

AIに関する説明は利用者にどう受け止められているか（2）* —生成AI利用者の属性分析—

竹村 敏彦^{1,2*} 小川 隆一² 島 成佳^{2,3} 渋谷 環²

概要：AIが社会に普及していくためには、AIに対する信頼性(Trustworthiness)の醸成が必要となる。しかしながら、AIに対する不信感が今なお拭えないことも事実である。AIに対する信頼性は、単なる技術的な問題だけでなく、倫理的や社会的な側面も深く関わる複雑なテーマである。本稿では、AIの信頼に関わる「説明」に焦点を当てた分析を行う。具体的には、2025年7月に独立行政法人情報処理推進機構(IPA)が実施したアンケート調査によって収集された個票データを用いて、AIに関する「説明」を求めるビジネスパーソン(生成AI利用者)に関する属性分析を行った。その結果、「AI信頼性説明の重要性認識」と回答者属性間の関係として、AI利用頻度が中程度である人ほど、概ねこれらの説明を重要と認識する傾向があることがわかった。また、利用頻度が低い回答者はどちらかというとこれらの説明を重要ではないと認識する傾向があるといったことも確認できた。この他にも、回答者が所属する業種や組織規模とAI信頼性説明の重要性認識の間に関係があるかについては、その内容により関係性が若干変化していることが確認されたものの、それらから明確なことをいうに至らなかった。

キーワード：AIシステム、信頼、説明可能性、説明責任、説明品質

How Explanation about AI Is Accepted by AI Users (2): Attribute Analysis of Generative AI Users

TAKEMURA Toshihiko^{1,2} OGAWA Ryuichi²
SHIMA Shigeyoshi^{2,3} SHIBUYA Tamaki²

Abstract: For AI to become widespread in society, it is necessary to build trustworthiness in AI. However, it is also true that distrust of AI remains. Trustworthiness in AI is a complex issue that involves not only technical issues but also ethical and social aspects. This article focuses on analyzing the “explanations” related to AI trustworthiness. Specifically, using individual data collected from a survey conducted by the Information-Technology Promotion Agency (IPA) in July 2025, we will perform an attribute analysis of businesspersons, generative AI users, seeking explanations about AI. As a result, we found that there is a relationship between “recognition of the importance of explaining AI trustworthiness” and respondent attributes, with those who use AI moderately tending to recognize explanations as important. We also confirmed that respondents who use AI infrequently tend to recognize these explanations as unimportant. Furthermore, while it was confirmed that the relationship between respondents' industry affiliation and organizational size and their recognition of the importance of explaining AI trustworthiness varies slightly depending on the content, no clear conclusions could be drawn from these findings.

Keywords: AI systems, trust, explainability, accountability, quality of explanation

1. はじめに

AIの信頼性とは、AI製品・サービスをはじめとするAIシステムが特定の条件下で期待される機能を一貫して実行し、正確な結果を生成する能力のことを指し、システムの堅牢性、安全性、公平性、説明責任といった多岐にわたる側面が含まれている概念である。AIの利活用が進む中、この信頼性を確保することが社会的な課題となっており、信頼性を高めるために、技術的な側面とともに倫理的・社会的な側面を考慮する必要性がある。本稿では、特に、AIの信頼に関わる「説明」に焦点を当ててこの課題について考えていくこととした。

AIの信頼性に関して、利用者が知るべき情報は判定理由がある。このAIモデルが判定をどう導いたかを明らかにする説明は「透明性(transparency)」や「説明可能性(explainability)」の要因に包含され、AIシステムの信頼性の詳細やそのガバナンスについては議論が進み、ベンダーに向けたガイドラインが公開されている[1,2]。一方で、AIの信頼性に関して利用者が知るべき情報は判定理由だけではない。安全性・セキュリティ・プライバシー・公平性・遵法性・誤用リスク等多岐にわたる情報を知り、これらをある程度納得しなければ受け入れは難しいと考えられる[3]。これらの情報については「説明責任(accountability)」の要因に包含され、安全な製品の認証方式等が検討されて

* 本稿の意見は、著者たち個人に帰属し、所属機関の公式見解を示すものではないことをことわっておく。

1 城西大学
Josai University

2 独立行政法人情報処理推進機構
Information-Technology Promotion Agency, Japan
3 長崎県立大学
University of Nagasaki

いる。これらいずれも「説明」という用語が用いられているものの、その内容は異なるものである。そして、信頼性の説明において最低限として何が必要で、「説明可能性」や「説明責任」の品質をどう管理したらいいか等の議論の整理や利用者の合意形成が十分に行われているとは言えない[3,4]。

筆者たちは、「AI の信頼性に関する説明そのものの品質を管理することは可能か」の検討を進めており、その中で、2025 年 7 月に、AI 信頼性の説明の実態、AI 信頼性の説明に対する利用者の意識について基礎データを収集するアンケート調査を実施した。本稿では、これらのアンケート調査によって収集された個票データを用いて、AI に関する「説明」を求めていたりビジネスパーソンに関する属性分析を行い、その特徴を明らかにしていきたい。なお、本稿では、(生成 AI 普及以降に業務で利用するようになったことを鑑みて) 対象となるビジネスパーソンを AI 利用者としてビギナーが多いと考えられる生成 AI 利用者としている。

