

2026年3月27日

報道関係各位

一般社団法人電子情報技術産業協会
PC・タブレット事業委員会

AI活用状況調査結果を発表

— 利用経験は43%、PCはAI活用に最適なデバイスと認識 —

一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）のPC・タブレット事業委員会は、一般ユーザーにおけるAIの活用状況に関する調査結果を発表しました。本調査では、パソコンに対するリテラシーを基準に対象者を「上級者」「中級者」「初級者」に分類し、AIの利用実態や活用意向、信頼・不安の要因、ならびにパソコントラブルへの活用状況について分析しました。

その結果、AIは情報検索や学習支援に加え、パソコントラブルの自己解決手段としても有効に活用されていることが明らかとなりました。一方で、誤情報に対する不安も一定程度存在しており、適切な確認プロセスの重要性が示唆されています。

調査結果のサマリ

- AIの信頼度（62%）および満足度（69%）は高水準である一方、誤情報への不安も一定数存在
- AI利用経験は43%、若年層ほど利用率が高く20代では61%に達する
- パソコンは「画面表示」や「入力操作のしやすさ」からAI活用に適したデバイスと認識
- AIはパソコントラブルの一次的な自己解決手段として有効であり、満足度は90%と高い

当事業委員会では、本調査結果を踏まえ、PC・タブレット利用者が製品をより快適に活用できるよう情報提供を行うとともに、委員会参画各社へのフィードバックを通じて、サポートのさらなる充実に取り組んでまいります。今後の取り組みについては、随時発表します。

【本件に関する企業・団体からの問い合わせ先】

一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）事業推進部 PC担当
E-mail : itis@jeita.or.jp

<AI活用状況に関するアンケート調査結果>

【調査概要】

調査タイトル：AI活用状況に関するアンケート調査

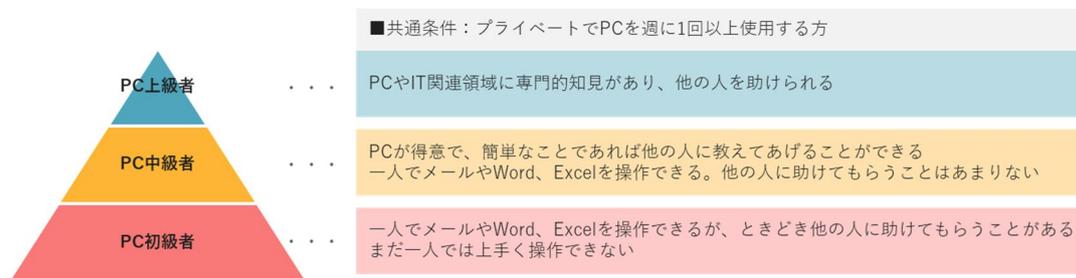
調査委託先：マクロミル株式会社

調査手法：インターネットリサーチ

有効回答数：<事前調査>10,000 サンプル
<本調査>1,236 サンプル

調査時期：<事前調査>2025年10月30日(木)～11月2日(日)
<本調査>2025年10月31日(金)～11月2日(日)

調査対象者の定義



調査対象者の詳細

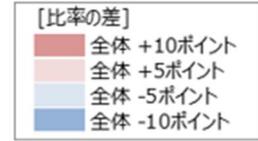
■事前調査 (n)		■本調査 (n)	
男性_18-29歳	936	PC上級者	412
男性_30代	900	PC中級車	412
男性_40代	1165	PC初級者	412
男性_50代	1048	合計	1236
男性_60代	966		
女性_18-29歳	901		
女性_30代	876		
女性_40代	1144		
女性_50代	1051		
女性_60代	1013		
合計	10000		

※事前調査は、上記区分の人口構成比に合わせて回収

【調査内容と結果】

本資料では、以下のルールに基づいて図表を作成しています。

- ・色分け（差分表示）
対象者数が n=30 以上の場合、全体値との差を色分け。
- ・順位の色付け
対象者数が n=30 以上の場合、TOP 3 位を横方向に色付け。

