算を投入し実現に向けて後押しをしていただきたい。
- ・ ペーパードライバーで運転にブランクがあり運転技能に不安があるとき、教習所へ講習に行かなくても、AIに運転技能を補ってもらえるサービスがあると嬉しい。駐車場の空きをAIに見つけてもらえるサービスがほしい。

(高齢者・障がい者への対応)

- ・ 体の不自由な方やお年寄りに便利な商品を開発してほしい。
- ・ 知能の遅れがある子供の補助の役割ができるようになるといいな。

(医療)

- ・ 医療に関する事、特に医療に従事している皆様が安心して仕事ができる様に考えて下さい。たとえばお風呂に、入れる時とか、移動する時など、患者さんの、声で作動してくれる機械を、作ってほしいです。
- ・ コロナが流行ってるからこそ、人力が必要ないところはAIを利用すべきであり、最たる例は医療の現場である。命に直接関わらないと判断できる場面では積極的にAIを利用すべき。
- ・ 医療の画像処理に期待 CTAの動静脈分離やオペレーションビューなど
- ・ 介護や病人、医療に特に力を入れて将来へ向けてAIを取り入れてほしい。
- ・ 新型コロナウイルスに関して、保健所の電話対応はAIで十分。人はいらない。救急車が搬送する先の病院の選択もAIの方が、待ち時間が短くできる。このようなところにすぐ利用してほしいものだ。

(家事)

- ・ 冷蔵庫の中身をあらかじめ入力しておいて中身がなくなると教えてもらえるサービス。それと冷蔵庫の中にあるもので作れるものを提案してくれるサービスがあるといいです。
- ・ 早く本格的に生活に入って来て欲しい 小さい家政婦みたいな家事代行AI

(カメラ)

- ・ 一眼レフなどのカメラのAIに関して、自動で撮影時の設定機能を向上してほしいです。

(健康管理)

- ・ 健康管理を一つのアプリで行えると嬉しいです。自分が食べたものや買ったもの、色々記録できる機能が欲しいです。究極なことを言うと、自分より自分を知ってくれるAIがいると助かるかなと思います。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例: AIの性能向上・サービス開発への期待

AIの性能向上・サービス開発への期待 (個別分野)

(複合AI)

- より個人に合ったパートナーのような複合AIサービスを利用できるようにしてほしい。今は金融や検索等分野毎に利用させられているがパートナーAIによってそれらを全て相談管理等出来るように目指してほしい。

(家電)

- スマート家電は対応した家電の購入が必要で買い替えのタイミングが合わないで購入できない。既存製品でも活用できる方法も立案してもらえると嬉しいです。

(効率化)

- スピード感の向上と従業員の残業抑制など、人にかかる負担を軽減してほしいと感じる。
- より精度が高く、工場生産等単純作業が設定するだけ出来る人型ロボットが出来たら嬉しいかと思います。
- 特定の業務に集中しがちな電話やインターネットアクセスを、AIが分散してスムーズな通信を行うことを期待する(コロナ疑いの人の電話が保健所に集中して繋がらない問題を解消できる)

(採用)

- 採用試験(書類選考)は顔写真なしのAI選考にした方が質の高い人材が採りやすく、効率的だと思うのでもっと増やして欲しい。

(その他)

- AIサービスを活用することで手続きの待ち時間を減らせるなら活用したいので、携帯電話会社やハローワークや役所はAIを導入して待ち時間を減らしてほしいです。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:わかり易い説明と消費者教育

わかり易い説明と消費者教育

(どのセグメントにもわかり易い表示)

- テクノロジー関係に詳しくない層にもわかりやすく説明してほしい 今のところ、AIは自分には関係ないという意識なので興味を持ってない
- 知識がない人にわかりやすい説明とサービスで不安やわからないことをなくすようにしてほしい。
- もっとわかりやすく幅広い世代に地域差が無いよう情報提供してほしい
- 高齢者にもわかりやすい日本語で誘導してほしい
- 説明書を初心者にもわかりやすく書いて欲しい。難しいカタカナ文字は意味がわからない。
- 利用者側に分かりやすい説明をしてほしい。また、AIサービスについての分かりやすいマニュアルを開示してほしい。
- 分かりやすく説明をしてAIを教えて欲しい
- まったくの素人にもわかりやすく、丁寧な説明が欲しいです。操作しやすいものがあれば、躊躇なく使いやすいです。
- AIがどのように情報処理を行っているのか、わかりやすい説明と、人間が同じ作業を行った場合とどの程度違うのかの説明は丁寧をお願いしたい。

(AIサービス、メリット・デメリット、注意点の説明)

- AIサービスの説明書を懇切丁寧にわかりやすく作ってほしい。説明書の量は増えてもかまわない。
- プライバシーの部分の心配があるため、AIを使うことによるメリット、デメリットを可視化できるようにしてほしい
- 誰にでもわかりやすい言葉でサービス内容や注意点を説明してほしい。
- リスク面もきっちり開示してほしい。使うなら（実験中なのか、人手がないのでやむなくなのかも）必要性も周知してほしい
- 誤作動による不具合が生じないか、どの程度の精度であるかを企業にわかりやすく提示してほしい。

(その他)

- AIスピーカーについてもう少しなにかの契約をしなければ使えないもの購入したら使える機能とわかりやすく表記するようにしてほしい。音楽を流してくれたり便利だなとは思ったんですが流すのにもどのような契約がいるのかなどまったくわからないから買ってません難しく感じるので 年齢幅に合わせて色々な年代にも理解できる使い方の説明があると嬉しいです。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:わかり易い説明と消費者教育

