

第1回消費者意識調査 概要

● 消費者意識調査の実施概要

調査の目的	消費者とAIとの関わりの現状を把握し、AIが消費者にもたらすメリットと懸念点の整理に活用するため、消費者の「AI（人工知能）」に関するイメージや日常生活におけるAIサービスの利用実態に関する基礎的な情報を収集する
調査手法	インターネット調査（調査協力者パネルを使用）
調査対象	幅広く消費者全般（日本（全国）在住の10代から60代の男女）を対象とした上で、調査目的に適った効果的な結果を得るため、これまでに「AI（人工知能）」という言葉聞いたことがある人に絞り込んで回答を得る（本調査実施前に事前調査（スクリーニング）を実施）
サンプル数	約1,200名（性別、年代で割付を実施）
調査期間	令和2年2月12日～2月18日（サンプル数上限に達したら調査を終了）
調査テーマ	<ul style="list-style-type: none">● 「AI（人工知能）」の理解度● 「AI」に対するイメージ● 「AI」搭載の製品・サービスの使用経験● 「AI」搭載の製品・サービスに対する期待と不安 等 ※回答者には「AI」搭載製品・サービスの例を提示し、具体的なイメージを持って回答いただく

1. 消費者意識調査 WEB調査概要

● 消費者意識調査WEB調査概要

本年度の消費者意識調査のWEB調査設計案を以下に示します。

調査目的

一般消費者の「AI（人工知能）」に関するイメージや日常生活におけるAIサービスの利用実態に関する基礎的な情報を収集する

WEB調査方法

対象エリア	日本（全国）在住 *地域による割付は実施しない
対象者条件	10代～60代の男女
調査方法	WEB（インターネット）調査
事前調査（スクリーニング調査）	あり（属性を含む）
サンプル数	1,200名程度（年代および性別で、各100名で均等割付を行う）
質問数	最大15問程度
実施方法	再委託先（株式会社マクロミル）のアンケートシステム、アンケートパネル（回答者）を利用
データ集計・分析	弊社で実施（単集計、性別・年代でのクロス集計）

2. 調査項目案（スクリーニング調査）

AIサービス（デジタル）に無関心であったり、デジタルサービスの利用機会の低い回答者を除外することを目的として、スクリーニング調査（特定の条件に該当する対象者を絞り込むための調査）を実施します。

設問案を以下に示します。

スクリーニング調査項目（案）

	設問文案	選択肢案	補足
事前調査項目 (案)	回答者属性についてご回答ください【各1つ、必須】	<ul style="list-style-type: none"> 年代（○10代以下 ○20代 ○30代 ○40代 ○50代 ○60代以上） 性別（○男性 ○女性） 職業（○会社員 ○自営業 ○専業主婦（夫） ○学生 ○その他） PC利用有無・使用年数 スマートフォン利用有無・使用年数 	[利用歴]は、直接数値を記入またはプルダウン（数値選択）で入力する
	≪Q1≫「AI(artificial intelligence、人工知能)」という言葉を知っていますか？【1つ、必須】	<ul style="list-style-type: none"> ○知っている（意味を理解している） ○知っている（何となく意味も知っている） ○知っている（聞いたことはあるが、意味は知らない） ○知らない（全く聞いた事もなく、意味も知らない） 	—



≪Q1≫の「知らない」以外の回答者はWEBアンケート回答へ進む

※「AI」を全く知らない人を除外し、アンケート調査結果を知っている人のレベルでも集計・分析する



割付の人数に到達していない場合はWEBアンケート回答へ進む

※「年代」「性別」で均等割付をする

3. 調査項目案（本調査）

AIに関するイメージや日常生活における利用実態に関する基本的な調査を実施します。
設問案を以下に示します。

調査項目（案）

設問の目的	設問文案	選択肢案
① 消費者によるAIに関するイメージ把握		
消費者の「AI（人工知能）」に対するイメージを把握する	<p>「AI(人工知能)」のイメージについて、当てはまるものをそれぞれ選んでください【各1つ、必須】</p> <p>a. 暮らしを豊かにする b. 生活に良い影響を与える c. 不安である d. 何となくこわい e. 親しみがもてる f. 私（自身）にはあまり関係ない g. その他（ ）【自由記述】</p>	<p>※a.-f.について、それぞれ以下から1つ選択する</p> <p><input type="radio"/> あてはまる <input type="radio"/> ややあてはまる <input type="radio"/> どちらともいえない <input type="radio"/> あまりあてはまらない <input type="radio"/> あてはまらない</p>

