

～新しい生活様式での活用に向けて～消費者の AI・IoT 機器利用に関する意識・実態調査の概要(1/6)

1.調査の目的

消費者は AI・IoT 機器をどのように利用し、また今後利用したいと考えているのだろうか。
AI・IoT 機器が生活の利便性の向上に本当に役立っているか、難しさや不安、トラブルなどがあるとしたら、どんなことか。
機器の利用により、将来の生活にどのような利便性や恩恵がもたらされるだろうか。
それらを知るためにアンケート調査を実施した。

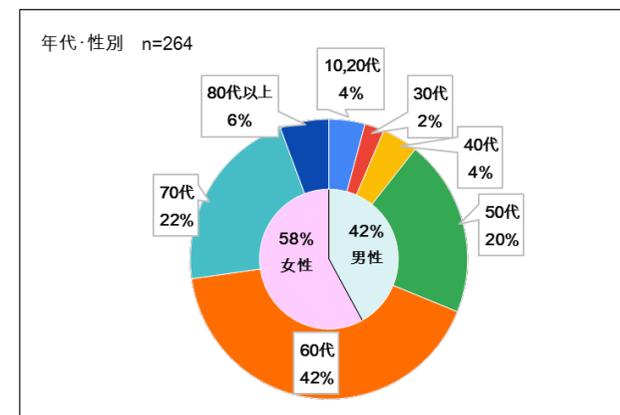
2.調査内容

AI・IoT 機器に対するイメージ、実際にどんな機器を使用しているか、不安なことはないか、機器の選択の基準、
コロナ禍での利用は変化したか、個人情報の扱いなどについて質問した。

3.調査期間 2021 年（令和 3 年）1 月 1 日～3 月 15 日

4.調査対象 NACS 会員、一般の消費者 回答者数 264 人

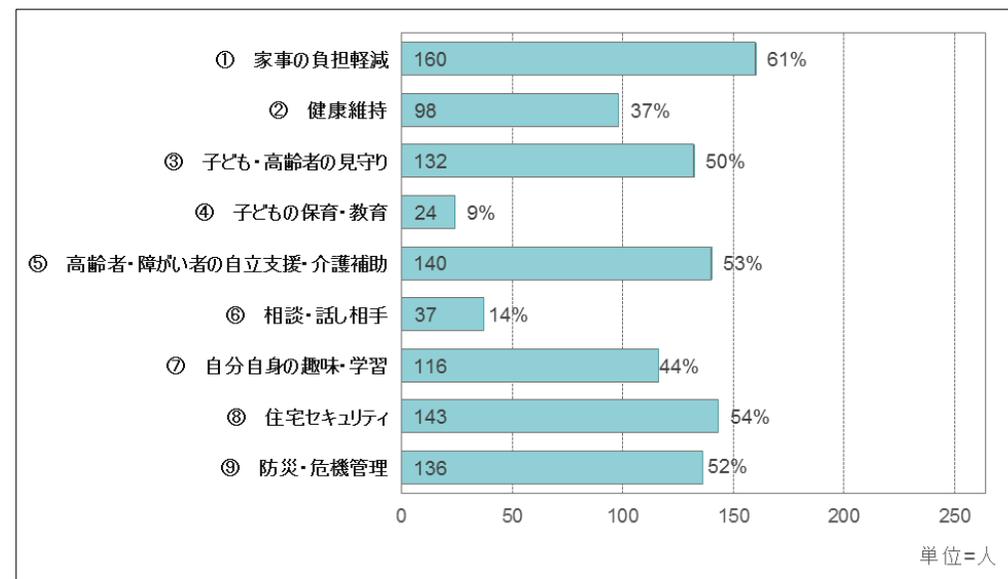
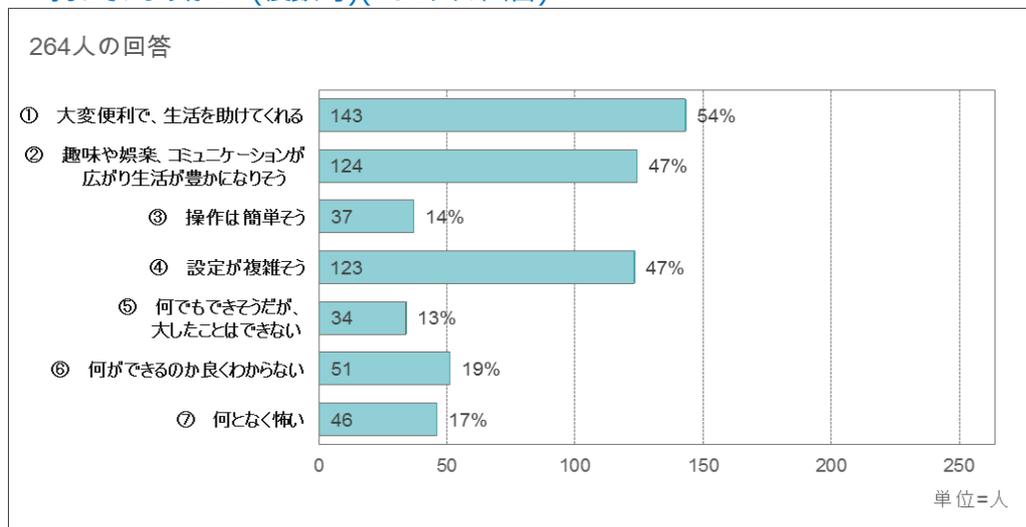
5.調査方法 WEB アンケート（Google フォームを使用）



