

# AI 利活用ハンドブック

～AIをかしこく使いこなすために～

全体版



## 目次

■基本編	・・・ P 1
■利用サービス別のチェックポイント編	・・・ P 9
・ 事例①: スマートスピーカー	・・・ P 11
・ 事例②: スマート家電	・・・ P 15
・ 事例③: 健康相談サービス	・・・ P 19
・ 事例④: AI 融資審査サービス	・・・ P 23
・ 困ったときの相談先	・・・ P 27
・ AI をかしこく使うためのデータ管理	・・・ P 29
・ 信頼できる事業者を知ろう	・・・ P 32
・ おわりに	・・・ P 33

# 私たちの身の回りの AI

私たちの身の回りには、たくさんの AI を活用したサービスや製品が存在しており、社会を支える仕組みにも活用されています。これらの AI は、私たちの生活を安心・安全なものとするとともに、便利さや豊かさをもたらしています。

## 暮らしを支える AI (例)



## 社会を支える AI (例)



※アバター：自分自身の「分身」として、ゲームやネット上に登場するキャラクターのこと

# AIの利便性

## これまでのシステムでは・・・

「人」が、事前に分類するための条件（パターン）を抽出してプログラミングする必要があった。

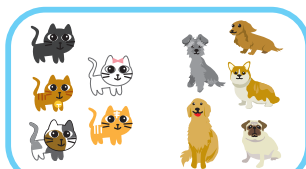
猫を見分ける条件は、  
耳が2つで三角で、  
目が正面を向いていて、  
大きくて・・・



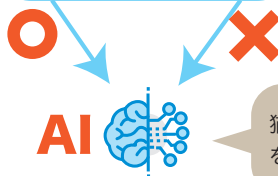
## AIによると・・・

コンピュータが、与えられたデータを分析して、分類するための適切な条件（パターン）を自動で発見することができるようになった。

人が1つずつ条件を設定して  
プログラミングしなくても  
複雑な分析が可能



猫や猫以外のもの  
の大量なデータ









猫を見分ける条件をデータ  
をもとに自動で発見

## その結果・・・

簡単に、精度の高い判断ができるようになった。  
継続的にデータを学習することで、傾向が変化した場合、その変化を反映した分析結果を出すことができるようになった。

AIを「人間のサポート」として利用すれば、  
様々なシーンで「良きパートナー」として活用できます。

利用シーン	利便性
人の在・不在、居場所に応じた エアコンの運転や温度・湿度の 自動調整 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・快適な空間で生活可能に。</li> <li>・電力消費の削減やピークカット/ピークシフトが実現。</li> </ul>
子供や高齢者などの見守り支援 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安心して外出可能に。</li> <li>・就労・地域活動等への参加が容易に。</li> </ul>
執事ロボットによるおすすめの ニュースの紹介、テレビ番組の 推奨等 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手が離せない状況などにおいてニュース等の検索が容易に。</li> <li>・見たいテレビ番組を視聴可能。</li> </ul>
生活者の帰宅時間の予測に応じた 空調の自動調整や家事の自動 化 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より快適な空間で生活可能に。</li> <li>・家事の負担を軽減可能に。</li> </ul>
生活者の嗜好に基づくレシピ 提案や食材の発注、 料理の自動化 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家事の負担を軽減。</li> <li>・嗜好に合わせた料理や健康に良い料理を（容易に）選択可能に。</li> </ul>
執事ロボットを通じた各種家電 やロボット等のコントロール 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・執事ロボットだけで家庭内の複数のロボットや家電等をコントロール可能に。</li> </ul>

AIネットワーク社会推進会議報告書 2018 別紙 1 をもとに作成

## A I と は

AIとは「Artificial Intelligence (人工知能)」のことです。

1960年代から研究が進められ、技術の進展にともなって、「AI」が示す概念も変化しているため、固定した定義は存在していません。ただし、現在活用されている「AI」は、実質的に「機械学習」のことを指していますので、このハンドブックでは、「AI」を「機械学習」として説明します。

現在、一般に「AI (機械学習)」は次の①～④の特性を持っています。

### ① AIとはコンピュータ(またはコンピュータを使ったシステム)です。

- ・入力データを計算式などによって分析するシステムであり、人間が作ったプログラム(指示)に基づいて動いています。

### ② データを収集して、学習を行います。

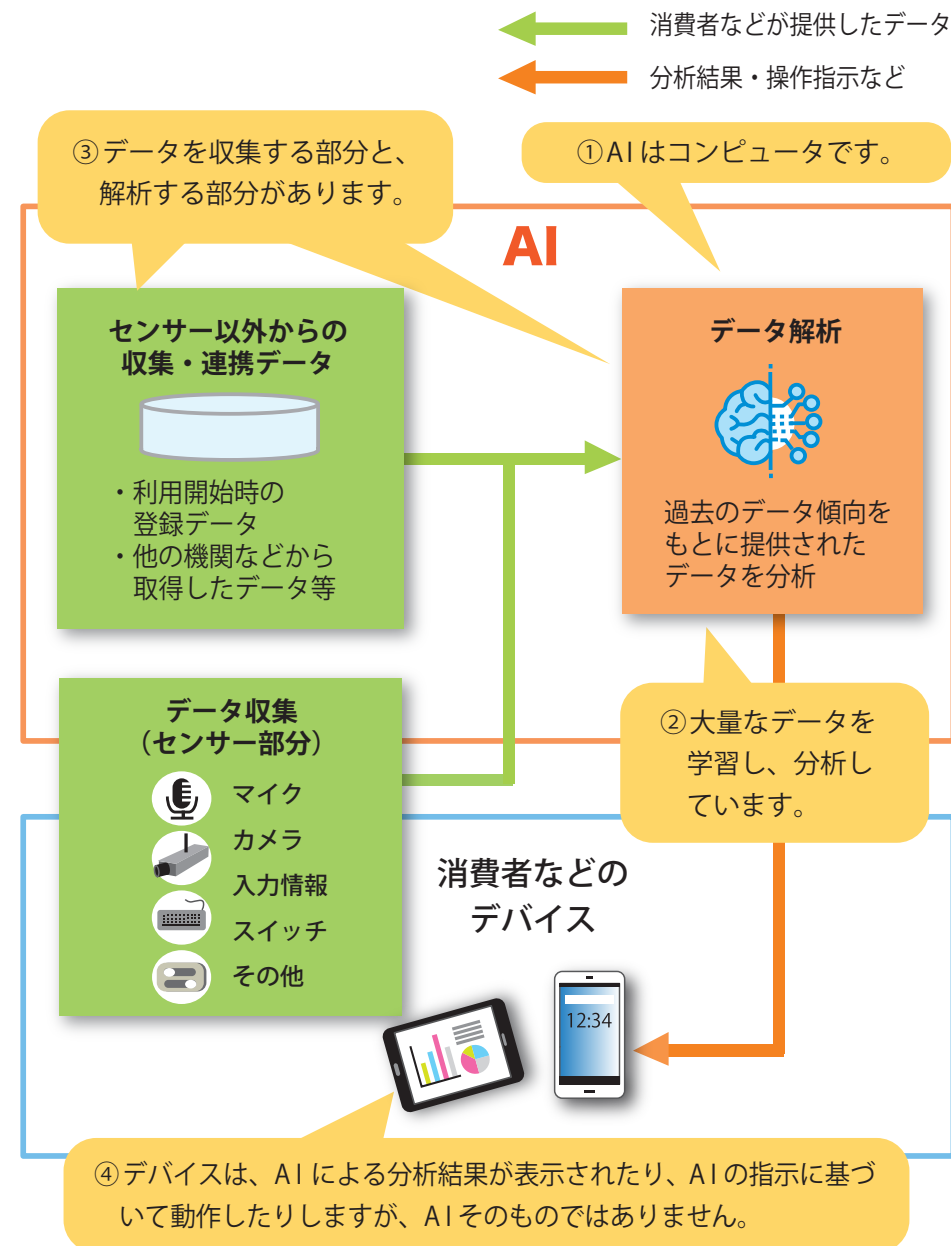
- ・良質なデータが収集・蓄積できるほど、分析結果の精度やプログラムも向上します。