Q1. 「AI(人工知能)」のイメージについて、当てはまるものをそれぞれ選んでください【各1つ、必須】

	あてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	あてはまらない
a. 暮らしを豊かにする	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. 生活に良い影響を与える	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. 不安である	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. 何となくこわい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. 親しみがもてる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. 私（自身）にはあまり関係ない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

【ご参考】WEBアンケート画面イメージ

3. 調査項目案（本調査）

設問の目的	設問文案	選択肢案
① 消費者によるAIに関するイメージ把握		
消費者の「AI（人工知能）」に対するイメージを把握する	<p>「AI(人工知能)」と人を比較した場合のイメージについて、当てはまるものをそれぞれ選んでください。【各1つ、必須】</p> <p>Q2</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 何でもできる b. 正しい判断ができる c. ミスを起こさない d. 作業が早い e. 多くの情報を持っている f. 費用が抑えられる g. その他（ ）【自由記述】 	<p>※a.-f.について、それぞれ以下から1つ選択する</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> あてはまる <input type="radio"/> ややあてはまる <input type="radio"/> どちらともいえない <input type="radio"/> あまりあてはまらない <input type="radio"/> あてはまらない
「AI（人工知能）」の解説	『以降の設問に登場する「AI（人工知能）」とは、現在既に実用化されている「特化型AI」を主たる対象として想定しています。この特化型AIとは、ある特定の決まった作業（例：囲碁・将棋対局、自動運転、音声・画像認識等）をおこなうためのものです。』	<p>【補足】</p> <p>「Q1」および「Q2」でAI（人工知能）のイメージを調査したのち、「Q3」の設問前に、今回の「AI（人工知能）」について解説する。</p>

3. 調査項目案（本調査）

設問の目的	設問文案	選択肢案
① 消費者によるAIに関するイメージ把握		
消費者のAIを搭載した製品・サービスの認知度および利用経験を把握する	<p>以下の製品・サービスにAI(人工知能)技術を搭載しているものがある事をご存知ですか？また、これら製品・サービスを利用したことがありますか？【各1つ、必須】</p> <p>※（例）に記載している具体的な製品・サービスは一例です。</p> <p>a. 生活家電（例：掃除機(ルンバ、ルーロ)、冷蔵庫(COCORO KITCHEN)、エアコン(うるさら7、霧ヶ峰)、スマートスピーカー(Amazon Echo、Google Home)等)</p> <p>b. コミュニケーション（例：コミュニケーションロボット(Pepper、aiibo)、対話型アプリ(Siri、Googleアシスタント)、自動翻訳・通訳(Google翻訳、POCKETALK)等)</p> <p>c. 医療・ヘルスケア（例：ダイエット支援(FiNC、カロミル)、トレーニング支援(FURDI)等)</p> <p>d. 個人・ビジネスマッチング（例：転職(GLIT、キャリアトレ)、恋愛・婚活(ペアーズ)等)</p> <p>e. 不動産・金融（例：資産運用アドバイス(WealthNavi、LINEワンコイン投資)、家計簿(Kakeibon、Moneytree)等)</p> <p>f. 教育・学習（例：オンライン学習支援(TerraTalk、資格スクエア))</p> <p>g. グルメ・旅行（例：飲食店・宿泊施設等の予約(AutoReserve、ビスポ！(LINE))等)</p> <p>h. ファッション・娯楽（例：ファッションコーディネート支援(SENSY CLOSET、PASHALY)、対戦型ゲーム(囲碁、将棋、麻雀)等)</p> <p>i. SNS（例：写真・動画の共有(TikTok、Instagram、SNOW)等)</p>	<p>※a.-i.について、それぞれ以下から1つ選択する</p> <p><input type="radio"/> AI技術が搭載していることを知っている／利用したことがある</p> <p><input type="radio"/> AI技術が搭載していることを知っている／利用したことはない</p> <p><input type="radio"/> AI技術が搭載していることを知らない／利用したことがある</p> <p><input type="radio"/> AI技術が搭載していることを知らない／利用したことはない</p>
	<p>Q4 上記以外で利用経験のあるAI技術が搭載されている製品・サービスは何かありますか？【自由記述、任意】</p>	<p>(自由記述)</p>