わかり易い説明と消費者教育

(利用セグメントと非利用セグメントの格差)

- 高齢者は取り残されてしまいますね。
- 現在のところサービスを受けられるのはある程度知識があり、経済的余裕のある人や企業に限られると思う。高齢者や小売業者も安心して使用できる環境が整うまで、むやみに一部だけがサービスを享受しないよう、足踏みも必要だ
- 公正・公平なサービス提供環境を整えること
- 聴覚障害者や言語障害者もいるので音声メインに偏らないように配慮して欲しい。
- アナログ人間性を共存できる状態に持っていく必要がある
- 年配者がわかりにくいことには配慮して欲しい、
- お金を持っている人だけが利用できるシステムであってはならない。ある程度広く使えるシステムで有って欲しいと思います。こういう事でも格差が広がって欲しくありません。

(リテラシー強化の必要性)

- ITに詳しくない人間がまだまだ多い中それに漬け込んでデータを搾取することがあると怖いのでメディアリテラシーの日本人へ対する強化(知識)はもっと必要だと思う。AIサービスは世界中でどんどん取り入れられているので日本の企業がこれからもっと取り入れていくと言うのはいいことだと思う。
- 今後さらなる実用化のためには小学校などで取り扱いと注意点を教育すべきだと思います。

(トラブル事例・悪用事例の紹介)

- AIサービスに関するトラブル事例やその解決策・防衛策を、新聞やニュース番組などで見聞きできるよう、発信して欲しい
- 消費者庁には、個人から収集されたデータから悪用された例を随時公開してもらいたい。
- どういった問題が起こっているのかの情報開示とこれから起こりえる問題の情報提供をできるだけ速やかにしてほしい
- 頭の良い人たちの集まりなのだから
- トラブル事例を公表してほしい。
- ユーザからの苦情が多い業者名の公表

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:個人情報1/6

個人情報

(利用目的の明示)

- AIに限らずビッグデータなどの管理や使い道が不明瞭な感じなので、どの企業などに提供するのか、しっかりと明示してほしい。
- 個人情報の収集は最低限にし、他社への情報提供はその都度、本人の同意を得てほしい

(プライバシー設定の柔軟化・わかり易さ)

- プライバシーの管理を利用者の意見を反映して細かく柔軟に設定できるようにしてほしい
- 情報をどのように管理し活用するのか、個人でどの程度カスタマイズできるのかをわかりやすくしてほしい。

(情報の削除)

- 企業は使用時以外の個人情報を利用しないよう必ず使用後は消去することを 個人情報使用と消去をセットにする
- AIサービスを活用して企業が収集した情報に個人情報が乗っていた場合 不必要になった時点で削除してほしい。また、保管する期間を短くしてほしい。(1年以内)

(情報提供を条件としたサービス提供の禁止)

- 情報提供への同意は「デフォルトでオフ」にすべきであり、同意しないと使わせない旨の規約は違憲無効として欲しい
- 企業には、便利なサービスを利用したければ開示せよというような情報を人質にとるような態度はやめてほしい

(個人情報の公共の利益に資する利用)

- 個人が特定されるのは嫌 ビッグデータとして、今のコロナ対策に利用するのは、かまわない。
- データの提供には公共の利益に資するものなら、拒否はしないが、個人が特定できないようにすることが必須である。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:個人情報2/6

個人情報

(過剰な情報提供抑制・利用者の目的と関係のない個人情報の制限等)

- AIサービスを提供するにあたって、情報使用にあたって不透明だったり不必要な情報収集（サイトをまたいだトラッカー等）に対する強い規制もしくは、法的罰則と検挙するようにしてほしい。
- 日本企業はビッグデータ収集を大事にしてからか不必要な個人情報の収集が多すぎる 余計な情報登録せずに利用できるようにしてほしい
- 後になって同意を取り直すのは面倒なので最初に、よくわからないままに広めに同意を取ったことにしてしまいたい気持ちは解るが、やはりそれは規制しなければならないと思う。
- 個人情報に関する法律に規定されている個人情報だけでなく、属人的な情報やプライバシーに関することまで含めて、受けようとするサービスに必須の項目以外は一切取得せず、サービスが終了した後は速やかに削除する事を必須とすべき。また、第三者提供や目的外利用は、1項目ごとに具体的な提供先、利用内容を示して（弊社業務に関する事、などというのは不可）オプトインを必須（オプトアウトは禁止）とし、利用を拒むことによりサービスを受けられないことが無いようにすること。自ら積極的に提供したことが明確に理解できていない（多くはオプトアウトによる）情報の利用、相手先からのアプローチ等を罰則付きの違法行為とすること。かつて消費者庁が失敗した「不招請勧誘の禁止」は何が何でも法制化する事。
- 個人情報保護の徹底、AIによる音声や画像の認識機能のON、OFFの切り替えを絶対にできるようにし、また切り替えを簡単にできるようにしてほしい
- 完全に顧客の利益のためのサービスを提供し、情報収集など、使用者が意図しない目的の 機能を有しないようにすること
- オプトインアウトする企業が多すぎてかつ回数も多すぎてプライバシー保護と謳っていても手間がかかりすぎ利用しなくなるか、そのものをやらなくなる。オプトアウトするのが個別の企業だけなんてありえないし暫くしたらオプトインしたくなる筈もないので普通に一括してオプトアウトしオプトインしてもいいと思うか条件とするかしてそのときに再開するような仕様にしてほしい。
- AIの精度を上げるための情報収集は致し方ないが、個人情報を特定できる情報は収集しないでほしい。
- AIを謳いながら実は全く別の目的で情報収集や情報提供をしている企業があると聞く。こうした企業に対する取締を強化してほしい
- AI使って集めた情報の管理は徹底してほしい。確かではないが、海外の番組で購入したAIに話しかけた情報を、企業が聞いてAIを改善するのに役立っているというものを見た。適切な方法で情報を集め活用してほしい