### ③ データ収集するセンサー部分と考える脳の部分があります。

- ・センサー部分が収集したデータを、センサー以外からのデータと合わせて、「脳」の部分で解析します。

### ④ 「AI=デバイス(製品)」ではありません。

- ・私たちから見えるのは、アプリやサービスを提供する、スマートフォンやスピーカーなどの「デバイス」ですが、AIが搭載されているのは、そのデバイスとは限らず、ネットで接続された先にあるサーバーなど、様々な場所にあります。



# AIにできること・できないこと

私たちの暮らしを便利にするAIですが、万能ではありません。その特性と制約を踏まえて利用しましょう。

## AIによって可能になったこと

- ・現在のAIは、数値だけではなく、画像や言語、音など、多様なデータを分析することができるようになりました。
- ・そして、多様な大量のデータから、人間より圧倒的に速くパターン(特徴)を発見し、高度な分析をすることが可能になりました。

## AIが得意なこと/できること

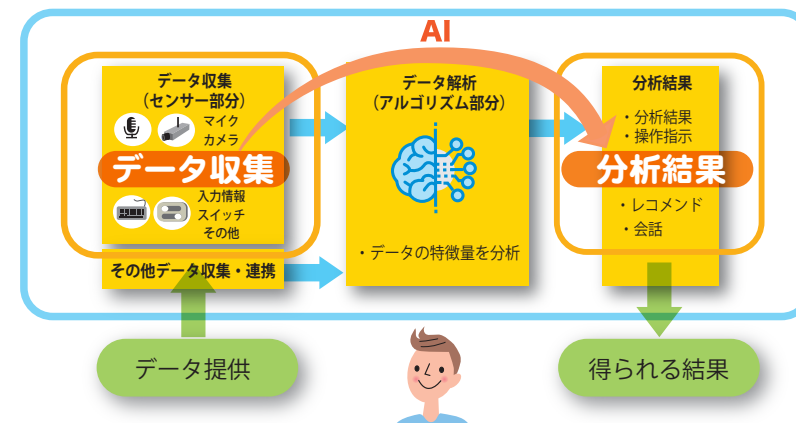
- ① ルールやゴールが明確な作業
  - ・特に将棋やチェスなどは、瞬時に数多くのパターンを検討できるため、人よりも強いと言われています。
- ② 大量のデータを集めて蓄積し、複雑な掲載や分析を行う作業
  - ・例えば、大量のデータから、異なるパターンを抽出する顔認証システム・異常検出などが得意です。

## AIが不得意なこと/できないこと

- ① 創造的な作業、新しい事例に対応すること
  - ・過去のデータに基づかない創造的な作業(デザイン・研究開発)などは苦手です。
- ② 言葉の意味を理解すること
  - ・言語や文脈を理解しているのではなく、パターンから推定した単語の当てはめを行っているだけです。
- ③ 少ないデータで個別の事例に対応すること
  - ・データが少ない場合、特定の個人に向けた(カスタマイズ)サービスは難しくなります。

## AIの制約を知っておこう

- ① AIは万能ではありません。
    - ・できることはプログラムされた範囲にとどまります。
  - ② AIの分析は完璧ではありません。
    - ・入力されたデータに無い要素を考慮することができません。
    - ・学習するデータ量や質によって、精度にも影響が生じます。
- ⇒収集データが十分な場合は分析結果の精度が向上し、不十分な場合には、精度も低下してしまう可能性があります。



### 【その他の注意点】

- AIは目的によって分析結果が異なります。
  - ・例えば、「消費者にとって最適なサービスの提案」を行うAIと「消費者が利用しそうなサービスのうち事業者が売りたいサービスの提案」を行うAIとでは、異なる結果となります。

# AIのタイプとかしこく使うためのチェックポイント

AIを活用したサービスのうち、4つのタイプについて、AIをかしこく使うためのチェックポイントを整理しました。  
それぞれのタイプに属するサービスを利用するときは、これらのポイントを確認してみましょう。