【補足】
各製品・サービスの例示箇所は見難くならないように、レイアウト・デザインを調整する。(Q3以降全て)

3. 調査項目案（本調査）

設問の目的	設問文案	選択肢案
① 消費者によるAIに関するイメージ把握		
<p>消費者のAIを活用した製品・サービスに対するイメージを把握する</p>	<p>Q5 「AI(人工知能)」を活用した、以下の製品・サービスに対して期待と不安どちらが大きいですか？【各1つ、必須】 ※（例）に記載している具体的な製品・サービスは一例です。</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 生活家電（例：掃除機(ルンバ、ルーロ)、冷蔵庫(COCORO KITCHEN)、エアコン(うるさら7、霧ヶ峰)、スマートスピーカー(Amazon Echo、Google Home)等) b. コミュニケーション（例：コミュニケーションロボット(Pepper、aibo)、対話型アプリ(Siri、Googleアシスタント)、自動翻訳・通訳(Google翻訳、POCKETALK)等) c. 医療・ヘルスケア（例：ダイエット支援(FiNC、カロミル)、トレーニング支援(FURDI)等) d. 個人・ビジネスマッチング（例：転職(GLIT、キャリアトレ)、恋愛・婚活(ペアーズ)等) e. 不動産・金融（例：資産運用アドバイス(WealthNavi、LINEワンコイン投資)、家計簿(Kakeibon、Moneytree)等) f. 教育・学習（例：オンライン学習支援(TerraTalk、資格スクエア)) g. グルメ・旅行（例：飲食店・宿泊施設等の予約(AutoReserve、ビスポ!(LINE))等) h. ファッション・娯楽（例：ファッションコーディネート支援(SENSY CLOSET、PASHALY)、対戦型ゲーム(囲碁、将棋、麻雀)等) i. SNS（例：写真・動画の共有(TikTok、Instagram、SNOW)等) 	<p>※a.-i.について、それぞれ以下から1つ選択する</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 期待が大きい <input type="radio"/> どちらかといえば期待が大きい <input type="radio"/> どちらでもない <input type="radio"/> どちらかといえば不安が大きい <input type="radio"/> 不安が大きい <input type="radio"/> わからない

3. 調査項目案（本調査）

設問の目的	設問文案	選択肢案
① 消費者によるAIに関するイメージ把握		
消費者のAIを活用した製品・サービスに対するイメージを把握する	<p>「AI(人工知能)」を活用した製品・サービスに対して、不安に感じることにについて、あてはまるものをそれぞれ選んでください。 【各1つ、必須】</p> <p>Q6</p> <ul style="list-style-type: none"> a. AIから得られる情報が（事業者によって）人為的に操作されてしまう b. セキュリティ（個人情報の漏洩） c. プライバシーの侵害 d. 過度に個人情報を製品・サービスへ提供してしまう e. 生命・身体・財産への危害 f. AIによる不当な判断・差別 g. 他のサービス・製品への個人情報の流用 h. AIから得られる情報の信頼性 i. AIによる自身の意思決定・感情が操作されてしまう j. 想定外の動作が発生してしまう k. 製品・サービスに搭載されているAI技術の中身（仕組み） l. その他（ ）【自由記述】 	<p>※a.-j.について、それぞれ以下から1つ選択する</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> あてはまる <input type="radio"/> ややあてはまる <input type="radio"/> どちらともいえない <input type="radio"/> あまりあてはまらない <input type="radio"/> あてはまらない