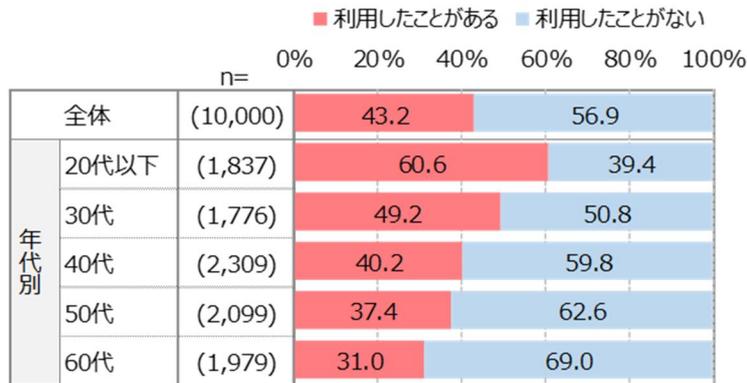


n=30以上の場合
※横方向に色付け
1位 2位 3位

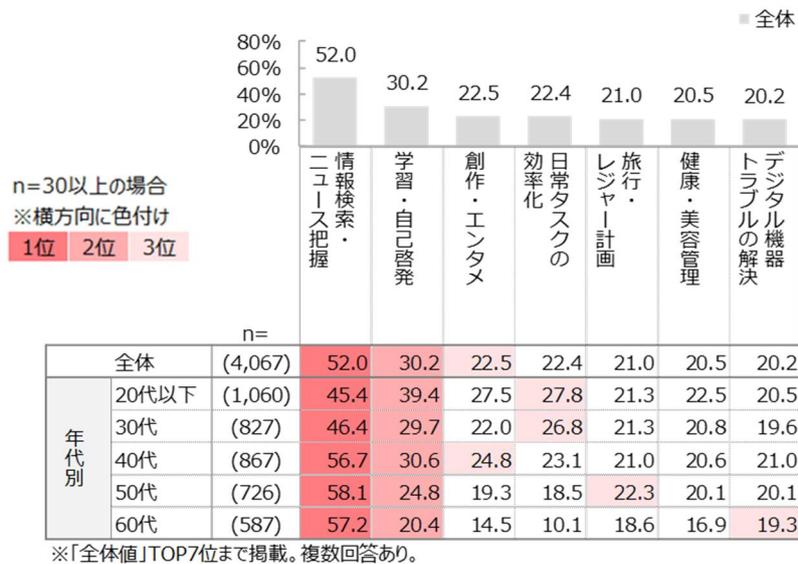
■AI 利用経験/AI 利用目的

男女 18～69 歳（1 万サンプル）において、AI 利用経験者は 43%。年代が低いほど利用率が高く、20 代では 61% に達する（図 1）。AI の利用目的は「情報検索・ニュース把握（52%）」が最も高く、次いで「学習・自己啓発」「創作・エンタメ」「日常タスクの効率化」が続く（図 2）。