☑で示す内容が、チェックポイントです

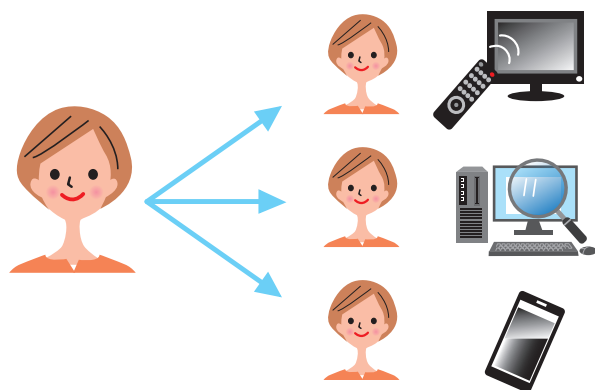
タイプ	チェックポイント	タイプ	チェックポイント
①音声を認識し、コミュニケーションする AI  例： スマートスピーカー 対話型アプリ	AI が音声を誤認識してしまい、間違えた指示をしたり、普段の会話情報が収集されてしまう可能性があります。  ☑ 誤作動やプライバシーのリスクについても注意し、電源 ON/OFF や、連結するサービス（家電やインターネットサービス等）の範囲を決めましょう。	③推奨・アドバイスを提供する AI  例： ダイエット・トレーニング支援 転職支援 恋愛・婚活支援 ファッションコーディネートアドバイス 投資アドバイス	AIによる提案は、あくまで AI が学習したデータの範囲内での分析結果によるもので、利用者にとって最適な提案とは限りません。  ☑ 自分がアドバイス内容を受け入れるかについては、アドバイス内容とそれによる効果を見極めながら、自分で判断しましょう。
②自動的に機器を操作する AI  例： スマート家電 コミュニケーションロボット	使用する人の意図と異なる動きをすることがあります。  ☑ 安全な利用のため、取扱説明書などに記載されている使用方法などの内容を十分に確認して使用しましょう。 ☑ 特に外出中に動作させる場合は注意しましょう。	④審査をする AI  例： 就職・採用審査 融資審査	AI の学習に使用されたデータに偏りがある場合などには、審査結果にも、その偏りが反映されてしまう場合があります。  ☑ 事業者側の「偏りの可能性」への取組方針（人が介在して偏りを防ぐなど）や審査のポイントなどを確認してみましょう。 ☑ 不安がある場合には、ほかのサービスの利用を検討しましょう。

AI は良いデータをたくさん与えるとその分かしくなります。出力を見ながら与えるデータを調整しましょう。

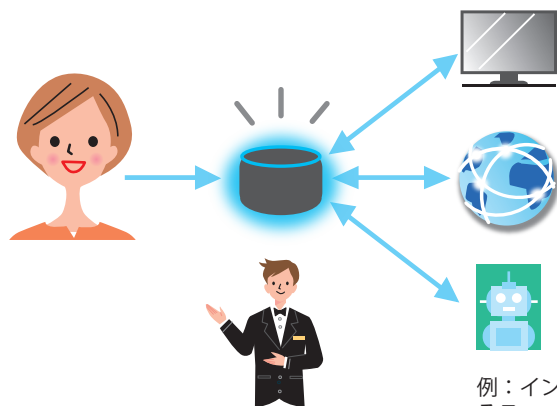
## 事例①:スマートスピーカー

スマートスピーカーは、話しかけるだけで、家電のスイッチをつけてくれたり、必要な情報を教えてくれたり、話し相手になってくれたりする商品・サービスです。自分でテレビやPCを操作したり、友達に電話をかける必要はありません。

### これまで



### スマートスピーカーを利用すると・・・



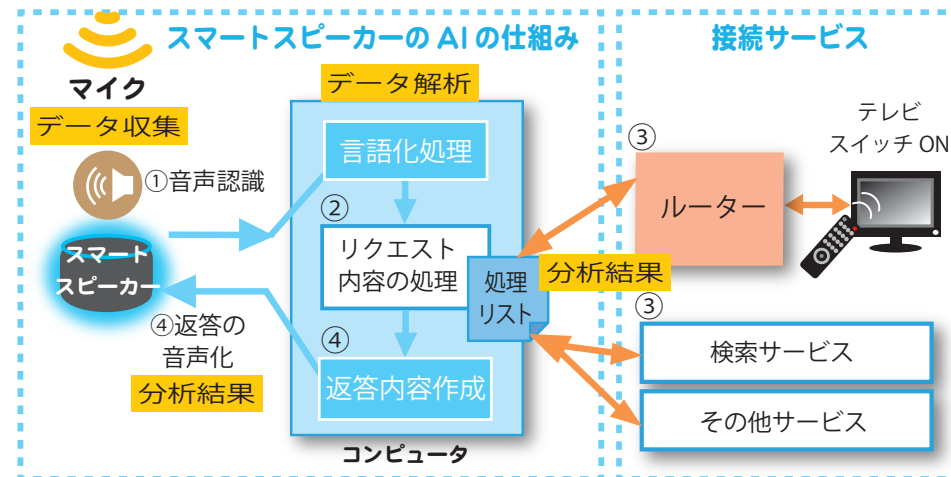
例：インターネット検索サービスを接続するスマートスピーカーでは、「今日の天気は？」と聞くと、天気予報を教えてくれます。

### スマートスピーカーの仕組み



オーケー（ウェイクワード）、テレビをつけて。

※ウェイクワード：「ねえ」「オーケー」のように、スマートスピーカーを起動するための合図となる言葉をウェイクワードといいます。



- ① ウェイクワードに続けて、スマートスピーカーに話しかけた音声は、スマートスピーカーのマイクを通じて音声認識されます。
- ② 認識された音声（リクエスト内容）は、スマートスピーカーの背後にあるコンピュータにおいて、「処理リスト」とマッチングされます。
- ③ マッチングされた結果、ルーター※を通じて、家電を操作する指示や、外部サービスに接続して、必要な情報を取得します。

※家庭内の家電とスマートスピーカーを接続するもの

- ④ 返答内容を作成し、スマートスピーカーから音声回答がされます。

## 事例①: スマートスピーカーをかしこく使うためのチェックポイント

- AI ができることは、あらかじめ人間が設定した範囲の仕事に限定されます。また、音声認識できる環境やイントネーション等の制約もあります。
- 誤作動やプライバシーのリスクがあることについても注意して、使わないときは電源を切ったり、接続サービスの範囲を決めるようにしましょう。



### ① 話しかけたのに反応しないときは？

スマートスピーカーは、マイク部分に伝わった音声を認識しますので雑音が入ると声を聞き取れない場合があります。また、学習した音声とイントネーションが異なる場合、認識できない場合があります。

- ☑ スマートスピーカーに話しかけるときは、雑音が入らないように気を付けてマイクに向かってはっきりと話しましょう。



### ② ほかの人の声でも反応してしまいます。

音声を誤認識してしまう場合や、ウェイクワード以外は、他人の声でも指示できてしまう場合があります。

- ☑ その商品の音声による操作機能について確認しましょう。
- ☑ 不安がある場合は、来客時や外出時は電源を切っておくようにしましょう。



### ③ 指示したことに対応してくれないときは？

AI は、あらかじめ機能プログラムされた範囲で動作します。また、利用可能な機能でも、スマートスピーカーが必要な家電機器につながっていないか、その家電機器が動いていない可能性があります。