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:個人情報3/6

個人情報

(個人情報利用に係るレベル分け等わかり易い表示)

- 個人情報の使い方、使われ方の明示と、消費者に個人情報の使用の同意を求める際は、誰にでも簡単にわかるようなレベル分けされた個人情報使用危険度や重要度のような指標を作してほしい

(わかり易いポリシー表示)

- 長いプライバシーポリシーや同意を求める文面などではなく、1つ1つの項目に確認画面が欲しい。(検索履歴はデータ提供しますか?、動画の閲覧履歴はデータ提供しますか? など)
- プライバシーポリシーを文字などだけではなく、図解で示したり、例えば物を買うときに「時間と場所」までなのか、「性別、年齢、顔」まで取得されるのか、ソフトウェアなら「ソフトの利用時間は見るが、内容は見ない」あるいは「ソフトウェア内でよく起こるミスまで読み取る」など、具体的に示してほしい。
- プライバシーの保護を徹底して欲しい。同意書や説明書が長かったり、文字が小さかったり、専門用語など難しい言葉が使われていたりすると、全て読んで理解できないので、改善してほしい。
- 高齢者でも理解出来る様な説明があればいいと思う。最近の説明は横文字ばかりで高齢者には理解しづらいように思う。
- 説明が分かりにくい場所にあったり、説明が不足している事も含めて勝手に人のデータを取得しない様にしてほしい。
- いわゆる同意するときの小さな文字を見る 気の出るような大きさにし、もっとわかりやすい説明でどの企業がなんのためにどれくらいの期間我々の個人情報を保管するのかを説明してほしい
- 個人情報取扱説明等の文面が細かく膨大なため、一つ一つの文言を確認するのはかなり大変だと思う。また文面も抽象的で判断が付きにくい事も多く、企業側はこれを対象者が理解する事よりもトラブル時に正当化するために使用しているように感じる。動画で説明する、またチャットで問い合わせに応じるといった、もう少し一般人にも理解できる内容にすべきだと思います。
- 個人情報保護規約が非常に固い文章の為、煙に巻かれた印象がある。もう少し人に理解しやすい書き口にするべき。
- アプリなどで入力した個人情報をもとにAIサービスが提供される場合において、その個人情報が具体的にどのようなサービス提供のために必要な事項なのか、もっとオープンにわかりやすい場所に記載していただきたいです。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:個人情報4/6

個人情報

(個人情報に該当せずともビッグデータによる個人特定の問題への対応)

- 個人情報の取り扱いとビッグデータを組み合わせた際に個人を特定できてしまう問題について対応してほしい。

(クッキーデータ)

- クッキーデータによる広告についての分かりやすい説明や決め事が必要なのではないか。

(情報提供先企業の公表等)

- 最後に企業＝人が介在すると、必ず情報が洩れる。提供する先の会社を公表してください。
- 情報の使い方の限定（長期間情報を保管して別の情報と紐づけしたりしないこと）、正しく使われているかの調査、罰則
- 収集する情報の種類と使用先をわかりやすく開示することを義務付ける法制度を創ってほしい。

(個人情報の登録状況の説明と消去)

- 個人情報を収集されるのはある程度構わないが、収集されたくないと判断したときは、すぐに収集された情報を破棄し、それを証明するようにしてほしい。
- どういった情報を利用しているのか等企業が利用者側に詳細を提示することを義務化してほしい。企業側に一方的に有利になるように操作されないように、明確な管理規則を作って正しく公平に運用されるルールを作ってほしい。
- 個人情報がどのように登録されているかの開示が具体的にされるようにしてほしい。また、その個人情報の削除要求がしっかりとできるようにしてほしい。

(漏洩時等の補償・責任)

- 個人情報の保護は徹底してほしい。個人情報が漏洩したときは金銭的な補償がほしい
- プライバシー保護が守られなかった場合の、責任の所在を明確化。
- もし個人情報が漏れた場合には、急速に対応ができるように、消費者庁では法案を整備してほしい。
- 過度に個人情報を収集や、事実と異なることを個人情報として収集蓄積し、公開してしまった際の罰則など、安全に運用できるような法律の整備が急がれると思います
- 問題が起こってしまったときの対処策もきちんと練るようにしてもらいたい。
- 個人情報の保護や合意した目的外に利用されないことやされた場合、通知を速やかに公開し訂正・管理ができること。
- 問題が起きたときの情報開示報告が、企業に有利にならず正しく正確で公平かつ速やかに行う法律ができる事。利用にかかわる問題に対処する個人を保護する法律、特に罰則がある法律を整備してほしい。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:個人情報5/6

個人情報

(個人情報が特定されない方法に係る説明)

- 個人情報が特定されないようにしています。という旨の記載があるが、具体的にどのような方法で行っているのかブラックボックスな部分が多いため、開示してほしい。しかし、開示することによって脆弱性を突かれる危険性もあるので難しいところだとは思いますが。

(個人情報漏洩防止策)

- 個人情報が洩れないようにお願いしたい 例えば、パソコン廃棄に伴うデータ漏洩、プリンタ廃棄に伴うデータ漏洩を防止するため消費者庁より機種ごとに具体的な消去方法を提示すること