① AI・IoT 機器に関するイメージ、生活のどんな場面で利用したいか、どんな機器があったらよいか

○AI・IoT 機器には、ロボット掃除機、スマートスピーカー（音声操作で音楽やニュースを聞く、家電操作を行う）、などさまざまなものがありますが、AI・IoT 機器にどのようなイメージを持っていますか？（複数可）(264 人の回答)

○AI・IoT 機器を利用するとしたら生活のどのような場面ですか？（複数可）(264 人の回答)



全体では大変便利で生活を助けてくれたり、豊かになりそうと好意的なイメージを持っている反面、何が出来るのか良く分からなかったり、何となく怖いイメージを持っている人もいる。女性では、設定が難しいとイメージする人が多い。

全体では回答者の9割が50代以上であったことから、家事軽減やセキュリティ、介護や見守り、防災・危機管理に関心が高く、いずれも5割以上の回答だった。

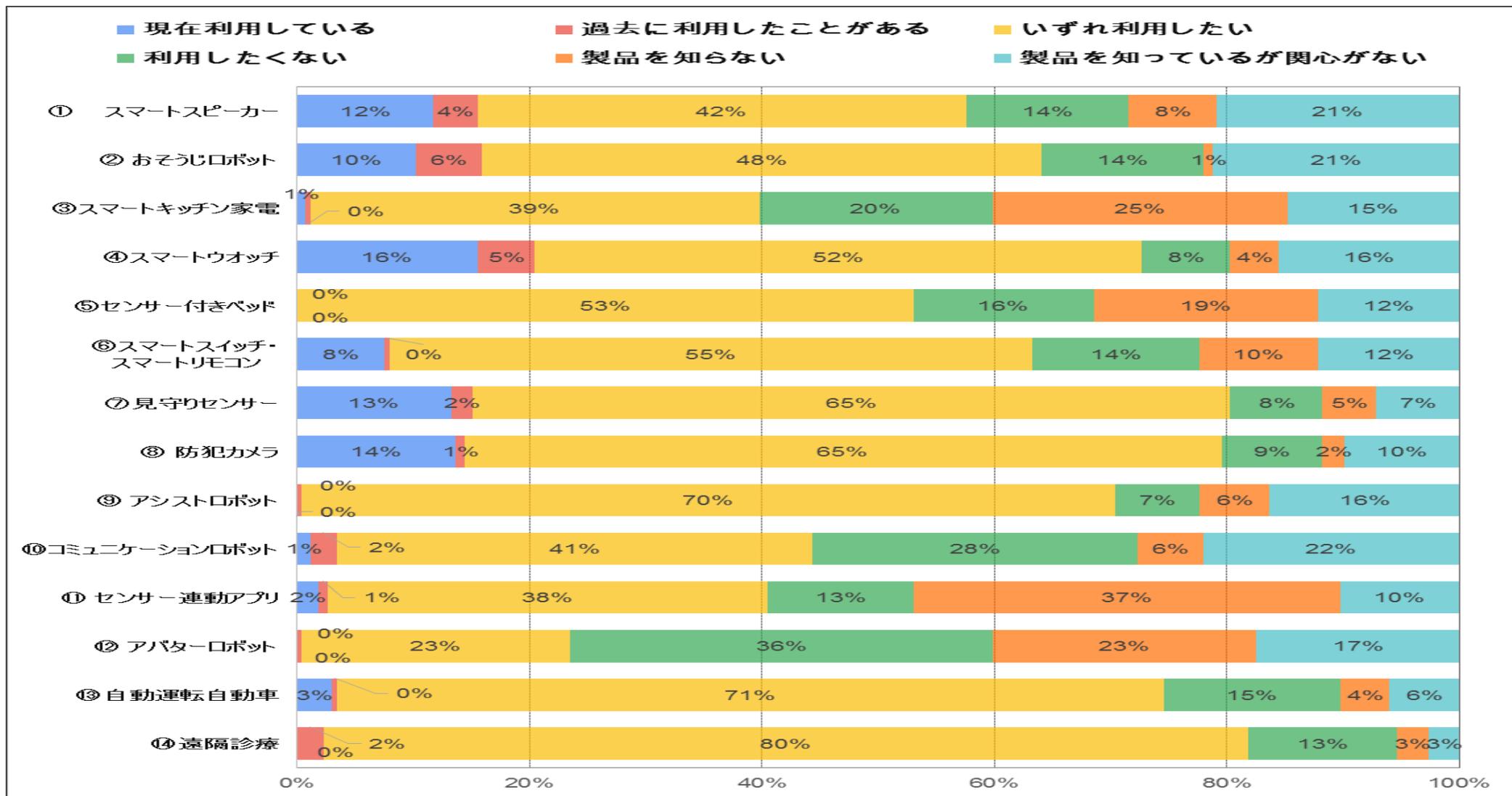
○あったらいいなと思う AI・IoT 機器を具体的に記述ください(138 件の記述)