2. AI 信頼性説明とは

ここでは、文献[3,4]に倣い、AI の信頼に関する「説明」について紹介していく。文献[3,4]では、AI の信頼性に関する説明を「AI システムの品質の内容・程度を具体的に示す情報であり、利用者が安心して当該システムを使える、と判断するために有益なもの」と定義しており、製品品質や利用時品質と関連付けている。また、AI システムの品質特性の説明項目としては、(A) 信頼特性 (AI システムの信頼性に関する品質特性) と(B) 利用特性 (用時に信頼性を確保するための利用者が留意・遵守すべき品質特性) の 2 つの軸があるとしている。

そして、これらを内容品質（説明内容の正しさや理解の容易さ等）と外形品質（媒体・サイズ・更新頻度・アクセスの容易さ等、形態・メンテナンス・ユーザビリティに関するもの）の要件から評価する枠組みを提示している（表 1）。特に、前者に関しては、説明性の根拠・証拠に説明の目的との整合性を含めた「合目的性」（説明の目的に沿った情報を含むもの）を品質要件としているという特徴がある。

表 1 において内容品質（3 要件）は項目共通なものとして最低限と考えている。しかしながら、文献[3,4]では、これらが内容品質の評価軸として妥当かについて検証が必要であることを指摘している。また、説明項目のすべてを説明すべきか、応用に応じて重点化すべきか、はケース依存と考えるとしている。一方で、個々のシステムの仕様ではなく、ベンダーの方針・社内ルールの情報が重要な品質説明となることがあるため、説明項目にベンダー方針・ル

a 「AI の利用に関する意識調査」は AI 製品・サービス利用者を対象としており、組織を対象としたものではないことをことわっておく。そのため、回答者の所属する組織において AI に関するガバナンスが行われてい

表 1 説明項目と内容品質・外形品質のマトリクス
Table 1 Matrix of explanation items and quality components.

説明項目	説明内容品質			説明外形品質			
	合目的	理解	正確	媒体	サイズ	更新	操作性
(A)	動作・判定						
	安全						
	セキュリティ						
	プライバシー保護						
	公平						
(B)	利用条件						
	誤用回避						
	不具合対応						

ル等がはいることも考えられている。

文献[3,4]では、説明品質と評価について具体化を試みているものの、説明の実施状況や受容の実態、利用者がどんな説明を求めているのかは自明でない。そのため、筆者たちは、AI の信頼性説明の実施状況とそれに対する利用者の意識を知るための調査の設計をした。

3. アンケート調査

3.1 調査概要

独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) は、2025 年 7 月 18 日から 7 月 27 日の間に Web アンケート形式による「AI の利用に関する意識調査」を実施した。この調査は、AI 製品・サービス利用者を対象とし、AI の利用に関する認識や知識、AI の理解や利用を容易にする情報（以下、「AI の説明」と称す）の提供に関する課題と要望を調査するものである^a。特に、本稿に即して言えば、AI 製品・サービス利用者に対して、信頼性説明の実施の状況およびそれに対する意識を問うとともに、説明実施の課題を抽出すること目的としている。この調査は、スクリーニング調査と本調査の 2 段階で実施されたものである。

スクリーニング調査では、回答者の基本情報（所属している組織の業種や回答者のその組織における職種等）に関する質問とともに、AI 製品・サービスの利用状況、AI 利用上の立場、AI に関する（主観的な）理解の程度等に関する質問を行っている。スクリーニング調査の対象者は、企業・組織で従事している者であり、その有効回答数は 25,559 人である。この中で、自身の仕事・業務で AI 製品・サービスを利用している人が本調査の対象候補となる。本調査の最終的な有効回答者数は 1,600 人である。また、これらの回答者は、業種（製造業・非製造業）と組織規模（300 人以下・301 人以上）からなる 4 つの群にそれぞれ 400 人ずつ割り付けられている。

本調査では、職場での AI の利用に関する役割、AI 利用に関する現在までの経験や利用頻度、AI 情報の獲得・獲得の重要性/課題の認識や AI 信頼性説明の実施状況・重要性の認識、AI 利用を支援する説明情報提供のあり方等を問う

るか否かについては不明である。また、組織と個人の間で AI に対する意識等のギャップがあることも否定できないことを予めことわっておく。

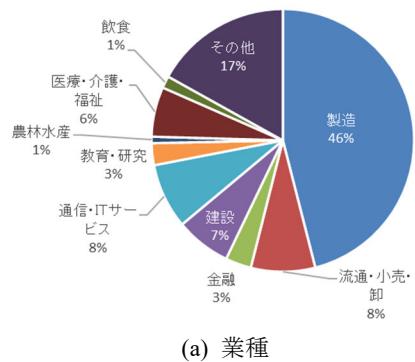
質問を行っている。

文献[4]にて本調査における主要な結果を紹介しているため、本稿では、スクリーニング調査の主要な結果ならびに、本稿の分析で用いる本調査の質問項目に関するものを取り上げて紹介していく。

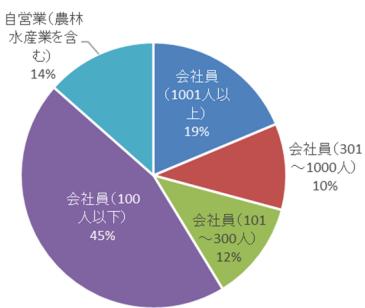
3.2 質問項目と概況

(1) スクリーニング調査

スクリーニング調査は、本調査の対象者を選別するためのものであり、回答者に所属している組織の業種や企業規模について質問しており、その結果が図1である。



(a) 業種



(b) 組織規模

図1 業種と組織規模

Figure 1 Industry and Organizational size.