3. 調査項目案（本調査）

設問の目的	設問文案	選択肢案
② 消費者によるAIの利用実態の把握		
<p>消費者のAIを活用した製品・サービスでの活用の有無やトラブル経験を把握する</p>	<p>Q7</p> <p>(Q3で「利用したことがある」を選択した) 以下のAI(人工知能)技術を搭載している製品・サービスを利用するにあたって、利用規約・取扱説明書は確認しましたか？【各1つ、必須】 ※(例)に記載している具体的な製品・サービスは一例です。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>a. 生活家電 (例: 掃除機(ルンバ、ルーロ)、冷蔵庫(COCORO KITCHEN)、エアコン(うるさら7、霧ヶ峰)、スマートスピーカー(Amazon Echo、Google Home) 等)</p> <p>b. コミュニケーション (例: コミュニケーションロボット(Pepper、aibo)、対話型アプリ(Siri、Googleアシスタント)、自動翻訳・通訳(Google翻訳、POCKETALK) 等)</p> <p>c. 医療・ヘルスケア (例: ダイエット支援(FiNC、カロミル)、トレーニング支援(FURDI) 等)</p> <p>d. 個人・ビジネスマッチング (例: 転職(GLIT、キャリアトレ)、恋愛・婚活(ペアーズ) 等)</p> <p>e. 不動産・金融 (例: 資産運用アドバイス(WealthNavi、LINEワンコイン投資)、家計簿(Kakeibon、Moneytree) 等)</p> <p>f. 教育・学習 (例: オンライン学習支援(TerraTalk、資格スクエア))</p> <p>g. グルメ・旅行 (例: 飲食店・宿泊施設等の予約(AutoReserve、ビスポ!(LINE)) 等)</p> <p>h. ファッション・娯楽 (例: ファッションコーディネート支援(SENSY CLOSET、PASHALY)、対戦型ゲーム(囲碁、将棋、麻雀) 等)</p> <p>i. SNS (例: 写真・動画の共有(TikTok、Instagram、SNOW) 等)</p> </div>	<p>※Q3で「利用したことがある」を選択したa.-i.について以下から1つ選択する</p> <p><input type="radio"/> 確認した</p> <p> ■ 確認の程度</p> <p> <input type="radio"/> 全て読んだ</p> <p> <input type="radio"/> 一部読んだ</p> <p> <input type="radio"/> ほぼ読んでいない (スクロールしたのみ・チェック欄にチェックを入れたのみ)</p> <p><input type="radio"/> 確認していない</p> <p><input type="radio"/> 確認したことを覚えていない</p> <p><input type="radio"/> 利用規約・取扱説明書は無かった</p>