欲しい AI・IoT 機器は多岐にわたることがわかる。
高齢者世代は自立支援や介護に、また若者世代は家事・育児支援に誰もが利用しやすい IT 機器やサービスを期待している。

～新しい生活様式での活用に向けて～消費者の AI・IoT 機器利用に関する意識・実態調査の概要(2/6)

②身近になりつつある AI・IoT 機器の利用実態

○次の 14 の機器は最近身近になりつつある機器です。それぞれについて当てはまる個所を選択してください。(264 人の回答)



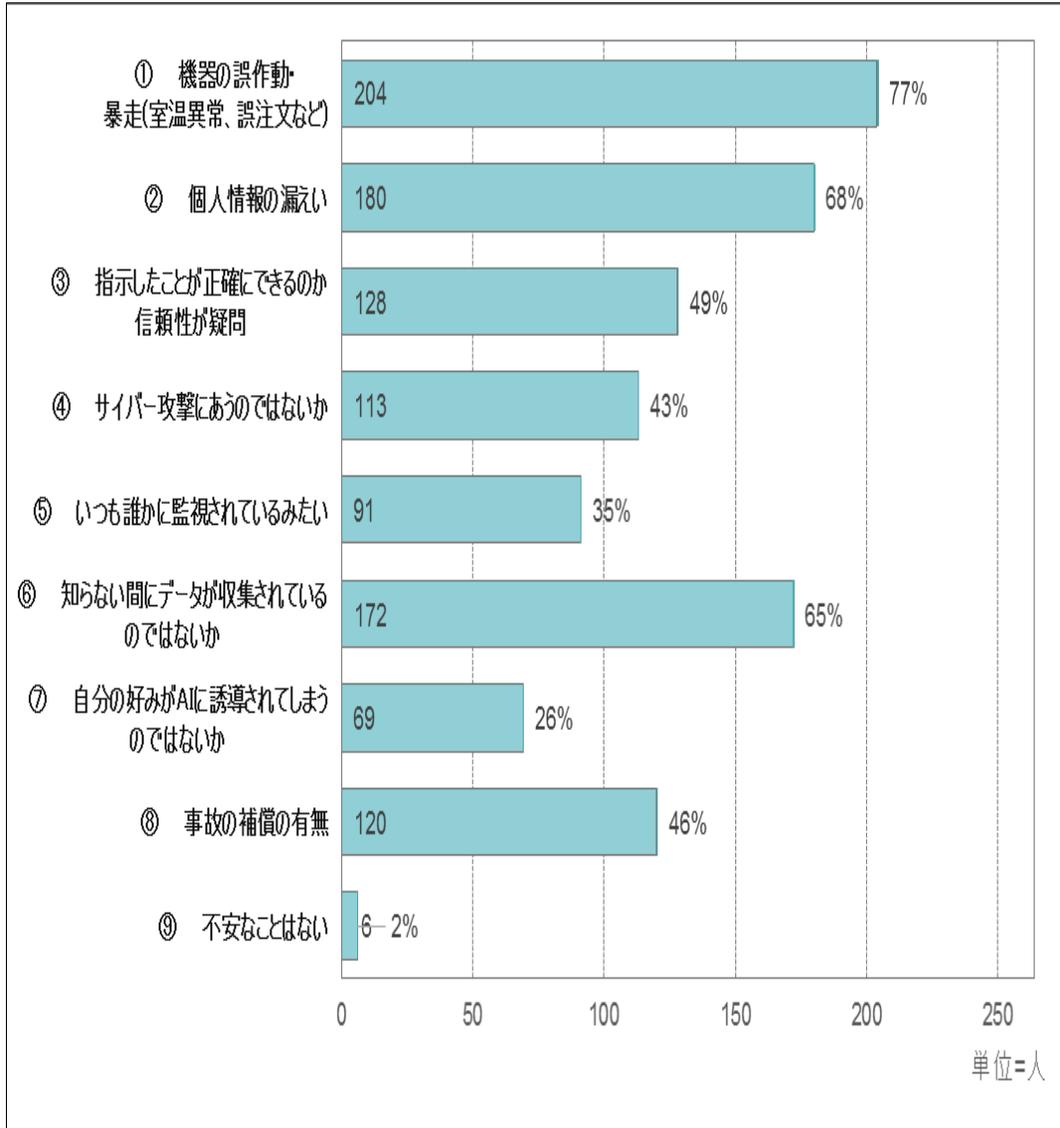
いずれ利用したい機器では、全体の半数を超える人が、遠隔診療、自動運転自動車、アシストロボット、防犯カメラ、見守りセンサー、スマートスイッチ・スマートリモコン、センサー付きベッド、スマートウォッチの順で機器を選んでいる。