図2は、回答者の年齢の分布を表しており、20代と30代の割合が他の年齢層に比べてそれほど大きくないものと

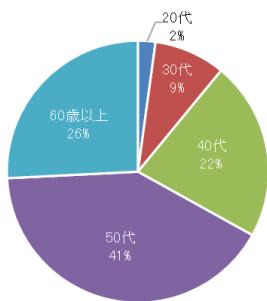


図2 年齢 (1)

Figure 2 Age groups (1).

なっている（スクリーニング調査等では特に年齢による割付は行っていない）。

図3は、AI製品・サービスの利用状況について質問した結果である。「生成AI／分類AIを利用したことがない」「わからない」を含む)と回答した割合は83%(21,211人)に上っているものの、AI製品・サービスを利用したことがある回答者の中で、生成AIと分類AIともに利用したことがある回答者の割合は9% (2,395人)、生成AIのみ利用したことがある回答者の割合は7% (1,824人)、分類AIのみ利用したことがある回答者の割合は1% (129人)となっている。この結果から、自身の仕事・業務で生成AIを利用している回答者の割合は16%であるものの、まだAI製品・サービスを利用している人はそれほど多くないことがわかる。

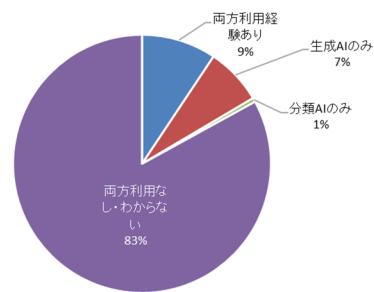


図3 AI製品・サービスの利用状況 (1)

Figure 3 Experiences of AI products and services usage (1).

図4は、AIに関する（主観的な）理解度について質問した結果（抜粋）である。図4を見てわかるように、いずれの内容に対しても、スクリーニング調査の回答者のAIに関する（主観的な）理解度は決して高くないことが確認できる。特に、AI利用に係るリスクについてはいずれも86～87%の回答者（「キーワードくらいしかわからない」「知識・知見がない」と回答）の理解度が低いことがわかる。

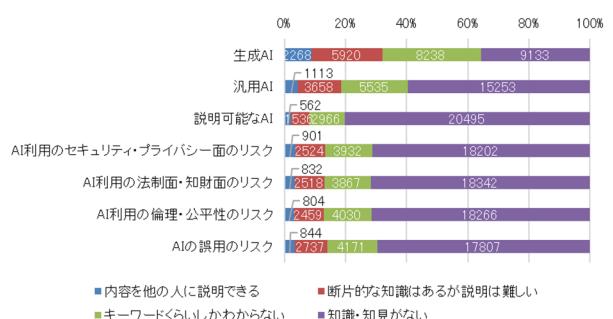
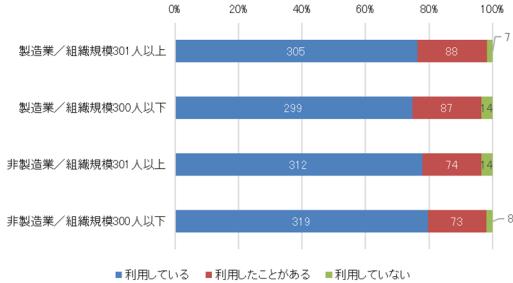


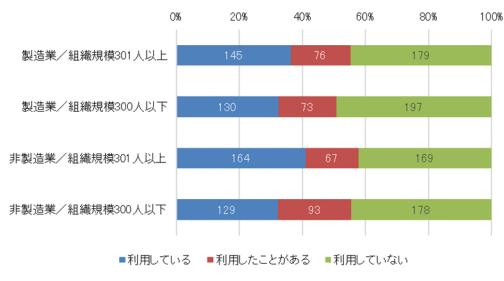
図4 AIに関する（主観的な）理解度 (1)

Figure 4 Subjective level of understanding of AI (1).

本調査の対象者である1,600人のうち、生成AIと分類AIの利用状況を業種と組織規模別にまとめたものが図5である。



(a) 生成 AI



(b) 分類 AI

図 5 AI 製品・サービスの利用状況 (2)

Figure 5 Experiences of AI products and services usage (2).