(個人情報管理の罰則規定)

- ポロポロと情報を漏らしまくっているのにあまりそれに対する報いがない気がする、所によっては勝手企業には情報管理の2重3重の対策をして漏洩の可能性をできるだけ減らしてほしい。所管庁は緊張感をもたせるための罰則規定など手綱を握る方策をとってほしい
- 違法な情報収集を行った企業には厳しい罰則を課して欲しい。
- データを収集する上で個人情報の取り扱いについての罰則や規定を法律で細かく決めて欲しいです。よく第三者に提供するとありますが、便利なのに同意しないと登録できないこともよくあるので。
- 収集するデータと使用する用途を報告し、その人がサービスを退会するときに必ず削除する。それ以外の用途に使ったと思われるときは、罰金ではなく営業停止など厳しい罰則を設ける。
- 個人情報を売ったり意図的に漏らしているような所も多い、忘れられる権利みたいな物も確立されていないのだからもっと厳格に漏らしたらもう二度とその産業に関われないぐらいのペナルティーがないと信頼出来ない
- 個人情報保護規定に則った事前確認、運用の遵守。定期的な点検、違反企業に対する厳密な罰則及び個人の保護。

(セキュリティ対策)

- 個人情報の流失。日本人は性善説を信用し過ぎ。情報保護法や機密保持法、スパイ防止法を整えるべき。
- セキュリティに不安がある以上、よほど便利なサービスでなければ、情報を提供してAIを使う気持ちにはなれません。省庁にはセキュリティと情報開示をしっかりと責任の所在を明らかにした上でオープン化してほしいものです。
- 近年のAIには色々驚かされますが、このままAIが更に進歩した時のことを考えると少し不安もあります。安全性やセキュリティ面は常に追求していただきたいと思いました。
- 個人情報を扱う場合、攻撃されるリスクはあるので、そのときに応じたセキュリティ対策を常に行って欲しいと思います
- ハッキング対策をしっかりしてほしい。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:個人情報6/6 / データ管理1/2

個人情報

(セキュリティ基準・ガイドライン)

- 情報セキュリティの安全レベルを定量的に示してほしい。業界標準など出来ればなお可。
- 利用者のプライバシー保護と、システムのハッキングに対する複数のセキュリティ対策を必須とする本当の専門家による法的行政指導を期待する。
- 情報管理ならびにセキュリティについてのガイドラインを策定し、企業が順守しているかどうか、管理をしてほしい。
- 業種向けに標準的なセキュリティ基準があれば良い。
- セキュリティ面での規制を消費者庁にはしっかり監視してほしいし、そのようなシステムを構築してほしい。
- セキュリティ面管理の情報公開や違反時の罰則規定を広く告知してほしい
- AIまたはAI商品・サービスの定義を明確にして、AI製品の品質・セキュリティ基準を作成してほしい

データ管理

(元データの改ざんができない仕組み)

- 便利になるのは嬉しいが、元のデータなどが信頼できるもの(改ざんなどがない)をしようしていることが大前提であってほしい。
- 学習方法の公開。AIの結果、内容が間違っている時に、AIの判定データの修正が出来るようにしてほしい。当然、利用者や管理者が故意に修正できないようにすること。

(孫請けの禁止)

- 下請け、孫請けの禁止。情報流出に対する刑事罰の強化。
- プライバシー保護、他の誰かに間違えて情報漏れや収集ができないように委託先業者へのさらに下請委託をさせないように厳格に管理してほしい。

(海外サーバー)

- 特定分野での海外サーバーの禁止

(従業員によるデータアクセス)

- 従業員が生データにアクセスできるのかどうか、中身を見ることがあるのかどうかは結構気になるので、開示してほしい。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:データ管理2/2

データ管理

(データ管理に係る認定)

- 直接的に提供されるサービス以外では個人の特定される情報収集は行なわない取り決めをすべきではないかと思う。監督省庁には反した場合の懲罰的罰則の制定等を行なって企業の独占的な情報利用を監督してもらいたい。
- 個人情報については、ネットショッピングなどでもそうですが、結局「用途以外には使いません」という文言を信じるしかないので、プライバシーマークのような、利用者が安心できるような資格を沢山作って欲しい。
- AIにどんなデータを提供するかについて、基準をきちんと設けて欲しい。いい加減な取り扱いをした場合の、厳しい罰則規定を作って欲しい。(罰金刑なし・時効長め)
- Pマーク等、個人情報の取扱いが適切である証明取得の基準をより厳格にしてほしい。

(AI業務に係る資格)

- 経済産業省の「情報処理安全確保支援士」かそれに相当する「情報セキュリティスペシャリスト」などを必置資格や業務独占資格にし、AIに携わる人間のレベルを上げて欲しい。

(データ管理に係る監視機関)

- ビッグデータの使用を取り締まる、公的機関を作って欲しい。
- 第三者公的機関による企業や行政機関の個人情報の取扱いについて、適切に取り扱われていないというスタンスで監視、本人への情報提供を行って欲しい。
- 情報管理が適切に行われているか監視してもらいたい。
- プライバシーデータが適切に取り扱っているかチェックする機構の創設。
- 情報の寡占状態を防ぎ、ビッグデータの公平な利活用促進のためにも管理運営する団体なり組織の立ち上げを急いで欲しい。
- データの管理に関しての監視や利用に関するなんらかのガイドラインを作してほしい

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例: AIの活用有無の表示/AIの信頼性

AIの活用有無の表示

(AIを語るサービスが多すぎる)