遠隔診療は、8割が利用したいと答えており、新型コロナ感染を避けて外出を控えている中、病院に行かずに診療を受けられる利便性への期待が、背景にあると思われる。自動運転自動車は、現在利用している人は8人であるが、約7割が利用したいと答えている。ガソリン車から電気自動車EVや水素で走る自動車FCVにシフトし、自動運転技術が向上しつつある中、高齢者層も自動運転自動車でのより安全な運転で、生活の質を上げたい意識が反映されている。

～新しい生活様式での活用に向けて～消費者の AI・IoT 機器利用に関する意識・実態調査の概要(3/6)

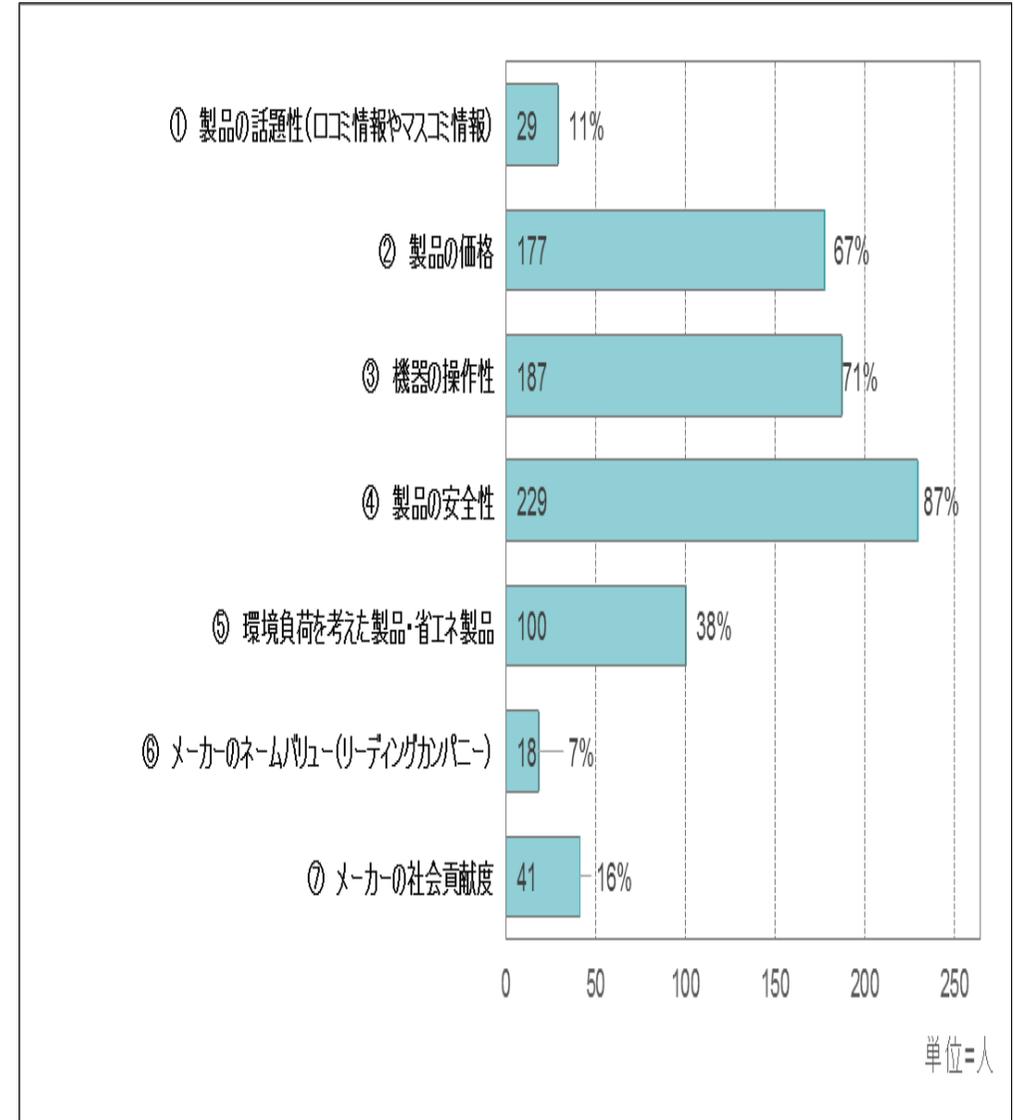
③ AI・IoT 機器に関する不安や、購入時に重視する点について

○AI・IoT 機器を利用する上で不安なことは何ですか？(複数可)(264 人の回答)



個人情報の漏えい(約7割)、知らない間にデータが収集されているのではないか(6.5割)、いつも誰かに監視されているみたい(3.5割)、という回答は、自分の個人情報が流用されているのではないかと不安であり、個人情報の管理に疑問を感じていると思われる。

○AI・IoT 機器を購入するとしたら、どのような点を重視しますか。(複数可)(264 人の回答)

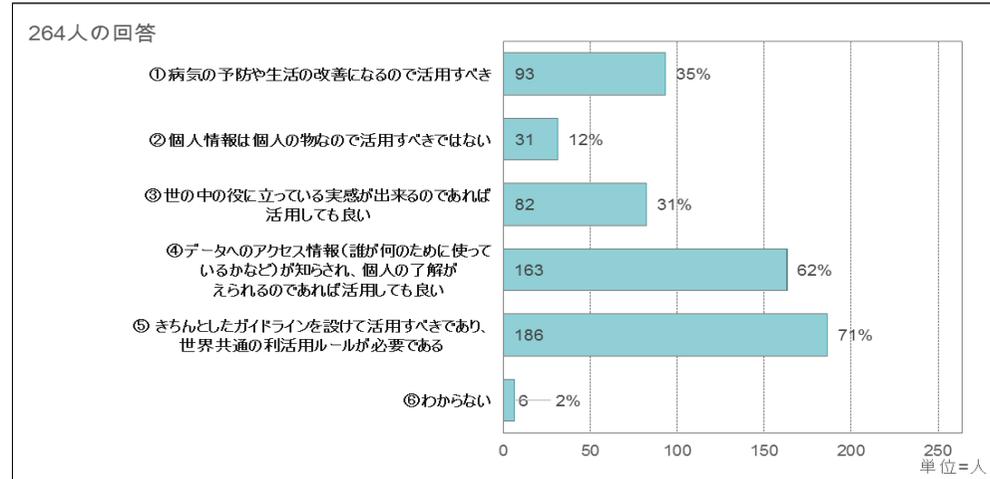


製品の安全性(9割弱)、機器の操作性(約7割)、製品の価格(7割弱)が上位3位を占めた。製品を購入し、使用するうえで実質性を重視している、合理的な判断と思われる。

～新しい生活様式での活用に向けて～消費者の AI・IoT 機器利用に関する意識・実態調査の概要(4/6)