る。図 5 の(a)を見てわかるように、業種や組織規模を問わず、97~98%の回答者が自身の仕事・業務において生成 AI を利用したことがあることが確認できる。一方で、図 5 の(b)を見てわかるように、分類 AI の利用経験のない回答者の割合は 45~50%となっており、生成 AI と大きな違いがあることがわかる。分類 AI に関しても業種や組織規模の違いで利用状況に大きな違いがあることは確認できない。

また、本調査の対象者である 1,600 人のうち、生成 AI と分類 AI ともに利用したことがある回答者の割合が 52.1% (834 人)、生成 AI のみ利用したことがある回答者の割合が 45.2% (723 人)、分類 AI のみ利用したことがある回答者の割合が 2.7% (43 人) となっている。本稿では、この中で「生成 AI のみ利用したことがある回答者」を対象とした分析を行っていく。その理由として、生成 AI 普及以降に業務で生成 AI を利用するようになった者が多いのではないか、つまり AI 利用者としてはビギナーであるのではないかと考えて、生成 AI のみ利用したことがある回答者を対象とした。実際に、723 人の回答者のうち、経験年数が 3 年未満の回答者の割合は 95%である。

なお、生成 AI のみ利用したことがある回答者に限定した場合、図 2 は図 6、図 4 は図 7 のような分布になる。

図 4 と図 7 を比較すると、回答者の主観的理解度の分布が大きく変わっていることが確認できる。AI 利用に係るリスクについては図 4 よりも（主観的な）理解度が上がって

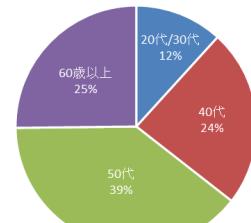


図 6 年齢 (2)

Figure 6 Age groups (2)

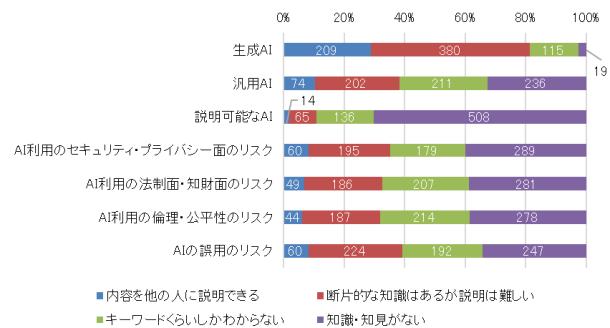


図 7 AI に関する（主観的な）理解度 (2)

Figure 7 Subjective level of understanding of AI (2).

いるものの、60~70%の回答者の理解度が低いことがわかる。

(2) 本調査

図 8 は、職場における AI システム利用分野ごと（抜粋）の利用頻度をまとめたものである^b。これらの中で、生成 AI のみ利用したことがある回答者は「情報収集・要約・分析」「文章作成・修正」「翻訳」の利用頻度が高いことを確認できる。他方で、「規則・契約等の遵法性チェック」「デジタルコンテンツ生成」「ソフトウェア開発支援」の利用頻度が低いことも確認できる^c。

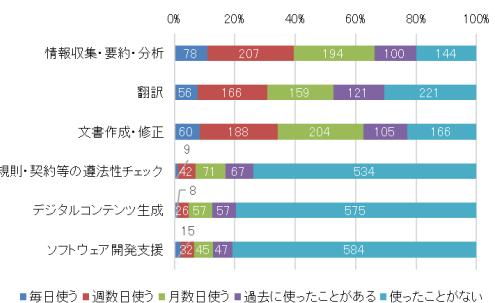


図 8 AI システム利用分野ごとの利用頻度

Figure 8 Usage frequency of AI system by application field.

^b 本質問は、特に分類 AI と生成 AI の紐づけは行っていないが、図 8 で取り上げたものはどちらかというと生成 AI に紐づけされると考えられる。

^c 文献[4]の回答者全体を対象にした AI システム利用分野ごとの利用頻度の分布と比較すると、生成 AI のみ利用したことがある回答者群と生成 AI

と分類 AI をともに利用している回答者群と比較すると、「規則・契約等の遵法性チェック」「デジタルコンテンツ生成」「ソフトウェア開発支援」の利用頻度が異なる（低い）傾向にあることがうかがえる。

本調査では、職場における AI 利用のためにどんな情報（信頼性項目を理解するための説明に関するもの等）を参照しているか、また、それらの参照情報が AI の利用にどの程度重要か（認識のレベル）を問う質問を行っている。その中で、「AI がどのように処理を行ったかの説明や証跡」に関して、「参照したことがない」と回答した割合は 58.6% (424 人) と比較的高かったものの、「きちんと理解したいとき参照する」と回答した割合は 7.2% (52 人)、「業務に必要な最小限の範囲で参照する」と回答した割合は 23.0% (166 人)、「過去に参照したが今はしない」と回答した割合は 11.2% (81 人) となっている。また、この情報の重要性については、55% (398 人) の回答者が「重要である」もしくは「どちらかといえば重要である」と回答している。これに加えて、「AI がどのように処理を行ったかの説明や証跡」の理解が大変であるため、よりわかりやすい説明が欲しいか否かを問うた質問では、56.6% (409 人) の回答者が説明を欲していることがわかった。これは、他の情報（新しい AI 技術・サービスの動向や AI の法的・知的財産権の課題に関する情報等）に対する必要性と同程度になっている[4]。

図 9 は、所属している組織で「AI がどのように処理を行ったかの説明や証跡」についての説明を求められる状況があるかについて質問した結果（抜粋）である。図 9 を見てわかるように、40%（約 270 人）の回答者が生成 AI に関する説明（AI 信頼性説明）を求められる（もしくは、求められる）状況にあることがわかる。

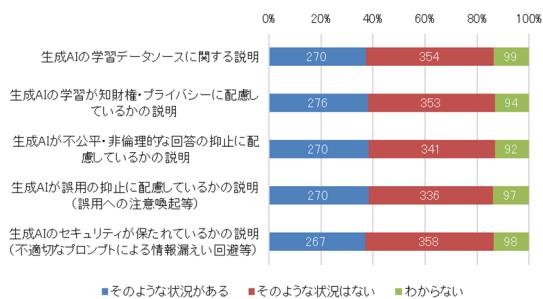


図 9 AI 信頼性に関する説明実施の状況

Figure 9 Status of explaining AI trustworthiness.