・図 1 AI 利用経験



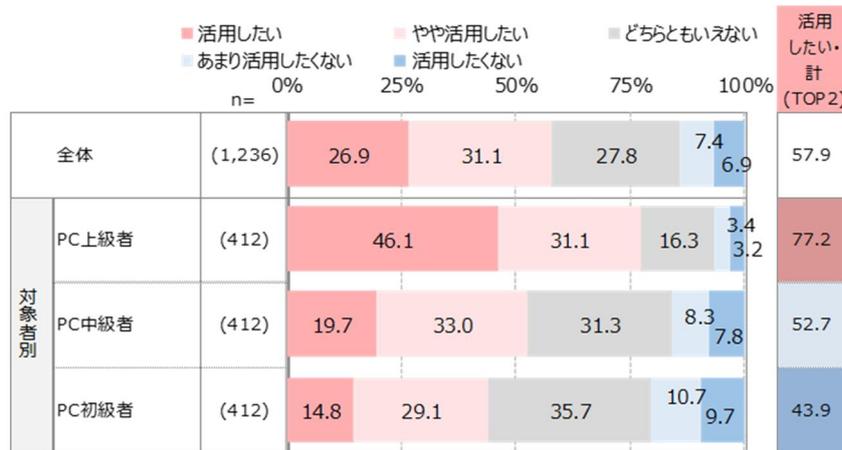
・図 2 AI 利用目的



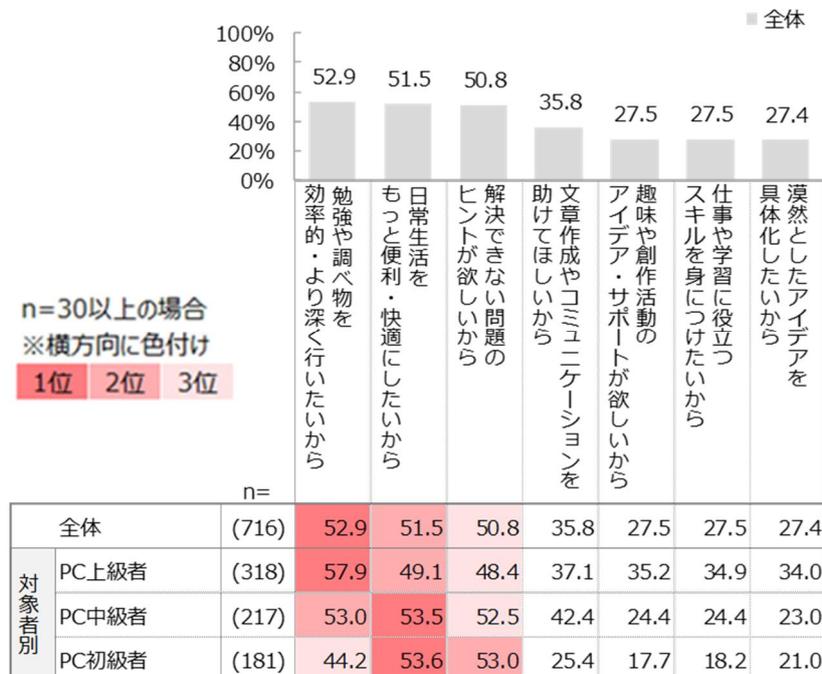
■AIの活用意向/AIを活用したい理由

AI活用意向は、「活用したい」「やや活用したい」の合計で58%。パソコンリテラシーが高いほど活用意向も高まり、上級者では77%に達する(図3)。AIを活用したい理由は、「勉強や調べ物を効率的・より深く行いたい(53%)」「文章作成やコミュニケーションを助けてほしい(36%)」など、パソコンとの親和性が高い内容が上位にあがる。また、「日常生活をもっと便利・快適にしたい(52%)」「解決できない問題のヒントが欲しい(51%)」も半数を超える(図4)。