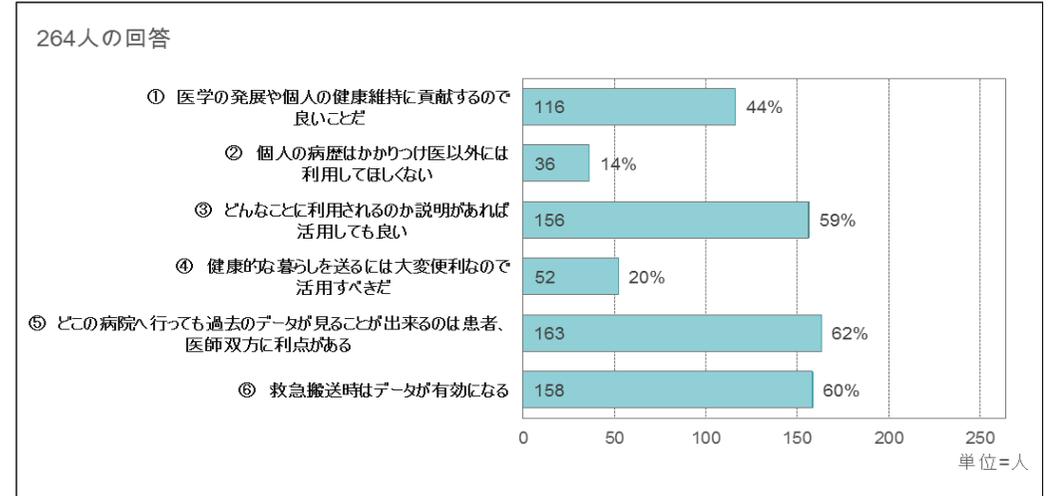
④個人データと PHR の利活用について

○AI・IoT 機器は健康・購買履歴・生活行動などの膨大な個人データが収集可能であり、データは海外にも流通しています。その個人データを利活用することで私たちのくらしは豊かなものになると思われませんがこのような個人データの利活用についてどのように思いますか？(複数可)



個人データの利活用について、個人情報活用すべきではないは約1割と、否定的な考えの人が少数であるのに対し、社会の役に立ち、病気の予防や生活の改善になるから、と容認する意見が見られる。しかしその前提条件として、きちんとしたガイドラインや世界共通の利活用ルールが必要、データへのアクセス情報が知らされ、個人の了解があれば利活用してもよい、との回答も多い。

○スマートウォッチやオンライン診療・電子カルテの発展で簡単に健康・医療・介護の個人データ、パーソナルヘルスレコード(PHR)を集めることが可能となります。PHR の利活用についてお聞きします。(複数可)

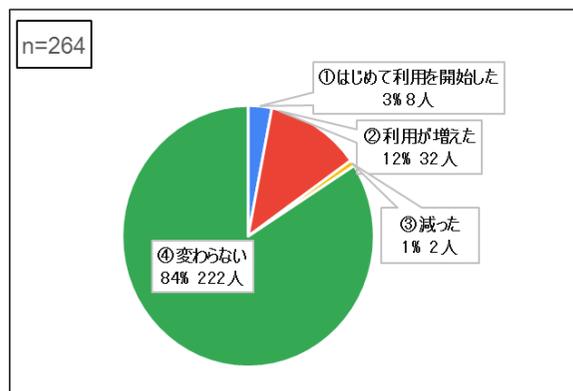


パーソナルヘルスレコード(PHR)の利活用に対して、本調査で、医学の進歩に貢献したいなど肯定派の意見が多数寄せられたが、「守秘義務を課す前提で」、「あくまでも個人を特定出来ない活用を」などの条件付きでの肯定意見である。