- ☑ 動作可能な機能について確認しましょう ※。
- ☑ 動作可能な機能の場合は接続している機器の動作を確認しましょう。
- ☑ インターネットに接続していないと利用できないサービスもあります。インターネットに接続しているか確認してみましょう。

※プログラムのバージョンアップが行われると対応できる範囲が広がることもあります。最新のソフトウェアになっているかメーカーのウェブサイトを確認してみましょう。



### ④ 指示した内容と違う情報が提示されました。

スマートスピーカーは、インターネットの検索エンジンと基本の仕組みは同じです。

- ☑ 提供された情報が誤っていたり、偽のサイトが紹介されてしまうこともあることを理解して利用しましょう。



### ⑤ 指示していないのにショッピングサイトでモノを購入してしまいました。

音声の誤認識等によってモノを購入してしまう可能性もあります。

- ☑ 購入時にパスワードを入力する必要があるように設定をするなど、誤作動を防ぐ対策を心がけましょう。

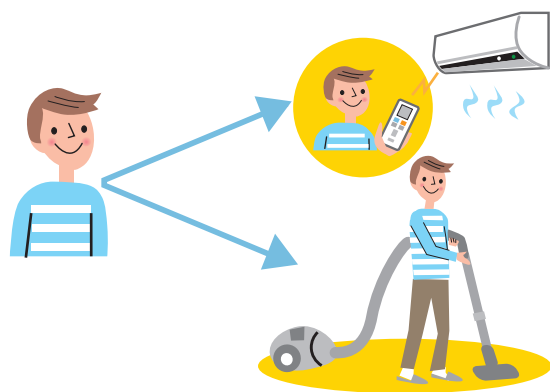
※スマートスピーカーの音声の誤認識によりショッピングしてしまった場合には、契約が成立していないまたは取り消すことができる場合があります。（経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」）



## 事例②: スマート家電

スマート家電とは、インターネットと接続して、遠隔からでも操作できる家電です。さらに、AIを搭載したスマート家電では、消費者の住環境や、消費者の生活スタイルに適した運転や清掃を自動で行うことができます。

### これまで



これまでは、利用者が自分で、家電製品の電源を操作したり、エアコンの温度設定をしたり部屋の清掃をしなければなりませんでした。

### スマート家電を利用すると・・・



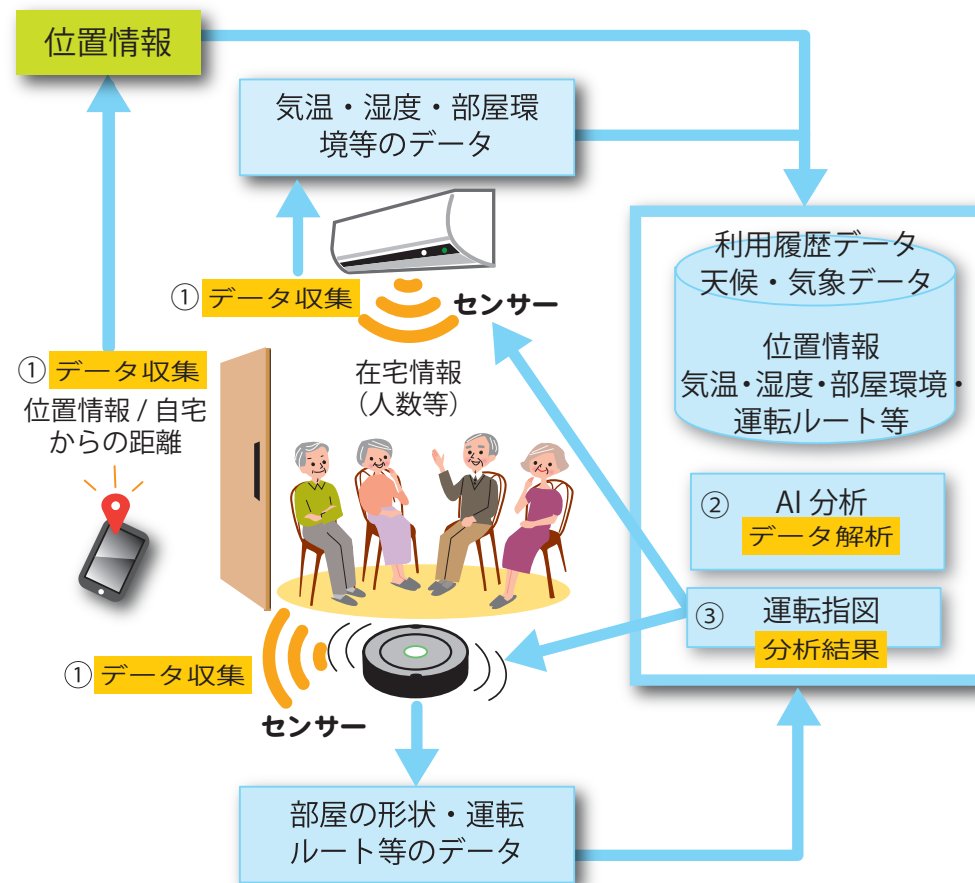
外出中

- ・家電につけられたセンサーによる情報や利用履歴等に基づき、利用者が操作することなく、運転します。

例)

- ・エアコン：自動で、気温によって快適な設定温度調節を行う。
- ・エアコン：家に近づくと自動で運転を開始する。
- ・掃除機：外出中に掃除することが可能。

### スマート家電の仕組み



- ① 利用履歴データ、天候・気象データ、部屋の気温・湿度・環境や、在宅人数、外出情報(スマホ位置情報)等が収集されます。
- ② 収集された情報に基づいて、AIが消費者の住環境やライフスタイル状況を分析します。
- ③ 分析結果に基づき、家電の運転を行います。

## 事例②: スマート家電をかしこく使うためのチェックポイント

- スマート家電は、消費者の在宅中のほか、外出中にも動作しますが、必ずしも私たちが思ったとおりに動くとは限りません。
- メーカー側でも安全性に配慮した仕様としていることが多く、取扱説明書等に記載されている使用方法やメーカーが保証する動作の記載等の内容を十分に理解し、消費者自身も安全な利用に努めるようにしましょう。