Q3で「利用したことがある」を選択した項目のみ表示

3. 調査項目案（本調査）

設問の目的	設問文案	選択肢案
② 消費者によるAIの利用実態の把握		
<p>消費者のAIを活用した製品・サービスでの活用の有無やトラブル経験を把握する</p>	<p>Q8</p> <p>(Q3で「利用したことがある」を選択した) 以下のAI(人工知能)技術を搭載している製品・サービスを利用したなかで、トラブル経験はありますか?【各1つ、必須】</p> <p>※(例)に記載している具体的な製品・サービスは一例です。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> a. 生活家電 (例: 掃除機(ルンバ、ルーロ)、冷蔵庫(COCORO KITCHEN)、エアコン(うるさら7、霧ヶ峰)、スマートスピーカー(Amazon Echo、Google Home) 等) b. コミュニケーション (例: コミュニケーションロボット(Pepper、aibo)、対話型アプリ(Siri、Googleアシスタント)、自動翻訳・通訳(Google翻訳、POCKETALK) 等) c. 医療・ヘルスケア (例: ダイエット支援(FiNC、カロミル)、トレーニング支援(FURDI) 等) d. 個人・ビジネスマッチング (例: 転職(GLIT、キャリアトレ)、恋愛・婚活(ペアーズ) 等) e. 不動産・金融 (例: 資産運用アドバイス(WealthNavi、LINEワンコイン投資)、家計簿(Kakeibon、Moneytree) 等) f. 教育・学習 (例: オンライン学習支援(TerraTalk、資格スクエア)) g. グルメ・旅行 (例: 飲食店・宿泊施設等の予約(AutoReserve、ビスポ!(LINE)) 等) h. ファッション・娯楽 (例: ファッションコーディネート支援(SENSY CLOSET、PASHALY)、対戦型ゲーム(囲碁、将棋、麻雀) 等) i. SNS (例: 写真・動画の共有(TikTok、Instagram、SNOW) 等) </div>	<p>※Q3で「利用したことがある」を選択したa.-i.について以下から1つ選択する</p> <p><input type="radio"/> ある</p> <p>■具体的なトラブル内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 個人情報の漏洩 <input type="radio"/> 身体の負傷、財物の損傷 <input type="radio"/> 損失が発生した <input type="radio"/> 誤った情報が提供された <input type="radio"/> 他サービスへの勧誘 <input type="radio"/> その他 () 【自由記述】 <p><input type="radio"/> ない</p>

Q3で「利用したことがある」を選択した項目のみ表示

3. 調査項目案（本調査）

設問の目的	設問文案	選択肢案
② 消費者によるAIの利用実態の把握		
<p>消費者のAIを活用した製品・サービスでの活用の有無やトラブル経験を把握する</p>	<p>Q9 (Q3で「利用したことがない」を選択した) 以下のAI(人工知能)技術を搭載している製品・サービスを今後利用してみたいですか？【各1つ、必須】 ※(例)として例示した具体的な製品・サービスは一例です。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>a. 生活家電 (例: 掃除機(ルンバ、ルーロ)、冷蔵庫(COCORO KITCHEN)、エアコン(うるさら7、霧ヶ峰)、スマートスピーカー(Amazon Echo、Google Home) 等)</p> <p>b. コミュニケーション (例: コミュニケーションロボット(Pepper、aibo)、対話型アプリ(Siri、Googleアシスタント)、自動翻訳・通訳(Google翻訳、POCKETALK) 等)</p> <p>c. 医療・ヘルスケア (例: ダイエット支援(FiNC、カロミル)、トレーニング支援(FURDI) 等)</p> <p>d. 個人・ビジネスマッチング (例: 転職(GLIT、キャリアトレ)、恋愛・婚活(ペアーズ) 等)</p> <p>e. 不動産・金融 (例: 資産運用アドバイス(WealthNavi、LINEワンコイン投資)、家計簿(Kakeibon、Moneytree) 等)</p> <p>f. 教育・学習 (例: オンライン学習支援(TerraTalk、資格スクエア))</p> <p>g. グルメ・旅行 (例: 飲食店・宿泊施設等の予約(AutoReserve、ビスポ!(LINE)) 等)</p> <p>h. ファッション・娯楽 (例: ファッションコーディネート支援(SENSY CLOSET、PASHALY)、対戦型ゲーム(囲碁、将棋、麻雀) 等)</p> <p>i. SNS (例: 写真・動画の共有(TikTok、Instagram、SNOW) 等)</p> </div>	<p>※Q3で「利用したことがない」を選択したa.-i.について以下から1つ選択する</p> <p><input type="radio"/> 利用してみたい</p> <p><input type="radio"/> 利用してみたくない</p> <p>■具体的な利用してみたくない理由</p> <p><input type="radio"/> 必要な製品・サービスではない</p> <p><input type="radio"/> 製品・サービスの内容・仕組みがわからない</p> <p><input type="radio"/> セキュリティに不安がある</p> <p><input type="radio"/> その他 () 【自由記述】</p>

Q3で「利用したことがない」を選択した項目のみ表示