また、図 10 は AI 信頼性説明の重要性について回答者に評価してもらった結果である。この結果から、AI 信頼性説明を「重要である」もしくは「どちらかといえば重要である」と回答した割合は 41%~47%となっており、現在、これらの説明を求められていない組織に所属している回答者もこの重要性を感じていることがわかる。さらに、図 11 には AI 信頼性説明に関する感じている組織内の課題について質問を行った結果である。いずれの内容に対しても 50%

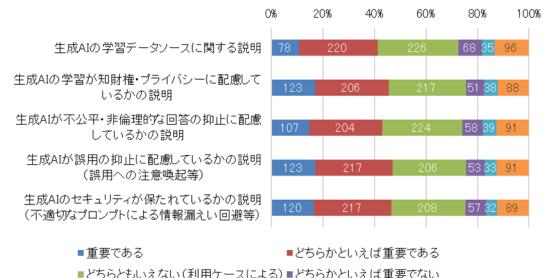


図 10 AI 信頼性説明の重要性認識

Figure 10 Importance of explaining AI trustworthiness.

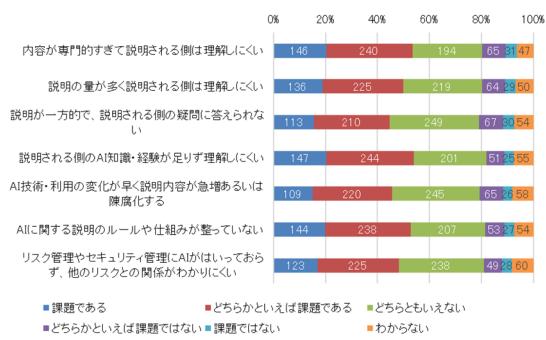


図 11 AI 信頼性説明に関する課題

Figure 11 Issues related to explaining AI trustworthiness.

近くの回答者が組織内の課題として感じていることが確認できる。他方で、10~13%の回答者がこれらの内容を組織内の課題として感じていないことなどが確認できる。

4. 分析

4.1 多重コレスポンデンス分析

社会科学分野で広く利用されている多重コレスポンデンス分析（Multiple Correspondence Analysis）と呼ばれる分析手法を採用して、（どちらかといえば AI ビギナーである）生成 AI のみ利用したことがある回答者の AI 信頼性説明の重要性評価と回答者属性の関係を調べていく^d。

多重コレスポンデンス分析は、複数の（3つ以上の）カテゴリカルな変数を分析対象とし、それらのカテゴリカルな変数の水準間にある関係を調べる際に用いられる分析手法（複数のカテゴリ変数に影響を与えていたる共通因子を抽出するもの）である。多重コレスポンデンス分析は、それぞれの項目を集約化し、（平面的なもしくは立体的な）散布図で視覚化するだけでなく、カテゴリ変数間の関連性・類似性（多重クロス集計表の関連性）や差異等をまとめて分析することができる[1,3]。多重コレスポンデンス分析のグラフでは、距離が近ければ近いほど、それらの変数間に強く関係が存在することを意味する。

^d データ分析のためのソフトウェアとしては R version 4.5.0 を用いた。

4.2 分析結果

多重コレスポンデンス分析には、「AI 信頼性説明の重要性認識」(カテゴリとしては、図 8 に示した 5 つの内容に対する重要性認識<重要と認識、重要ではないと認識、判断つかず>)、「年齢」(カテゴリとしては、20・30 代、40 代、50 代、60 歳以上)、「業種×組織規模」(カテゴリとしては、製造業×大規模、製造業×中小規模、非製造業×大規模、非製造業×中小規模)、「AI 利用頻度」(カテゴリとしては、頻度(高)、頻度(中)、頻度(低)) を用いた。

(1) 「AI 信頼性説明の重要性認識」間の関係

5 つの「AI 信頼性説明の重要性認識」のみで多重コレスポンデンス分析を行った。5 つの AI 信頼性説明は、(1)「生成 AI の学習データソースに関する説明」、(2)「生成 AI の学習が知財権・プライバシーに配慮しているかの説明」、(3)「生成 AI が不公平・非倫理的な回答の抑止に配慮しているかの説明」、(4)「生成 AI が誤用の抑止に配慮しているかの説明(誤用への注意喚起等)」、(5)「生成 AI のセキュリティが保たれているかの説明(不適切なプロンプトによる情報漏えい回避等)」である。この分析に用いられているカテゴリ総数は 15 であり、多重コレスポンデンス分析における最大次元数は 10 である。(紙面の都合上、省略するが) 多重コレスポンデンス分析を実行して得られる固有値に関する結果に関して、累積寄与率は第 1 軸だけでは 40.01%、第 2 軸まで考えると累積寄与率は 76.77%となる。第 3 軸までを見ると 81.05%となり、累積寄与率は 4%ほど改善が見られる。しかしながら、多次元空間でプロットを解釈することは非常に困難であるため、本研究では平面の結果を採択することにした。以下、他の多重コレスポンデンス分析についても平面の結果を採択している。