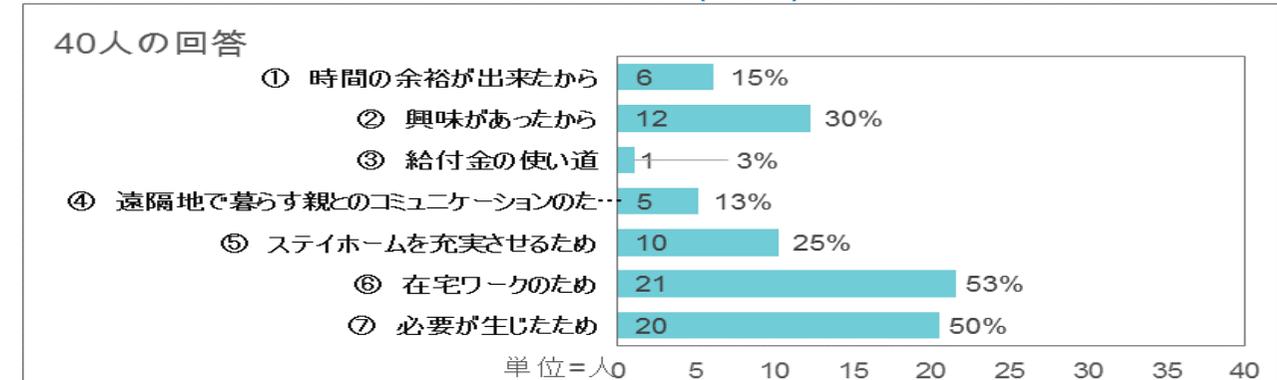
⑤新型コロナウイルスによる新しい生活様式を送る中で、AI・IoT 機器の利用はどう変化したか

○新型コロナウイルスによる新しい生活様式を送る中でAI・IoT 機器を利用する機会は増えましたか？

○増えた方又は利用を開始した方は「その理由は何ですか？」(複数可)