- これまでと技術水準やアルゴリズムが変わっていないにもかかわらず、ここ1、2年で急になんでもかんでもAIと冠しているサービスが多く見られるようになり、AIとは何なのかと考えさせられることがあり、かえって不信感しかないのでは正すべき。
- 実際はA I サービスではないのに、A I に成りすまして情報収集するなど、悪用される事も多そうなので、取り締まりを強化してほしい。
- 安易にAIをうたうサービスが多いように思う。可能ならば、ガイドラインや基準を設けるべき。
- AIでないのにAIを語る広告が多い
- AIという言葉の意味が広すぎて、単純なルーチン処理と高度な情報処理が混在されている点を区別して説明できるようにしてほしい
- 現段階ではAIと呼べる水準のプログラムが存在しないにも関わらず、盛んにAIと名乗っているのは問題であると思う。
- 過剰なAI機能のアピールや、統計処理程度しか使用していないのに「AIによる～」と言う詐欺紛いの広告はやめてほしい。
- AIの定義を明確にし、悪徳業者がAIを謳う行為を禁止する。
- 単なるマーケティングワードになっており、誇大広告に近い表記が多いためしっかり取り締まって欲しい
- なんでもできるかのような漠然とした宣伝はしてほしくない。

(AI活用の表示)

- 消費者が要求するときには、「AIサービス」を提供する際には、提供元が必ず「これはAIサービスです」と必ず表示する義務を持つようにしてほしい。往々にして、AIサービスと知らずに受けてしまっている人もいると思うが、「知らないままで」という部分を残しているのはアンフェアだと思うので。
- AIを活用したサービスを行っているということは、明示するようにしてほしい。特に、最終的に人間が判断をしないのであれば必ず明示すべき。

AIの信頼性

(悪用の懸念)

- 秘密にされている部分があるはず。利用者の知らないところで悪用されないか心配。
- どんなサービスにも必ず詐欺などの犯罪がつきものなので、悪用されないような方法を常に念頭に置いて開発を進めて欲しいです。
- 全ての物に対しても同様だが 良いことばかりに使われず 悪いことを考えて使う人が現れるので 何においても 不安はつきものである。
- あれもできる、これも出来ると多すぎるので、何が出来ないかの方が少ない パーフェクト過ぎる 悪用されそうでこわいですね 良心に従うAIをお願いします

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例: AIの信頼性

AIの信頼性

(不正利用・悪用に対する罰則・対処策)

- 法律の改定は想定しておかないと、AIを使って悪知恵を昇華させた間違えた天才による新たな犯罪が横行する。
- 詐欺の温床にならないように法の整備
- 不正をしにくくなるような罰則を強化してほしい。
- AIを悪用した場合をきちんと想定して、罰則に関する規定を設けて欲しい。
- 悪用したときの罰則をアメリカなどのビジネス上の競争国と同等以上にしてほしい。
- 過去にニュースでAIスピーカーが日常会話を記録していたというものがあったので、それが何かしらの犯罪や個人情報の流失につながらないように努めてほしい。また、どのような内容が利用されるのかなどの規定をしっかりと利用者にわかり易くすることも大事だと思う。
- 悪用された場合やAIが暴走した時の緊急処置が即時にできるようにしておくべきだと思う。
- AIが人にはできない膨大なデータの蓄積と分析から、回答を導き出しているものが多々あり、その解明ができないまま、活用されているものもある。今のところ、総じてこうしたことでのトラブルが起きていないことで、結果として、人には思いつかない新しい良い方法や、解釈が生まれたものと思われる。しかし、AIを最初にプログラムする際の定義やルーティンに不足や開発者の思いつかないAIの進化があった場合、AIも人の悪意を学習し、悪いことを正当化するような方向に発達する可能性は、いつも内在されている。こうした点についての世界的なルールが存在しない現状では、悪意を持った者への対策が特に重要である。
- どこかに偏りを見せるのは怖いがある程度許容しながらでないと発展しないと思うので詐欺等、犯罪があった時の事象をまとめて告知しながら開発を進めてほしい
- 企業にも消費者庁にも、AI活用に対する悪用・悪影響について徹底的にシミュレーションして予防策を講じてほしい。

(不正利用防止・監視体制)

- AIというのは、まだ信用できるものではないと私は思います。(安全面や使用目的が不明確な為) ですので、定期的に企業へアポ無しの検査を入れたり、利用目的をはっきりと明確に表示するようにしてほしい。このままでは、明らかに犯罪への使用目的とするAIが増加し、機械やインターネットに対する疑いの目は強くなるものだと思います。
- 詐欺サイト、悪質アプリだけはしっかりチェックして排除してほしい。
- 適切な使い方をされているのか 大規模な調査を1年おきに実施して頂ければと思います。
- データへのアクセス権限を持つ人間の監視体制の強化と不正防止のための内部告発制度の徹底。
- プライバシの流出を第三者的目線で監視するシステムを構築したほうがいい。
- 不正利用の監視
- 不正発覚時の利用停止の周知と措置を素早く行ってほしい

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例: AIの信頼性

AIの信頼性

(信頼性の確認方法)

- 本当に信頼できるサービスなのかどうか分からないので、結局利用しないことが多い。信頼できるサービスかどうかの、確認の仕方がわかるとより安心できると思われる。
- サービスの信頼性についての社会の理解が深まるような活動を期待します
- AIがどの程度信頼性と安心が保証されているのかきちんとわかるようにしておいてほしい。

(第三者による認定制度)