5 つの「AI 信頼性説明の重要性認識」間の関係を表した多重コレスポンデンス分析の結果が図 12 である。図 12 を見てみると、5 つの「AI 信頼性説明の重要性認識」における「重要と認識」／「重要ではないと認識」／「判断つかず」はいずれも近い場所に位置していることが確認できる。この結果は、いずれの説明に対する重要性認識もほぼ同じ傾向を持っていることを意味する。言い換えると、例えば「生成 AI の学習が知財権・プライバシーに配慮しているかの説明」を重要(重要ではない)と認識している人は、他の「生成 AI が誤用の抑止に配慮しているかの説明」や「生成 AI のセキュリティが保たれているかの説明」等に対しても重要(重要ではない)と認識していることがわかる。

図 10 を見てわかるように、「AI 信頼性説明の重要性認識」に対する選択肢は 6 つあるが、「重要である」と「どちらかといえば重要である」をまとめて「重要と認識」、「重要ではない」と「どちらかといえば重要ではない」をまとめて「重要ではないと認識」、「どちらともいえない」と「わからない」をまとめて「判断つかず」としている。また、「AI 利用頻度」に関しては図 8 のうち「翻訳」の利用頻度を採用した(なお、「情報収集・要約・分

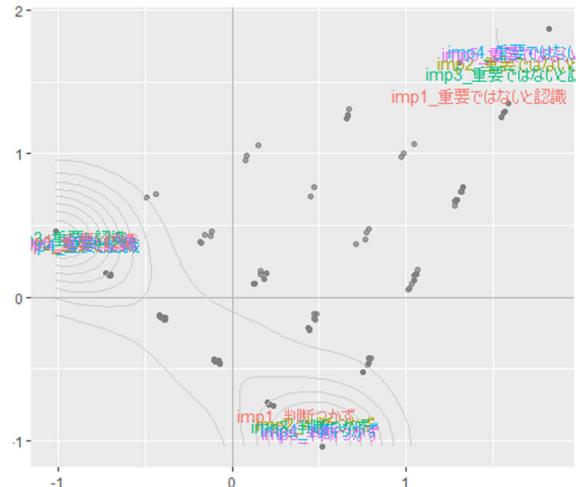


図 12 多重コレスポンデンス分析の結果 1

Figure 12 Result of multiple correspondence analysis 1.

(2) 「AI 信頼性説明の重要性認識」と回答者属性の関係

「AI 信頼性説明の重要性認識」と回答者属性に関する多重コレスポンデンス分析に用いられているカテゴリ総数はいずれも 14 であり、多重コレスポンデンス分析における最大次元数は 10 である。

表 2 は、5 つの「AI 信頼性説明」の累積寄与率をまとめたものであり、いずれの内容も第 2 軸まで考えると累積寄与率は 23~24%にとどまっている。

表 2 累積寄与率

Table 2 Cumulative percentage of variance

	(1)	(2)	(3)
dim 1	12.016	12.355	12.525
dim 2	23.415	23.550	24.042
dim 3	34.775	34.425	35.108
	(4)	(5)	
dim 1	12.606	12.525	
dim 2	23.800	23.754	
dim 3	34.941	34.832	

図 13~図 17 は、それぞれの「AI 信頼性説明の重要性認識」と回答者属性間の関係を表した多重コレスポンデンス分析の結果である。なお、回答者属性は共通であるが、それぞれの図における縦軸と横軸が表しているものは、多重コレスポンデンス分析の特性上、必ずしも同じでないことをことわっておく。

図 13 は(1)「生成 AI の学習データソースに関する説明」に関する分析結果である。この説明を重要と認識している回答者は AI 利用頻度が中程度であり、年齢が 50 代・60 歳以上、所属しているのが非製造業であることがわかる(「重

析」「文書作成・修正」を用いた分析も似た結果が得られることを確認している)。そして、「毎日使う」と「週数日使う」をまとめて「頻度(高)」、「月数日使う」を「頻度(中)」、「過去に使ったことがある」と「使ったことがない」をまとめて「頻度(低)」としている。

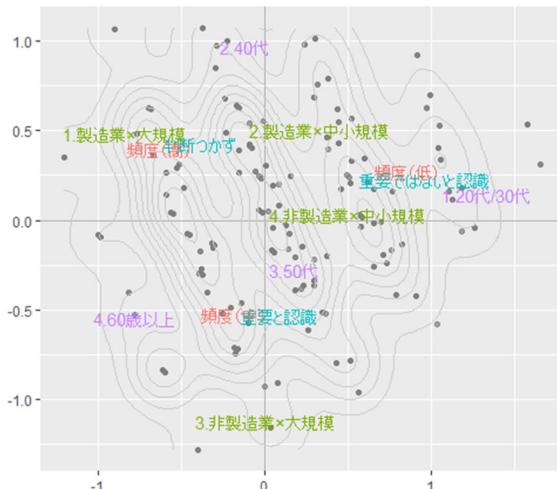


図 13 多重コレスポンデンス分析の結果 2

Figure 13 Result of multiple correspondence analysis 2.