8割強の人が変わらないと回答している。

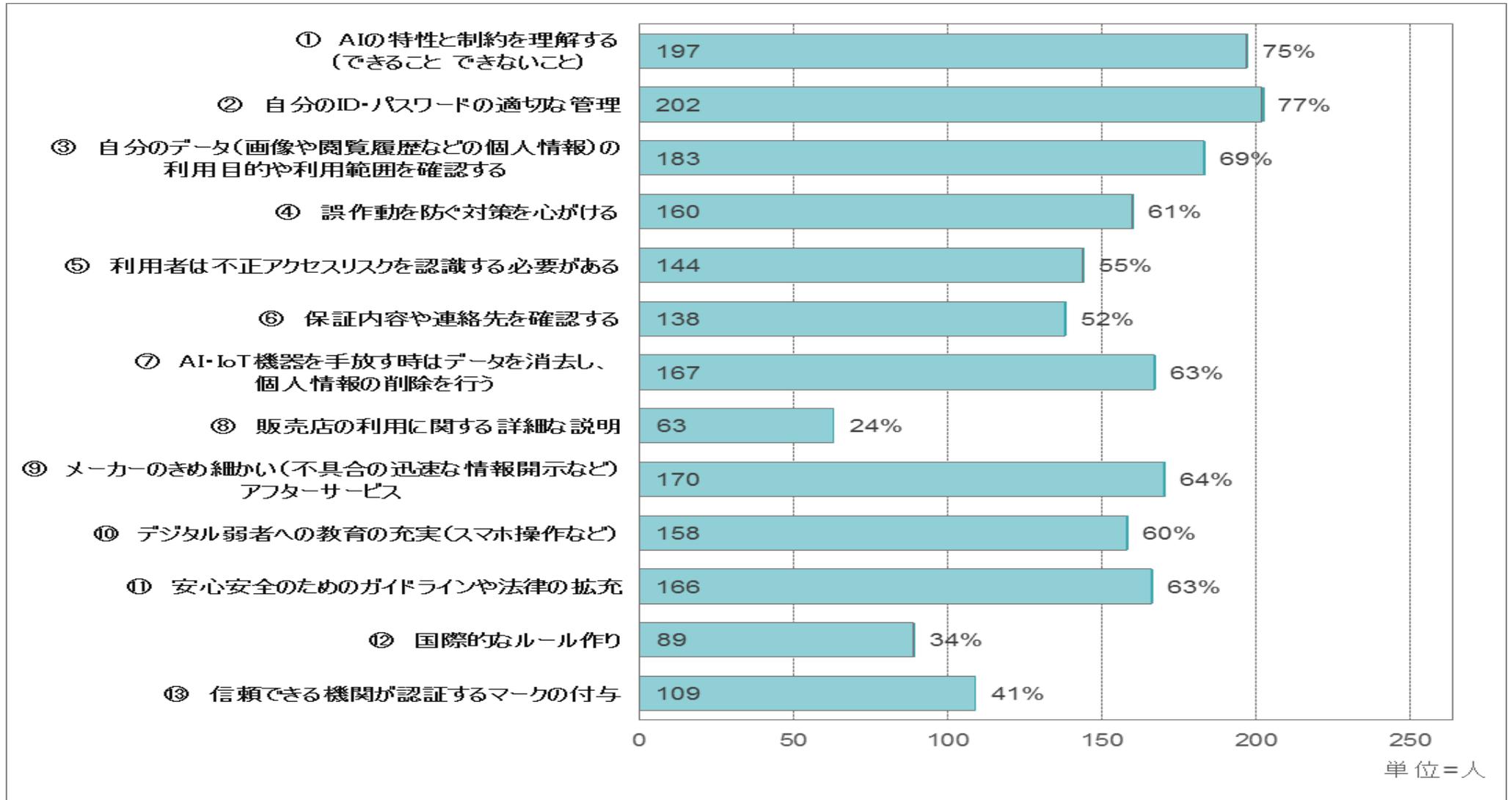


パソコンやスマホの利用が増えたようだ。在宅ワークや、必要が生じたためという理由が半数以上だった。社会変化の影響は明らかである。

～新しい生活様式での活用に向けて～消費者の AI・IoT 機器利用に関する意識・実態調査の概要(5/6)

⑥ AI・IoT 機器を安全に利用するために重要なこと

○消費者が AI・IoT 機器を安全に利用するためにはどんなことが大切だと思いますか？(複数可)(264 人の回答)



自分のID・パスワードの管理や、個人情報の削除、自分のデータや個人情報の利用目的や利用範囲を確認する、AIの特性と制約を理解する(それぞれ6割以上)など、使う立場としての注意事項に多くのチェックが入った。

【行政への提言】

- 1 特定デジタルプラットフォーム提供者に限らず、全てのネット広告関連業者に対し、同様の情報開示請求義務を、安全・安心面での不安をなくすよう、早急な法整備、ルール作りを望む。
- 2 我が国も積極的に国際的なルール作りに参加して欲しい。
- 3 デジタル化の急激な進展により、特に高齢者はその波に取り残されることが危惧されるが、世代間格差をなくし、誰もが AI・IoT を利用できるような教育を望む。
- 4 今回の調査で最も関心の高い遠隔診療は、利用しやすいシステムの構築を早急に願いたい。
- 5 PHR データの利活用に関しては供給側の視点でガイドラインの作成が進んでいる。データを提供する患者や消費者が不利益にならないよう関係省庁や医療機関と連携して取り組んで欲しい。

【事業者への提言】

- 1 誰もが利用しやすく、扱いやすい AI・IoT 機器やサービスの開発を望む。
- 2 安全・安心のためのガイドラインや、業界の信頼できる認証マークをお願いしたい。また、誤作動を防いだり、適切な活用方法を教えてくれる相談窓口、わかりやすい取扱説明書の作成を望む。
- 3 顧客の個人情報、管理を厳重にし、適正な利活用を厳守して欲しい。