- サービス利用者の生データを収集せざるを得ない点について一定の理解はできるが、個人の特定ができない、可能な限りデータがお互いに紐付けられないなどの配慮がされていることを、第三者が認定できるような仕組みや制度があると安心する
- システム運用前に識者あるいは第三者機関の審査を受ける制度を設けてほしい。
- AIの能力が客観的にわかる評価制度があってほしい
- 審査機構のような制度が欲しい
- 本当に信頼に足るものなのかの認定が欲しい
- AIプログラムの信頼性判定を明確に判断できる基準が必要。
- 公式認定など、信頼できる基準づくり
- AIサービスの信頼度についての選別、ランク付けなどで差別化してほしい。
- 不安要素が0であることの証明を第三者機関が判断したものを提示して欲しい
- またAIへの学習の質を一定水準維持したり、それを客観的な立場から判断する第三者委員会があっても良いと思う。
- AIを利用していること自体が宣伝になっていて、性能に関する基準がない。今後使っている事自体が当たり前になる時代が来ると思うが、AIそのものを誇張することで世間が毛嫌いすることがないように期待したい
- 国とか大企業とかが安全だと保証しているような目立つマークみたいなのがあったら少し安心してAIを利用出来る。
- セキュリティ管理について第三者の認証のようなものがあれば安心できる
- 情報の利用制限等を保証する第三者機関がほしい

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:透明性の確保

透明性の確保

(判断基準)

- AIが判断する場合には、判断基準が明確であること、ランダムな確率計算が入っていないことを約束させて欲しい。
- 将来にわたりAIに不利益な扱いを受ける可能性があるのではないかと不安です。また、AIの判断基準が不明確であるが故に、個人の改善の余地が無くなってしまわないでしょうか。
- AIでこういう結果が出ましたというだけでは信頼できないので、一定の判断の基礎になるとときには理由付けが重要であり、AIを使う際には理由や判断の根拠を示すようなガイドラインを作してほしい。
- 判断傾向等、AIへの指示プログラム内容概要の開示とその義務化の法整備
- 買い物くらいなら、ともかく審査やアドバイスについては、情報提供の根拠なども提示して欲しい AIの判断で一度で敗者復活戦が出来ない状態になるのは避けて欲しいが、逆に、AIの癖を読み取って、不正に自分に有利な判断がされるような事態も避けて欲しい。
- AIの判断根拠を探る努力をするべき。サービスを提供する者として、説明責任を果たして欲しい。できるだけ、学習に用いたデータをオープンにして、再現性を確保するべき。企業の利益がそれにより、損なわれると感じるならば、特許制度のように、データの分析手法・収集方法等を公権力が保護していくべき。
- サービスの提供でAIが利用され、どのような経過で判断がなされるのかが明確に示されること。AIの決定と矛盾する内容であっても、消費者の選択が最終的に優先されること。AIの決定で消費者が不利益を被ってしまった場合の補償やクーリングオフ的な制度の導入
- aiサービスのベースとなるデータや解析方法を利用者にわかりやすく開示仕てもらいたい。また、利用者の個人情報、なにをつかうのか明確化し、それ以外は登録させない仕組みにするべきである。
- どんな根拠を持っているのか、どの程度のデータ量蓄積があるのかなど信頼できるような数字での根拠を示して貰えたらより安心して使えそう。
- 一括りにAIといっても、どのようなアルゴリズムが使われているか、それがどの程度信頼に足るかが分からないので、その点を改善してほしい。
- 集められた情報はどのような経路で処理されていくのかをわかりやすく明示してほしい
- AIが解析している内容についてわかりやすく説明して欲しい。信頼していいものか判断出来ないため。
- 深層学習は特に得体が知れないので、人間の目にわかる形での判断理由が提示できるようになると良い。(製品にどんなAIを使っているのか、記載して欲しいようにも思う)
- AIによるサービスであることの明示と判断の根拠をわかりやすく表示する義務を消費者庁が企業に課して欲しい。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:透明性の確保/安全性の確保

透明性の確保

(分析データに係る開示)

- A I が稼働する根拠としている、あるいはA I が構築情報、集積されたデータの母数や階層構造を開示するなどのルール作りも必要ではないかと思う。

(AI分析対象の明示)

- 例えば顔認識部分だけAIを使って他の判断部分は単なるプログラムだったりして、AIという言葉を除菌とかと同じように単なる客寄せに使ってるものが多い。誤解による被害を未然防止する観点から、どの部分にAIを使用してるか明示し、一部機能だけで判断部分は使っていないなどの場合は何らかかの表記をするなどの義務を課してほしい。

(透明性)

- オープンで透明性のある運用、不適切な企業に対する取り締まりと強い罰則

(恣意性の排除と恣意的か否かの判別)

- AIが学ぶ情報によって偏った判断をする可能性があると思う。巨大な量の事例とその関係性から導き出した確率がAIの答えだと思うので、恣意的にならない事が必須。
- 必ず恣意的になるので、公平さよりは特色出しをしているとしたほうがよいと思います
- 恣意的かそうでないか判別できないことが恐ろしい
- 企業の都合のいいように操作されていないか第三者の意見も必要だと覆う。
- AIといっても結局は人間が作っているので、偏った考え方の人間によって恣意的に作られていたら結局何にもならない。暴力するようにプログラミングされたAIが出てくる可能性もある。
- 企業が自分の都合のよいように設定 利用しているようにニュースで聞いたことがあるのでA I を利用した企業が信用できないです