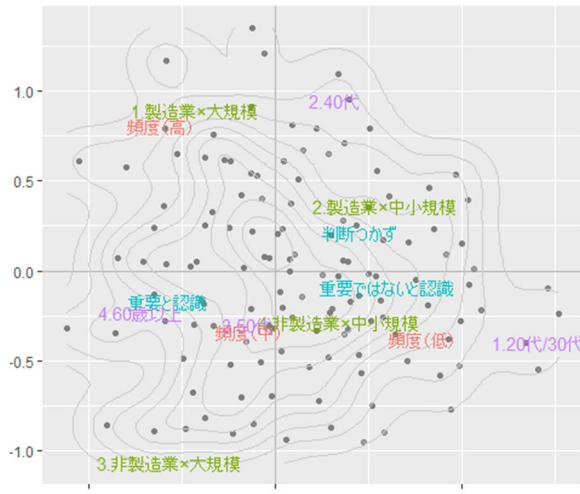


図 14 多重コレスポンデンス分析の結果 3

Figure 14 Result of multiple correspondence analysis 3.

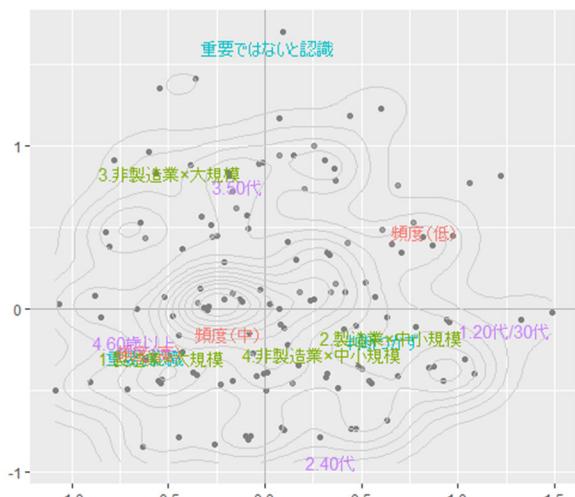


図 15 多重コレスポンデンス分析の結果 4

Figure 15 Result of multiple correspondence analysis 4.

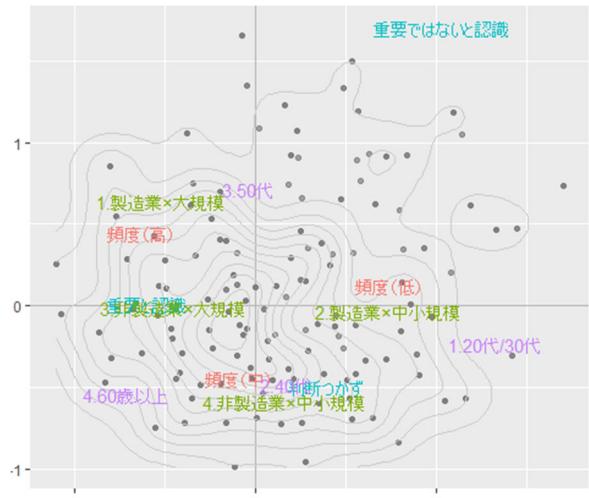


図 16 多重コレスポンデンス分析の結果 5

Figure 16 Result of multiple correspondence analysis 5.

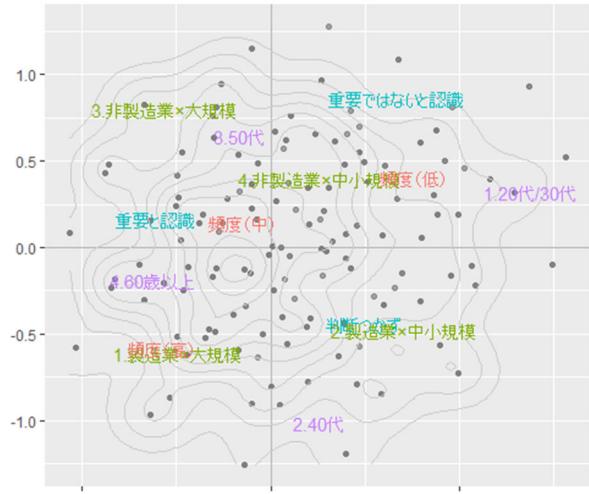


図 17 多重コレスポンデンス分析の結果 6

Figure 17 Result of multiple correspondence analysis 6.

要と認識」との距離から). 他方で、この説明を重要ではないと認識している回答者は AI 利用頻度が低く、年齢が 20 代・30 代、規模が中小規模の組織に属することがわかる。また、この説明を判断できないと認識している回答者は AI 利用頻度が高く、年齢が 40 代、所属しているのが製造業であることがわかる。特に、図 13 ではこの説明の重要性認識と AI 利用頻度の関係が強いことが確認された。

図 14 は(2)「生成 AI の学習が知財権・プライバシーに配慮しているかの説明」に関する分析結果である。この説明を重要と認識している回答者は AI 利用頻度が中程度であり、年齢が 50 代・60 歳以上、所属しているのが非製造業で中小規模であることがわかる。他方で、この説明を重要ではないと認識している回答者は AI 利用頻度が低く、年齢が 20 代・30 代、50 代、所属しているのが非製造業で中小規模であることがわかる。また、この説明を判断できないと認識している回答者は所属しているのが製造業で中小