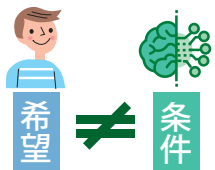


### Q1: AI が想定とは異なる動作をします。

- ☑ 利用規約を読み、正しい使い方をしましょう。
- ☑ 説明書等に記載された動作をしない場合には、メーカーのサポートセンター等に問い合わせてみましょう。

#### AI が想定と異なる動きをする原因と原因の確認方法

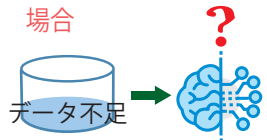
- ① 利用者が、プログラミングで想定されている一般的な条件とは異なる希望を持っている場合



例えば、AI は、「こういう利用をしている場合はこう操作したいだろう」という前提を置いてプログラムが組まれています。

そのため、自分が希望する動作とプログラムされた動作の条件が違う場合があります。

- ② 製品が出荷された後のデータの蓄積が不十分 / 誤った利用がなされている場合



出荷後も、利用状況等の学習を続けるスマート家電の場合、学習するデータによっては、性能が高くも低くもなります。

- ③ AI の精度が 100% ではないことによる場合

利用が適切でAIが正しく機能している場合であっても、AIの精度は 100% ではないので、想定と異なる動作をしてしまう場合があります。

- ④ 機器・AI の不具合による場合



### Q2: 自動運転の掃除機が家財を壊してしまいました。

- ☑ 使用前に、片付けておくべきもの、床面から取り除くべきものや通れない場所等、取扱説明書を読んで理解した上で使いましょう。



### Q3: 不在時、ペットのために AI エアコンをつけておきたかったのに止まってしまいました。

- ☑ スマート家電のセンサーが反応する要件や、長時間運転を防止する機能などが働いていないか確認しましょう。
- ☑ 確実に運転したい場合には、手動で操作するか、可能な場合には、遠隔で運転状況の確認・操作等を行いましょう。



### Q4: 不要な時に運転してしまい、電気代が高くかかりました。 / 必要以上に暑い ( 寒い ) 設定になります。

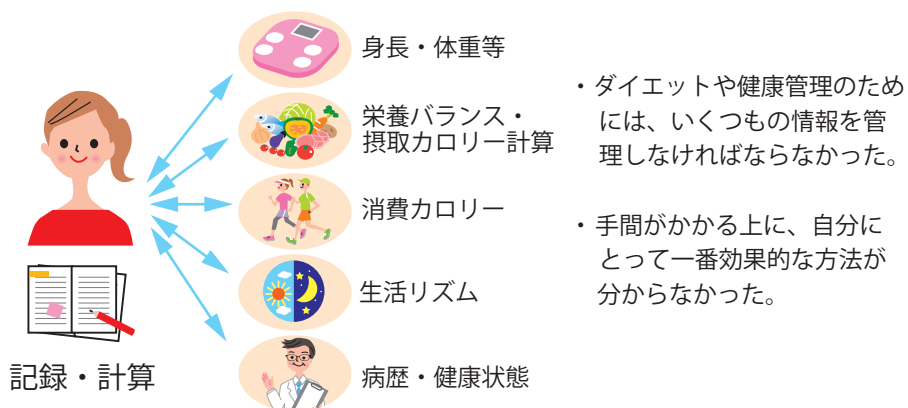
AI エアコンの制御機能について、ユーザーが評価をして、AI エアコンをかしこくしていく必要があります。ユーザーが間違って評価すると、不要と思われる時に AI エアコンが運転することがあります。

- ☑ 正しく AI エアコンの評価をして、AI エアコンが、自分の好みの動作をしてくれるようにしましょう。

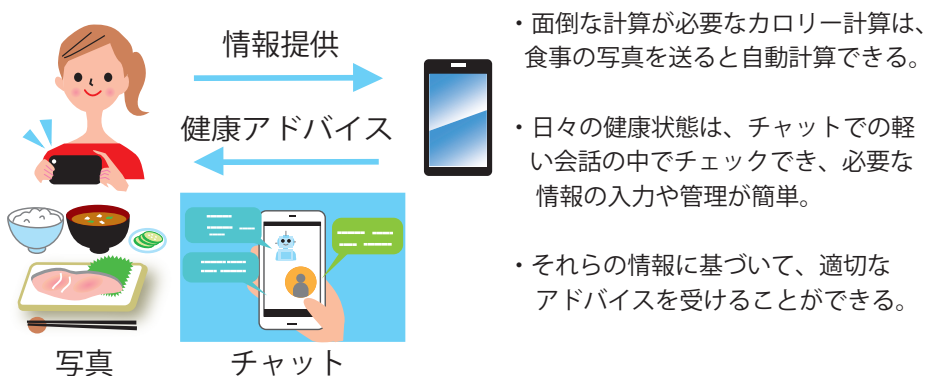
## 事例③：健康相談サービス

AIによる健康支援アプリ等を使うと、写真や簡単な入力だけで、自分の健康状態を把握でき、健康状態やダイエット目標に対して、どのような取組（食事・運動）が必要かアドバイスしてもらえるサービスです。

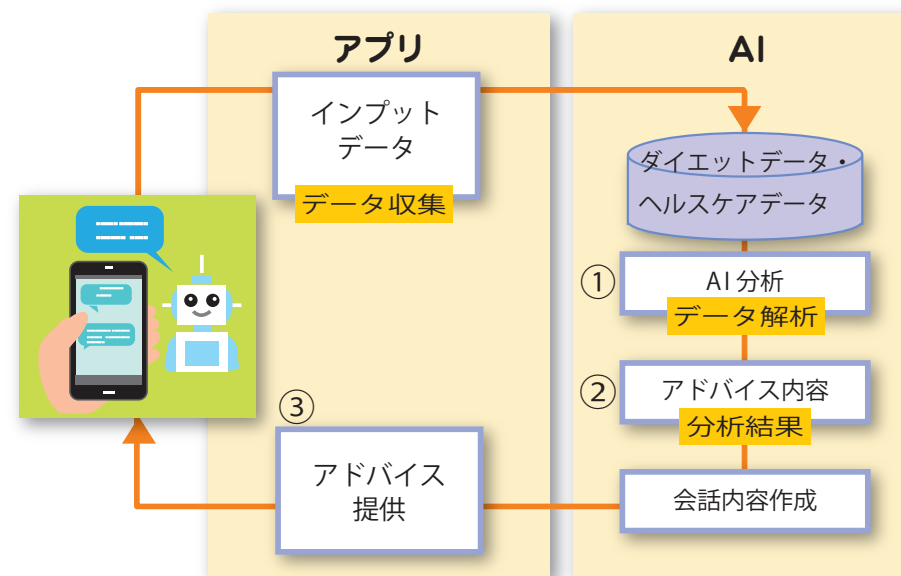
### これまで



### 健康相談サービスを利用すると・・・



### 健康相談サービスの仕組み



- ① アプリで入力した情報や、大量に収集したダイエットデータやヘルスケア情報から、AIが分析します。
- ② 分析の結果、その人に合った、最適なアドバイスを選択します。
- ③ ②で選択されたアドバイス内容を会話内容に変換して、アプリ上で、アドバイスの会話をを行います。