- 4 ソフトウェアやセキュリティの定期的な更新情報のサポートを義務づける業界のガイドラインを設けて欲しい。
- 5 アプリ開発の段階から、消費者が不利益にならないような安全対策が義務となる業界自主基準を要望する
- 6 カーボンニュートラルへ向け AI・IoT 機器の普及には機器やシステムの省電力化が必須である。

【消費者への提言】

- 1 AI・IoT に関心を持ち、その特性と制約を踏まえたうえで、自分にとって、現在または、将来どのような利活用ができるか考えてみよう。
- 2 AI・IoT への理解を深めるために、様々な媒体を通じての情報収集や、自治体・企業が開催する講座やイベントなどを活用しよう。
- 3 個人情報がビッグデータに取り込まれ利活用される仕組みについて理解しておこう。
- 4 情報提供に関して、自分の個人情報がどのように扱われるか理解し、提供する情報は必要最低限に留めよう。
- 5 事業者のプライバシーポリシーに目を向けて、個人情報の開示請求が可能なこと、その方法を知っておこう。
- 6 ウィルス対策、パスワードの適切な管理、身に覚えのない請求への対応で、被害に遭わないように自衛しよう。

問合せ先：公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS) [NACS 事務局 nacs-jimukyoku@nacs.or.jp](mailto:nacs-jimukyoku@nacs.or.jp) <http://www.nacs.or.jp>

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-17-14 全国婦人会館 2F

TEL: 03-6434-1125 FAX: 03-6434-1161 NACS 事務局

調査報告書全文 https://drive.google.com/file/d/1GFU9w1KfPIK39Qi4EIPAj5bC4Dj_14T/view?usp=sharing