・図3 AIの活用意向



・図4 AIを活用したい理由

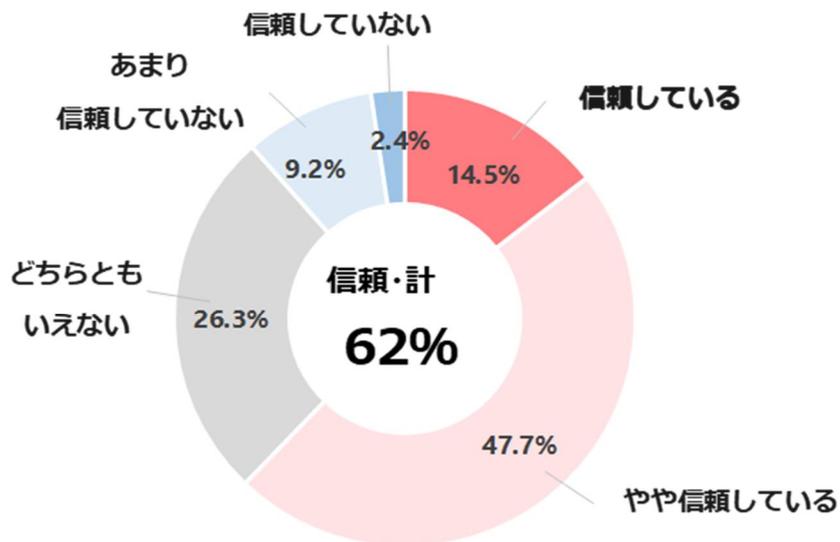


※「全体値」TOP7位まで掲載。複数回答あり。

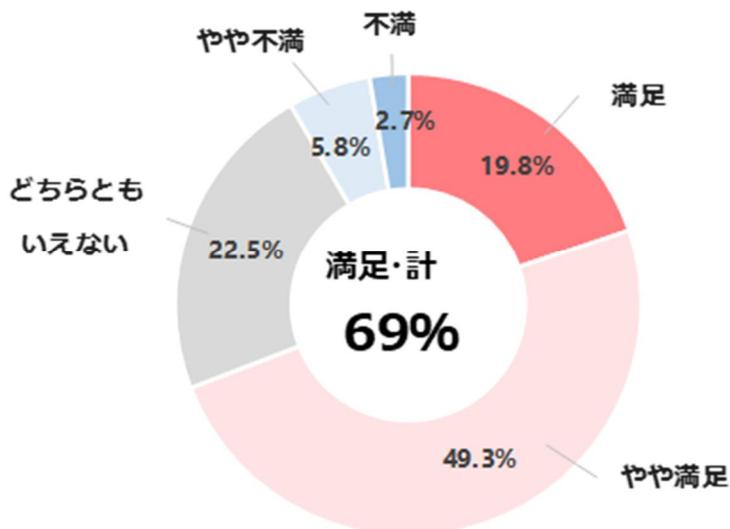
■AI に対する信頼度／AI に対する満足度

AI に対しては「信頼している」「やや信頼している」が計 62%と一定の信頼が寄せられている（図 5）。また、「満足」「やや満足」の割合が計 69%と、信頼度を上回る高い満足度が得られている（図 6）。