## 事例③：健康相談サービスをかしこく使うためのチェックポイント

- AI は高い精度を示すことができるものの、100%の精度ではありません。
- アドバイスを受け入れるか自分で判断しましょう。アドバイスを受入れて実行してみて、アドバイスの内容がおかしいと思うことがあったら、アドバイスの受入れを中止しましょう。



### Q1: AI が適切なアドバイスをしてくれません。

AI が適切なアドバイスをしない場合、いくつかの理由が考えられます。

- ① 利用者が、プログラミングで想定されている一般的な条件とは異なる希望を持っている場合
- ② 製品が出荷された後のデータの蓄積が不十分 / 誤った利用がなされている場合
- ③ AI の精度が 100% ではないことによる場合
- ④ AI 等の不具合による場合

▶ 詳細は事例②：スマート家電をかしこく使うための注意事項 Q 1 を参照

- ☑ アドバイスされた内容を過信しすぎず、私たち自身が、その内容を判断して利用するようにしましょう※。
- ☑ AI によるアドバイスが完璧ではないことを理解した上で、表示されるアドバイス内容を修正する必要がある場合には、購入店舗またはサポートセンター等に問い合わせてみましょう。
- ☑ 健康に問題が生じた場合は、医師に相談しましょう。

※人は自動的に表示された結果を、人が調べたりして提示された結果よりも好む傾向があるといわれています（自動化バイアス）。そうした傾向があることも踏まえて、冷静に判断するようにしましょう。



### Q2: アドバイスを行う AI キャラクターと話しすぎてしまいます（課金されてしまいます）。

- ☑ キャラクターが会話を行っているように見えても、AI で生成された「会話パターン」によるものです。過度に依存しないよう注意しましょう。※

※アプリによって、管理栄養士等が作成した会話内容を、キャラクターを使って送信している場合があります。



### Q3: 誘導的な会話で自分の情報を聞き出されてしまい不安です。

- ☑ アプリを利用しているときには個人情報等のデータの活用についての規約を確認しておきましょう。
- ☑ 不安がある場合は、「情報の提供をしない」、「利用が終わったらログアウトする」などの対応をとるようにしましょう。



### Q4: 会話の中で広告に誘導される場合があります。

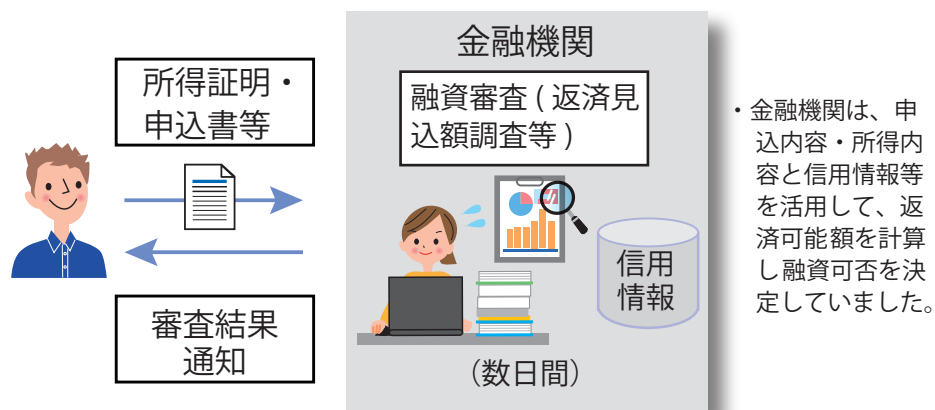
アプリの中には、無料でアプリを提供する代わりに、広告を表示したり、広告に誘導する場合があります。

- ☑ 広告が表示されることを理解し、不要な場合には、広告に誘導されないよう注意しましょう。

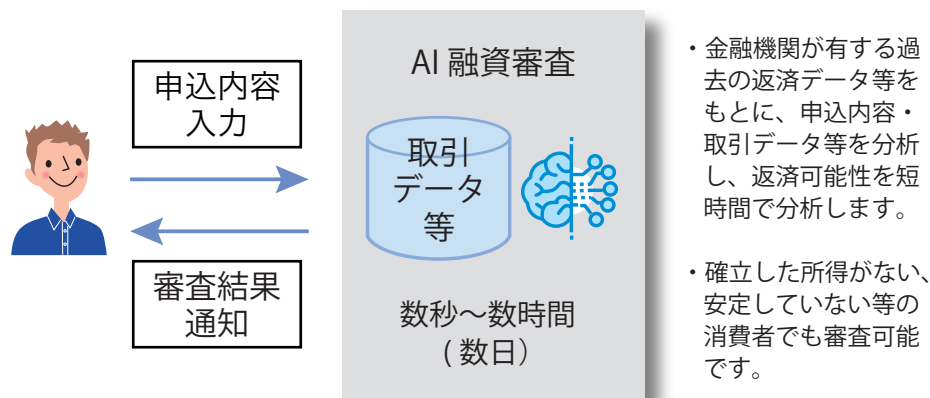
## 事例④：AI 融資審査サービス

一般的な融資審査では、個人信用情報や、収入に対する借入れの比率、返済見込額の調査等を考慮して審査していましたが、近年、取引データその他の情報を AI で分析することで、融資の判定を行うサービスが見られます。

