



第4回専門調査会資料
—生成AI利用者の利用実態調査結果を踏まえた
今後の主な論点について—

令和8年6月4日
消費者委員会事務局

消費者による生成AIの利用頻度・目的・方法

アンケート結果評価

- 生成AI利用者の中では、今後生成AIを利用しないと考える割合は低いといえ、生成AIの利用は、短時間ながら一定の範囲で利用者の日常に定着しつつあるといえる。
- 生成AIの利用方法・利用目的は、情報の検索・リサーチから文章の作成・編集、悩み相談、学習・自己研鑽等、相当程度多岐にわたっているといえる。



御議論のポイント

- 本専門調査会では、生成AIなどのAI技術が消費者に利用され、利用方法・目的が相当程度多岐にわたっていることを前提とする。
- 非対称性・依存性・信頼性等のインターネット空間と消費者に関する既存の課題が、生成AIの利用によって増幅し、特に消費者による対話型AIの利用によって新たな問題を生じさせている可能性がある。
- 対話型AIの特徴として、対人関係に類似した心理的依存の問題がある。

消費者による生成AI利用上の課題

アンケート結果評価

- 利用者は、偽情報、個人情報・プライバシー、思考力・判断力の低下といった問題に対して不安・不信を示す傾向にあり、利用者の多くは、生成AIは便利だが完全には信頼できないという認識を有しているように見られる。

御議論のポイント

- 消費者は、入力内容が学習に利用されないという事業者の説明を信頼して利用せざるを得ない。多くの利用者が懸念を有しているのは慎重で良い傾向といえるかもしれないが、それで問題がないというわけではない。
- 意思決定に関する問題は、消費者本人が自覚しないため表面化しにくい。信頼や不安が消費行動等、その後の消費者の行動を左右する可能性がある。問題把握そのものが難しいという課題があるため、生成AI利用者の不安・不信が、どのような行動・被害に結びつくかというルートを可視化させる必要がある。
- 現状は比較的リテラシーの高い利用者が多いように思えるが、今後予想される利用拡大にともない、対応力の低い層への配慮がますます重要となる。