規模であることがわかる。図 12 の特徴として、3 つの評価（重要と認識、重要ではないと認識、判断つかず）の距離が近いのも特徴の一つであることが確認できる。

図 15 は(3)「生成 AI が不公平・非倫理的な回答の抑止に配慮しているかの説明」に関する分析結果である。この説明を重要と認識している回答者は AI 利用頻度が中程度もしくは高く、年齢が 60 歳以上、所属しているのが製造業で大規模であることがわかる。他方で、この説明を重要ではないと認識している回答者は、(回答者属性との距離はあるものの) 年齢が 50 代、所属しているのが非製造業で大規模であることがわかる。また、この説明を判断できないと認識している回答者は年齢が 20 代・30 代、所属しているのが製造業で中小規模であることがわかる。図 15 は図 13 や図 14 とも異なった関係があると読みとることができると。

図 16 は(4)「生成 AI が誤用の抑止に配慮しているかの説明（誤用への注意喚起等）」に関する分析結果である。この説明を重要と認識している回答者は AI 利用頻度が中程度もしくは高く、年齢が 60 歳以上、所属しているのが非製造業で大規模であることがわかる。他方で、この説明を重要ではないと認識している回答者はいずれの回答者属性からかなり離れた箇所に位置していることがわかる。また、この説明を判断できないと認識している回答者は、AI の利用頻度が中程度で、年齢が 40 代、所属しているのが非製造業で中小規模であることがわかる。図 16 の特徴としては、図 15 と同様に、「重要ではないと認識」が回答者属性から距離があるところに位置している点であり、この説明独自の特徴は確認されなかった。

図 17 は(5)「生成 AI のセキュリティが保たれているかの説明（不適切なプロンプトによる情報漏えい回避等）」に関する分析結果である。この説明を重要と認識している回答者は AI 利用頻度が中程度もしくは高く、年齢が 50 代・60 歳以上、所属しているのが非製造業で中小規模であることがわかる。他方、この説明を重要ではないと認識している回答者は AI 利用頻度が低く、年齢が 20 代・30 代、規模が中小規模の組織に属することがわかる。また、この説明を判断できないと認識している回答者は AI 利用頻度が高く、年齢が 40 代、所属しているのが製造業であることがわかる。図 17 に関してもこの説明独自の特徴は確認されなかった。

これらの結果から、「AI 信頼性説明の重要性認識」と回答者属性間の関係として、特に AI 利用頻度との関係があると考えられる。具体的には、AI 利用頻度が中程度である人ほど、概ねこれらの説明を重要と認識する傾向があることがわかった。また、利用頻度が低い回答者はどちらかというとこれらの説明を重要ではないと認識する傾向があるといったことも確認できた。この他に、回答者が所属する業種や組織規模と AI 信頼性説明の重要性認識の間に関係があるかについては、その内容により関係性が若干変化し

ていることが確認されたものの、それらから明確なことをいうに至らなかった。

5. おわりに

本稿では、AI の信頼に関わる「説明」(AI 信頼性説明)に焦点を当て、2025 年 7 月に実施した AI の信頼性説明の実施状況とそれに対する利用者の意識を知るための「AI の利用に関する意識調査」の中から、特に生成 AI 利用者を対象にして、調査結果の考察を行うとともに、属性分析を行った。その結果、40%の回答者が生成 AI に関する説明 (AI 信頼性説明) を求められる (もしくは、求められる) 状況にあること、重要性説明の必要性を認識していたり、組織内の課題として感じていたりすること等を確認することができた。また、多重コレスポンデンス分析の結果から、「AI 信頼性説明の重要性認識」と回答者属性間の関係として、AI 利用頻度が中程度である人ほど、概ねこれらの説明を重要と認識する傾向があること、また、利用頻度が低い回答者はどちらかというとこれらの説明を重要ではないと認識する傾向があるといったことを確認した。

本稿では、生成 AI 利用者のみを対象とした分析を行ったが、生成 AI と分類 AI の両方利用経験がある回答者も多数存在するため、両者の間で AI 信頼性説明の重要性認識に関して違いがあるか否か等についての統計的検証を行ってていきたい。

参考文献

- [1] National Institute of Standards and Technology, “Artificial Intelligence Risk Management Framework: Generative Artificial Intelligence Profile, NIST AI 600-1,” 2024.
- [2] 総務省・経済産業省, “AI 事業者ガイドライン（第 1.1 版）,” 2024 年 <https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/ai_shakai_jisso/20240419_report.html>
- [3] 小川隆一・島成佳, “AI システムの「説明」を品質として管理できるか,” 2025 年度人工知能学会全国大会, 4L3-OS-38-02, 2025 年.
- [4] 小川隆一・島成佳・竹村敏彦・渋谷環, “AI に関する説明は利用者にどう受け止められているか(1)—意識調査の概要と課題の発見—,” コンピュータセキュリティシンポジウム 2025 講演予稿集 (forthcoming), 2025 年.
- [5] Le Roux, B., Rouanet, H., Multiple Correspondence Analysis, SAGE Publications, 2010.
- [6] 川端一光・岩間徳兼・鈴木雅之, R による多変量解析入門 : データ分析の実践と理論, オーム社, 2018 年.