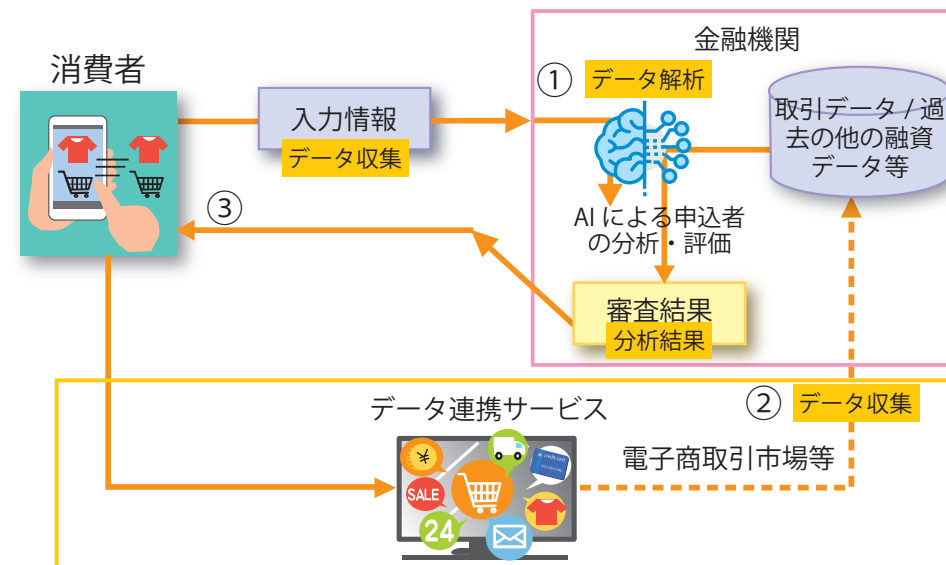
### これまで



### AI 融資審査サービスを利用すると・・・



### AI 融資審査サービスの仕組み



- ① 消費者がインターネット等から借入れの申込みに必要な情報を入力すると、金融機関側では、その情報を、自社に蓄積された過去の借入実績のデータ等に照らして、申込者の返済能力について分析・評価します。
- ② 金融機関の中には、外部連携企業のデータ、あるいは、その企業または企業グループで提供しているほかのサービスの情報を活用する場合もあり、活用されるデータは、金融機関によって異なります。
- ③ データ分析した結果に基づき、審査結果を出したら、その結果を消費者に返信します。

## 事例④：AI 融資審査サービスをかしく 使うための注意事項

- AI による融資審査の場合、これまでの融資とは異なる方法で審査ができる一方で、場合によっては、「過重債務」を招く可能性もあります。自分に支払うことができる金額か、十分検討して借入れを利用するようにしましょう。
- AI の学習に使用されたデータにバイアスがかかってしまっている場合等には、審査結果にも、そのバイアスが反映されてしまい、本人の返済能力とは関係なく、融資判断される可能性があります。事業者の審査項目や、データ活用に係る配慮や方針を確認してみましょう。
- 問題がある場合や、不安がある場合には、ほかのサービスを利用することを検討しましょう。



Q1:これまで借りられなかったのに、AI の融資審査を受けたら、お金を借りることができたのですが、なぜですか？

従来の融資審査では、所得の情報に基づいて返済可能性を計算する方法が一般的でした。しかし AI による融資審査では、それに代わるデータを分析して審査しているため、これまで借入れが難しかった場合でも、借入れできる可能性があります。※

☑ 本当に返済が可能であるかについては、自分自身で十分に検討した上で利用するようにしましょう。

※貸金業法や割賦販売法等の適用外の与信の場合があるほか、令和2年の改正割賦販売法では、ビッグデータ等に基づく高度な与信審査について、あらかじめ認定を受けた場合には、従来の計算式によらない方法が認められています。



Q2: 審査結果の理由を教えてもらえないので、何か自分で改善できるのかわかりません。

審査に係る詳細な情報は開示されていない場合が多いのですが、どのような項目を参照して、審査を実施しているかについては、説明している事業者もあります。

☑ 金融機関の審査の基本的な考え方を確認してみましょう。



### コラム

#### 国民生活センターによる後払決済事業者へのトラブル防止協力要請

近年、AI の活用によって決済手段も多様化しており、後払い決済サービスもその1つです（サービスの利用審査に AI を活用している場合があります。）。

後払い決済は、通信販売等で、購入物品の到着後に支払を行うことができ、便利なサービスとして利用が増加しています。しかし一方で、少額な商品であっても、複数の事業者からいくつもの商品を後払い決済で購入することにより、支払ができなくなるなどのトラブルも発生しています。

こうした状況を受けて、独立行政法人国民生活センターでは、消費者トラブルを防止するよう、後払い決済サービス事業者に改善の要望を行いました。

新しいサービスを利用するときには、まずは自分自身で、サービスや、取引の内容に十分注意するようにしましょう。

# 困ったときの相談先

- AIを搭載した製品またはサービスについて、困ったことが起きた場合は事業者（メーカー・サービス提供企業）に問い合わせましょう。
- それでも解決できない場合には、一人で悩まずに、消費者ホットライン「188（いやや!）」に相談しましょう。



事業者  
(メーカー・サービス提供企業)



※消費者ホットライン188（いやや!）は、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口をご案内いたします。

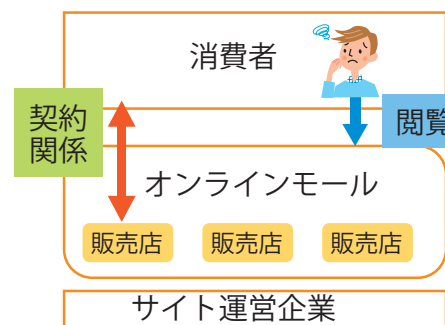
## AIに係る製品・サービスの補償について

- AIを活用した製品・サービスに不具合が生じた場合に、どのような補償が受けられるかについては、製品・サービスの説明書の動作保証等内容を見て、連絡先と共に、確認しておきましょう。

※AIがロボット等に搭載されている場合には、欠陥について法的な補償を受けられる可能性があるほか、AIが純粋なプログラムである場合でも、メーカー等が何らかの補償をしている場合があります。

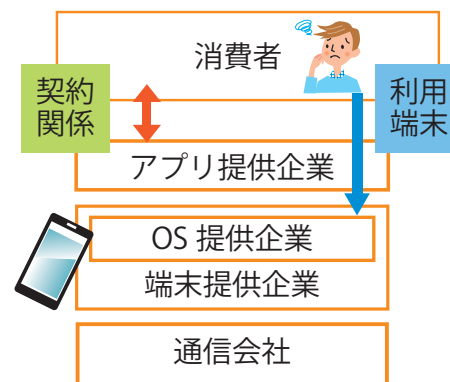
- インターネットで商品購入/サービス利用した場合には、そのオンラインモール/端末の運営者と販売者が異なる場合がありますので注意しましょう。
- ただし、販売者やアプリ提供事業者等に連絡しても解決できない場合には、仲介者（オンラインモール、スマホOS提供企業等）に連絡してみましょう。