・図 5 AI に対する信頼度



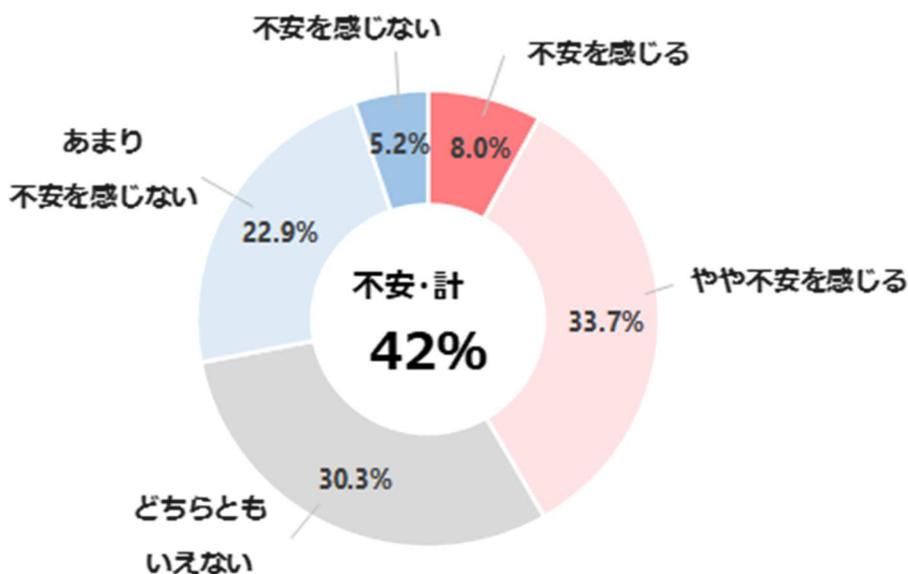
・図 6 AI に対する満足度



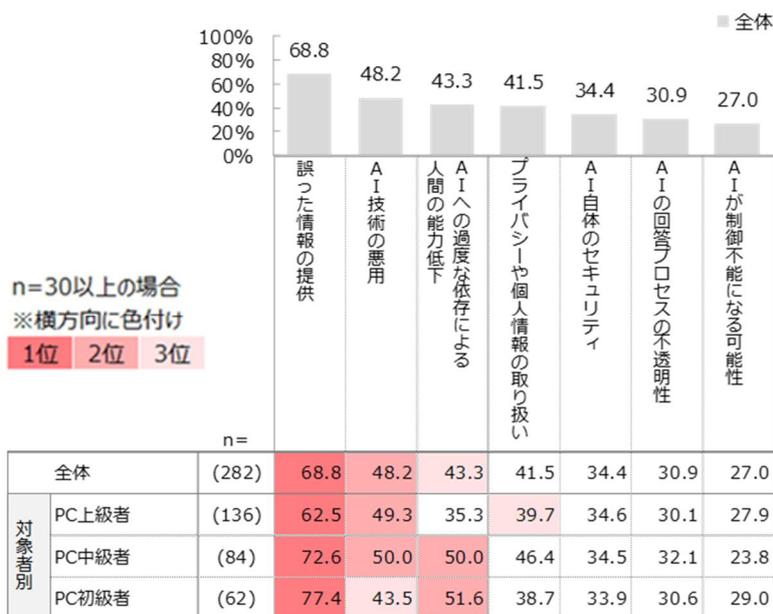
■AI に対する不安度/AI に対する不安理由

AI に対して「不安」「やや不安」と感じている割合は計 42% (図 7)。不安の主な理由としては「誤った情報が提供される可能性 (69%)」が最も多く、特に PC 初級者では 77%に達する。次いで「AI 技術の悪用 (48%)」「AI への過度な依存による人間の能力低下 (43%)」「プライバシーや個人情報の取り扱い (42%)」が続く (図 8)。生成 AI が偽情報や誤情報を生成する「ハルシネーション」等のリスクを踏まえた「複数回の質問」「別表現での再質問」「出典確認」といったユーザ側の確認行動が重要であるという示唆が得られる。