安全性の確保

- 便利さを追い求めるあまり、人間が制御できないほどの機械が生まれてしまったら人間が機械に支配されてしまうような場面も少なからず出てくる危険性がある。そのため、常に恣意的に動作を止めることができるよう、安全面を最も重視したうえで製品の開発・改良をしていただきたい。
- Aiの暴走を（暴走しているAIに介入させずに）確実に止められる方法（例えば共通のコマンド等）をサービスの利用開始時に無料で提供する必要がある。
- 問題が発生した場合にAIを外部から強制的に停止できるようにすることが企業に求められている。停止できず暴走となり人的被害が発生する場合は超法規的な権限によりAIを物理的に破壊することを可能とする法律の整備が必要だと思う。それらを消費者の立場から提言する形で消費者庁にも法律整備に参加してほしい。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例: AIの責任に係る法整備

AIの責任に係る法整備

- 責任の根拠などだけは政府として定めておく必要があると思います。
- 人的被害が及んだ場合の企業への損害賠償等の法整備。
- A I が誤回答・解析した時に遡及して修正・権利回復・賠償する義務・法的補償かつ、当該実施者（法人・個人・任意団体・外国政府を含む）の社会的処罰制度の整備・各国・機関の条約化に、日本が主体的に行動する事。
- 生活が簡単かつ豊かになるかもしれないが、何かあった時に、誰が、どの程度の責任を負えるのか疑問です。まずは、責任等に関する法改正がありきで、その後運用すべきと思います。
- もし、音声認識などで操作者（自分）が期待した結果と異なる認識になった場合の、責任はどうなるのか明確にしてほしい
- 人的物的被害があった際に誰がどのように責任を取るのかははっきりしてほしい。
- 責任の所在について。そのAIだけが判断し行動した結果なのか。作成した人に責任があるのか明確にすべき。
- AIが暴走して被害を受けた場合の損害賠償制度を充実させて欲しい。
- 現状ではもっと精度の高いAIでない安心して使えない。AIの自動運転等において損害を被った際の責任や補償について企業を規制することが必要と思われる

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:公平性の確保

公平性の確保

(人権・公平性)

- 公平性を確保するとともに、結果に至った経緯を明確にすることが必要不可欠
- 「AIが提供する情報は人間の意思が介在しないので公正・公平である」という虚構の認識を世の中に生じさせない（既にあるなら世の中から排除する）ように周知徹底してほしい。AIに学習させるデータを人が取り扱う限り何らかのバイアスがかかっているの、公正・公平であることは決して在り得ない。
- 人は人を差別することがあるけれどAIには差別はしてほしくない
- 各種のAIサービスによって人権が損なわれないような配慮がもっと必要だと思う（差別的な取り扱い等）。
- 企業側はAIに対して差別的なデータを与えないで欲しい（人種差別、男女差別など）
- AIは所詮統計モデルに基づく自動判断してくれるデータの塊に過ぎないので倫理観が求められる状況への活用をして欲しくない
- 本当に企業による公平さと安全が保証されているのか分かりにくいので改善、またその点の確認を消費者庁に期待する。
- 倫理上の問題点の整理と、運用におけるモニタリング。
- 倫理面の法整備を慎重にしていこう必要があると考えます。

(就職)

- 就職試験などで、男女差別人種差別を招かないよう監督を。
- 面接において、AIを導入した際に、過去、女性を落とす率が高いことから、AIでは、女性を落としているという結果になったというのを見たことがあるので、あまり過去のデータだけではなく、色々な情報から分析できるようになるといい。

(スコアリング)

- 審査というか、中国のように信用度がスコアリングされ、金融だけでなく、交通違反等全ての個人情報が一括され収集されて、点数を付けられるような社会になるかも知れない、という不安はあります。
- 各種スコアリングなど階層化に使用すべきでない。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:域外適用、人とAIの関係1/2

域外適用

- 所在地によって法が適用されない、なんてことがないように、利用する場所の法制度が適用されるようにしてほしい。
- 外国からの機密情報の保護及び厳格な管理運用規定の徹底。それに違反した場合の罰則の明記
- 収集する個人情報や利用のルールなどを設定し、違反した場合に企業所在地の国内外問わず厳格に罰する規定をしっかりと設けてほしい

人とAIの関係

(人を補完するAI)

- その結果が絶対ではないという認識で、常にいてほしい。自分の頭で考えることを放棄しないで、業務の補助や効率化に使うようにしてほしい。
- A I で業務を減らせると安易に考えるのではなく、顧客とface to faceの対応が基本であることを忘れないでほしいです。
- AI中心の考え方ではなく、人間中心でAIがサポートする考え方をして欲しい
- 結局、感情や状況を汲みとるような変化のある仕事はAIには対応不可能だと思うので、あくまで人間の補助として精度の高い製品を作してほしい
- 人間の社会で、生身の人間が関わり合うことでいろんな事柄や感情が生まれる。善きにつけ悪きにつけ、縁というものを感じたりする。生身の人間同士がやりとりすることによって生まれるプラスαのところをつぶさないようにaiを活用してほしい。人間がそれによってひよわになったり偉そうになったりしたら元も子もない。
- 人間同士ならではの暖かみのある部分も残し、あくまでもAIと共存する形、AIに力を借りるという形で取り入れるようにして欲しい。どれだけ技術が発展しても全てがAIに頼られるような冷たい社会になってしまうようなことは避けて頂きたい
- 簡単な事務作業などはAIを利用した方が効率的に行政が進んでよいと思う。その代りレギュラーに対してしっかりとした対応を人間の手と頭で対処して、手の回らない部分の穴埋めに尽力を尽くして欲しい。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:人とAIの関係2/2

人とAIの関係

(全てをAI任せにしない)