## オンラインモールの場合



√ オンラインモール等、複数の異なる小売店舗が集まり、販売している「場（マーケットプレイス）」を運営している事業者は、必ずしも「商品の販売者」ではありません。

## スマホアプリの場合



√ スマホ端末を提供する企業、スマホのOS（オペレーティングシステム）、OS上でアプリを提供する企業、そして通信会社等、多数の事業者が関与してサービスが提供されています。アプリに係る問題は、アプリの提供事業者に相談しましょう。

# AIをかしこく使うためのデータ管理

- AIを活用したサービスにおいては、サービス提供事業者における「プライバシー」の扱いの問題が挙げられます。
- 自分でプライバシーの設定等の情報管理を行う対応が考えられますが、一方で、AIの利便性を享受するためには、そのAIが十分に良質なデータを分析する必要があります。
- そのため、全てのデータを非開示とするのではなく、事業者の管理体制等も確認しながら、必要に応じて非開示とするなどの対応をとりましょう。

利用規約・個人情報保護規則等を見て、次の点を確認するようにしましょう。

データの利用目的や範囲について確認しておきましょう。

- ☑ サービスの利用に当たっては、自分のデータがどのように何の目的で誰に共有される可能性があるのか、確認しましょう。

⇒ 個人情報の取得については、収集する事業者において、収集の目的、利用範囲についてあらかじめ個人の同意を得ることが義務付けられています。

- ☑ どこからどのような情報が取得されているのか、確認しましょう。

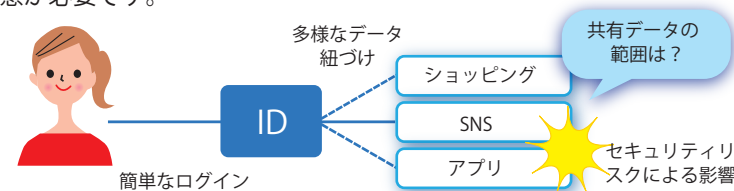
⇒ 特に、オンライン上で自分が入力した情報に限らず、音声データ、位置情報、室温情報等、多様なデータを、自分が意識していないうちに提供している可能性があります。

カメラ画像	マイク
ウェブ閲覧履歴	位置情報
決済情報	入力情報
データ連携	

- ☑ 必要に応じて、電源のON/OFFの切替えを行う等の対応をとりましょう。

- ☑ 同じIDを連携させて複数のサービスを利用するときは、サービスによって別のアカウントにしたり、定期的にデータを削除する等の工夫をしましょう。

⇒ ID連携の場合には、同じような情報を何度も入力せずに済む便利さや、ポイントが貯まる等の「お得さ」があります。一方で、過剰に情報を提供してしまったら、セキュリティリスクにさらされる範囲も広がってしまう可能性があるため、注意が必要です。



変更があったときの対応を確認しておきましょう。

- ☑ データの利用目的や利用方法が変更される場合に、どのような通知がされるか確認しておきましょう。

自分で設定を選べるか、事業者が信頼できるか確認しましょう。

- ☑ 自分でプライバシー設定等ができるか確認しましょう。

⇒ サービスによって、私たち自身で、プライバシーやデータの利用範囲を設定できる場合があります。必要に応じて設定しましょう。

- ☑ 事業者のプライバシー、データ管理の状況等に納得できない場合は利用を止めて、別のサービスの利用を検討しましょう。

## AI をかしこく使うためのデータ管理



Q1: 利用サービス以外のインターネット上の行動履歴まで収集されるのは嫌だ。

サービスにログインしている間は、他のインターネットサイトの閲覧等もログイン ID と紐づけて管理される場合があります。

- ☑ 不安な場合には、ログオフするなどの対応をとみましょう。
- ☑ 一方で、提供する情報の質・量は、分析結果にも影響することにも注意しましょう。



Q2: 自分の情報が漏れてしまいました。

サービスの多くはインターネットに接続されており、セキュリティのリスクにさらされています。

- ☑ 事業者のセキュリティ対策や問題が起きた場合の対応について確認しておきましょう。
- ☑ また、定期的なソフトウェアの更新を行うとともに、利用しない場合は電源を切る・ログオフする等の対応をと、提供するデータを調整すること考えられます。



Q3: 自分のデータを分析しないでほしい。

企業によっては、消費者自身が、サービスに係るプライバシー設定をできるようにしています。

- ☑ 私たちに表示される情報について、「行動履歴を分析して表示内容をカスタマイズ」しないことを選択できるか確認しましょう。
- ☑ 選択可能な場合には、必要に応じて設定してみましょう。

## 信頼できる事業者を知ろう

- プライバシーを厳格に管理してデータ提供を拒否することも考えられますが、それでは、AI による利便性を享受することが難しくなってしまいます。
- そこで、サービス事業者が信頼できるか否かを確認して、信頼できる事業者にはデータを提供してサービスを利用することが考えられます。

- ☑ 「サービス別の注意事項」や、「AI をかしこく使うためのデータ管理」に記載したチェックポイントについて、事業者の対応を確認しましょう。
- ☑ 事業者の対応状況と、そのサービスによって得られる利便性を比較して、データ提供してサービスを利用すべきか否か、判断しましょう。
- ☑ その他、事業者が「AI 利活用に係る方針」を策定しているか否か、及びその内容を確認して、信頼できるか否かの参考にすることができます※。

※平成 31 年、内閣府統合イノベーション戦略推進会議では「人間中心の AI 社会原則」を定め、AI 開発者・事業者において、「AI 開発利用原則」が定められることへの期待が示されました。また、令和元年 7 月に公表された総務省 AI ネットワーク社会推進会議「AI 利活用ガイドライン」では、AI 利活用に際して守るべき原則とその実施における措置等が記載されています。

# おわりに

近年のデジタル化の発展により、たくさんの場面でAIの活用が進められるようになりました。

これにより、私たちの生活が便利になる一方で、「AIって聞いたことはあるけどよく分からない」、「なんとなく怖い」という漠然とした不安を感じる方もいらっしゃるのではないのでしょうか？

このハンドブックは、消費者の皆さんが、AIを安心・安全に使うための第一歩として作成されました。

このハンドブックを読んで、AIの基礎知識やAIをかしこく使うためのポイントを身につけることで、皆さんの生活が、より豊かで、快適なものになっていくことを期待しています。



このハンドブックは、右のQRコードから、または、以下のURLからもアクセス可能です。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/meeting\\_materials/review\\_meeting\\_004/ai\\_handbook.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/meeting_materials/review_meeting_004/ai_handbook.html)



制作・著作 消費者庁消費者政策課  
東京都千代田区霞が関 3-1-1  
TEL:03-3507-8800（代表） FAX:03-3507-7557