・図 7 AI に対する不安度



・図 8 AI に対する不安理由

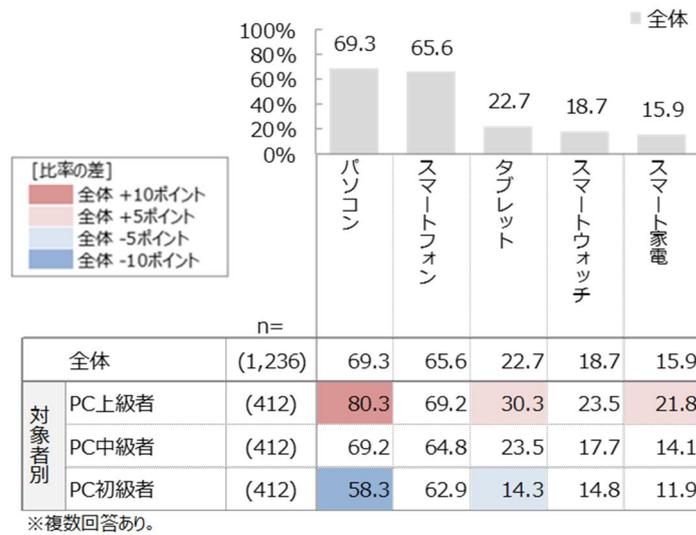


※「全体値」TOP7位まで掲載。複数回答あり。

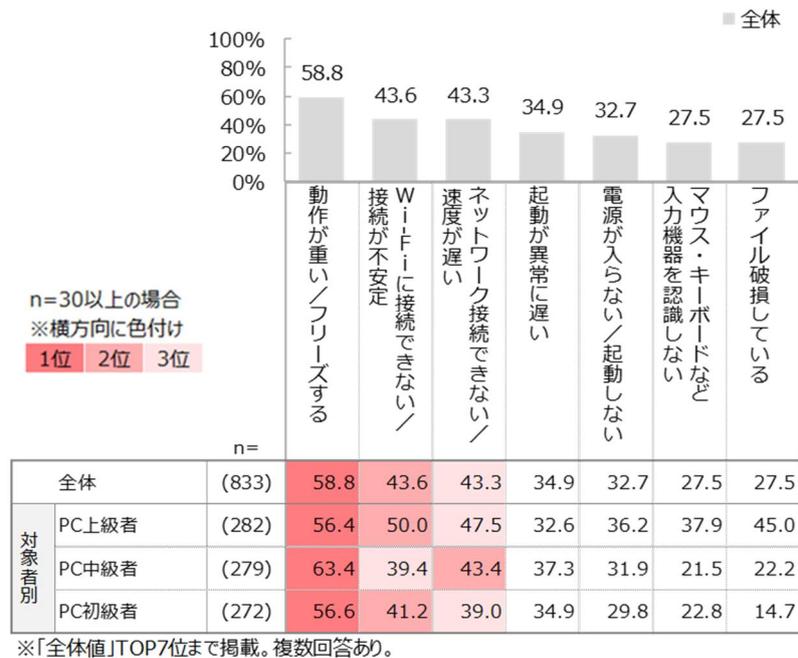
■AI活用に向いていると思うデバイス/パソコンのトラブル内容 (対象：プライベート)

AI活用に向いていると思うデバイスは、「パソコン (69%)」「スマートフォン (66%)」が上位を占める。特にPC上級者では「パソコン (80%)」が「スマートフォン (69%)」を11%上回る (図9)。実際にパソコンを使いこなしている人ほど、AIとの相性の良さを実感していることが読み取れる。一方、プライベートにおけるパソコンのトラブル内容を見ると、「動作が重い/フリーズする (59%)」が最も多く、「Wi-Fiに接続できない/不安定 (44%)」「ネットワーク接続できない/速度が遅い (43%)」が続く。日常的に発生しやすいこれらのトラブルは、AI活用の対象となり得る領域である (図10)。