- 全てをAI任せにするのには、賛成できない、2040年問題もある事だし、問題点を積極的に洗い出し、パブコメなどを通して国民の議論を活発化して欲しい。
- AIサービスが欲しい人のために開発するのもいいけれど、自分を含めて要らない人もある程度いると思うので、AIに頼らない製品も作り続けて欲しい。(車で言えばマニュアル車のように自分の意志で操作できるもの)
- AIが完璧ではないということをしっかりと公表し、最終的に人的な要因で判断するということをアナウンスしていく必要があると思うべきだと思った。
- 工場の単純な作業では、AIを活用すると効率はあがりますが、人間の経験による間を育てるためにも、製造ラインの1割でもよいので人間が作業するようにしてほしい。機械化が進み品質がよくなったのではなく、パソコンなどは明らかに部品の劣化が起きており、昔なら各部品の故障監視をマザーボードができていたものが、できなくなっている。人間の間でこれは部品が壊れていると気づいても、マシンが故障としていないなら故障ではないと、企業の保守サポートはいいです。経験と感がない人間ばかりになると、品質は悪くなり、AIの活用も意味がなくなる。

(AIで代替する分野の検討)

- AIによって仕事が無くなる人がいることへの影響を考えながら まずは人手不足の業界の支援に使ってみたいと思う。
- 産業分野にかかわらずAIの活用を認めるのではなく、雇用の供給が足りない分野を中心に積極的な活用を期待したい
- 人間が楽するためなら幾らでも活用して欲しいが、人間の仕事を奪いすぎるなど、人権を侵すようなことはあってはならないと思う。

(消極的な利用)

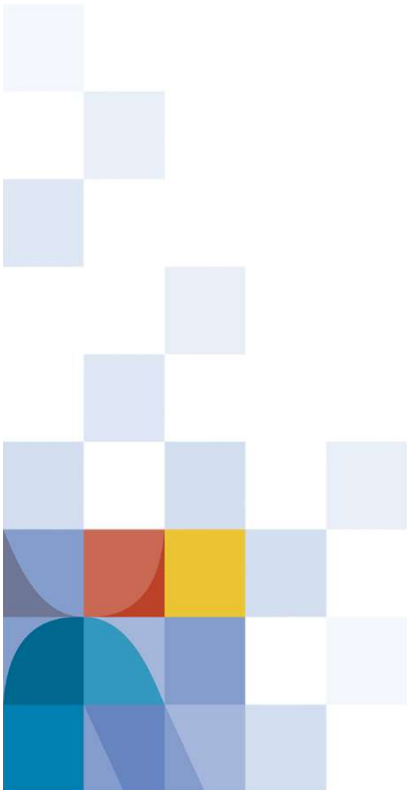
- 決して完璧ではなく、まだAI技術は完全に安全ではないので、今の時代ではあまり使わない方が良い。

Q12.事業者・消費者庁への要望事項等(自由記述)

回答内容例:その他

その他

- CMや番組内で、ウェークワードを言わないでほしい。
- AIと言ってもつまるところはビッグデータ解析の一部。最終的に良し悪しを判断するのは人間であって、全てを機械が実施してくれるわけではない。AIは単なる手段であるので、手段と目的を取り違えないようにしてほしい。
- AIの動作を監査する必要があると思うが、その方法や信頼性をどのように評価するのか判らない。
- AIが未来の可能性を秘めていると思いますがデータの基準は人なので扱い方を間違えると本来とは違う結果や事故が起きる事あるのではと不安な気持ちになります。ただAIの進化が様々な問題を解決してくれるとも思っているので安全で信頼のおけるAIになるように期待しています。
- 各企業によってAIに入力しておくルールがバラバラだと混乱を招くし、事故も起きると思う。例えば信号機の黄色。地域や人によって解釈が変わるが、その辺をAIにどう定義するのかを全世界で統一してもらいたい。また、例えばAIが運転する自動車は20年や50年経過してもソフトのセキュリティアップデートが出来るようにしてもらいたい。簡単に買い換えられるものならここまでサポートしなくても良いが、高額な物や趣味性の高いものは買い換えられない事もあるので。
- 個人情報保護の観点から節度あるサービス提供をしてほしい。これからの社会で一番安全なのはアナログに生きることだと思う。
- AIによって劇的に生活が良くなると思うが、何らかのトラブルで暴走や障害をあたえないように、あらゆる想定をし、100%とはいわないが、ほぼ安全な状態で初めて使用、販売してもらいたい。
- とにかく人権と人命を最優先してほしい。当たり前のようにこれができている企業は実は少ないから。具体的には例えば、AIと低賃金で働く非熟練労働者の命や権利とをバスターにするのだけは勘弁してほしい。
- 何でもかんでもAIを利用していく世の中になることに、すごく不安を感じています。より優れた機能をということで、企業間で競いあってAI化が加速し過ぎないような、そういう守らなければいけない基準を消費者庁できちんと定めていただければなと思っています。
- 株式や投資予測などのお金に関する予測などの情報商材は消費者庁に厳しく取り締まってもらいたい。
- 消費者庁管内にて、AIを使いこなしているのが重要だと思う。
- 消費者庁には、犯罪から消費者を守る為にAIを活用してほしいと思っています。
- 人と人の接触が懸念される世の中になっており、AIを使ったサービスが介入することにより軽減されるかと思う。人が働く機会が奪われそうで不安もあるが、これからはそのようなサービスを増やすことも大切になってくるのかと思う。
- 利用者が不利になるような規約・契約・諸条件は無効になるようなルールが欲しい。



NTT DATA

Global IT Innovator