・図9 AI活用に向いていると思うデバイス



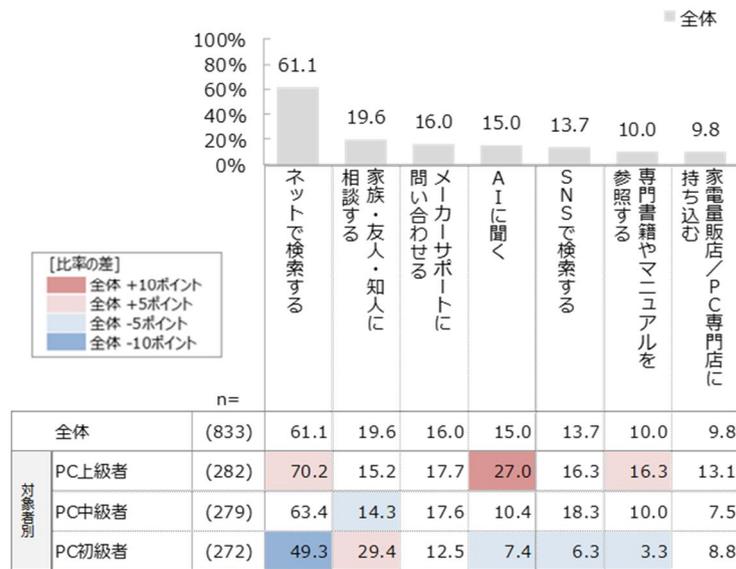
・図10 パソコンのトラブル内容



■ パソコントラブルへの対処方法／各対処方法のお役立ち度（対象：プライベート）

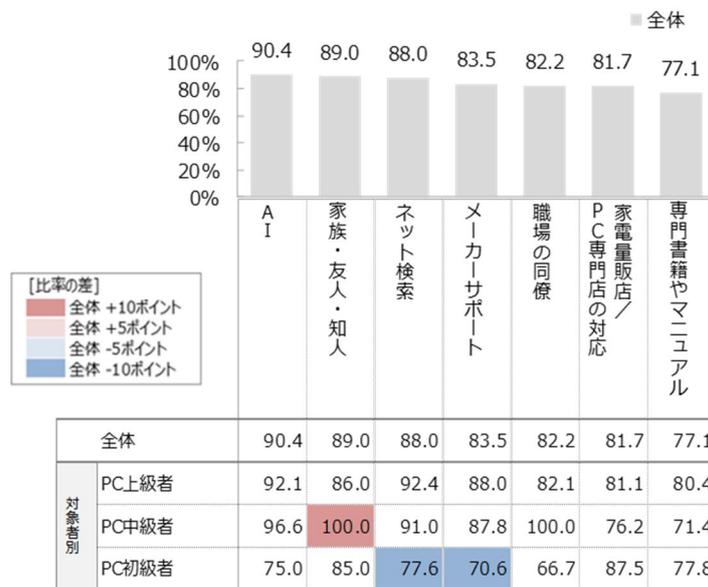
パソコントラブルへの対処方法としては、「ネットで検索」が61%で最も多く、「AIに聞く」は全体では4位（15%）だが、PC上級者では2位（27%）に上昇する（図11）。また、対処方法のお役立ち度を見ると、「AI（90%）」が最も高く、次いで「家族・友人・知人（89%）」「ネット検索（88%）」が続く（図12）。特にPC中級者、上級者ではAIの有用性が顕著に認識されている一方、初級者では利用率が低いため、十分に活用されていない状況がうかがえる。

・図11 パソコントラブルへの対処方法



※「全体値」TOP7位まで掲載。複数回答あり。

・図12 各対処方法のお役立ち度

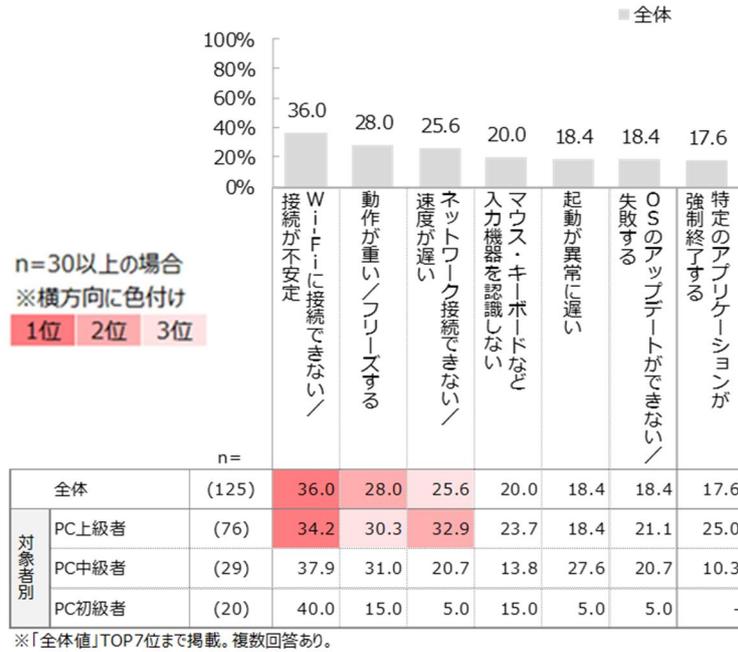


※「全体値」TOP7位まで掲載。複数回答あり。

■AI を活用して解決できたトラブル／トラブル対応への満足度

AI で解決できたトラブルは、「Wi-Fi に接続できない／接続が不安定 (36%)」が最も多く、次いで「動作が重い／フリーズする (28%)」「ネットワーク接続できない／速度が遅い (26%)」が続く (図 13)。トラブル対応への満足度は、「満足」「やや満足」の合計が 90% に達しており、不満層 (「やや不満」「不満」) はごく少数にとどまる (図 14)。

・図 13 AI で解決できたトラブル



・図 14 トラブル対応への満足度

