

100年 先を読む

⑥

商売の相手は 数字ではなく 表情のある個人

▶ 利便の裏側にある損失

1980年代後半、本来は軍事目的で開発されたインターネットが一般に公開された。この便利な手段は距離に関係しない均一料金、時間に依存しない定額料金で提供されたため一気に世界に浸透し、現在では2人に1人が利用するまで拡大している。しかし、あらゆる技術は利便の裏側に問題を内在している。第一は情報システムを維持するために膨大な電力を必要とすることで、現状でも世界の供給電力の1割を消費しているが、10年後には2割になるという予測さえある。

第二は電子メールという便利な手段がもたらす損失である。詐欺メールの被害は年間40兆円以上と推定されているし、迷惑メールも損失をもたらす。現在、世界を往来する電子メールは一日3000億通程度になるが、9割は迷惑メールと推定される。大半はソフトウェアが自動で除去するが、確認が必要な内容も存在し、その判断と除去のために人々が浪費する時間を金銭に換算すると、世界経済の数%になる。さらに、このような浪費を上回る巨大な問題が登場してきた。

▶ ビッグデータビジネスへの警告

今年5月、欧州連合 (EU) が一般データ保護規則 (GDPR) という法律を施行した。GAFA (グーグル、アマゾン、フェイスブック、アップル)

に代表される情報サービス企業は大量の個人情報を収集して膨大な収益を獲得している。グーグルの情報検索システムを利用すると、画面の一部に関連する商品の広告が掲示されるが、これが収入の源泉である。1日に世界で60億回は利用される便利な検索システムが無償で提供されているのは、この広告収入の恩恵である。

グーグルの持株会社アルファベットの会長であったE・シュミットが「われわれはあなたが関心のある対象を把握している」と発言しているが、検索サービスの利用傾向から個人の特性を把握

し、それを利用して的確な広告を送信して企業から広告収入を獲得している背景である。アメリカ国内のデジタル広告収入の約40%はグーグル関連企業、約20%はフェイスブック関連企業が占有している。われわれは個人情報を提供する代償として便利なサービスが無償で利用しているのである。

この状況への挑戦がGDPRであり、欧州連合 (プラス3か国) の住民の個人情報を取得し域外に移動させる場合は個人の了解を必要とするという制度である。この背景には市場をアメリカ企業に席巻されているという欧州の焦燥とともに、インターネットをワールド・ワイド・ウェブ (WWW) など情報共有の手段に発展させた欧州の功績がGAFAに象徴されるアメリカの情報サービス企業により情報独占の手段に逆行しているという不満がある。

▶ 共感を基盤とする 情報社会への回帰

残念ながら、日本には膨大な個人情報を収集して巨額の利益を獲得している世界規模の企業は存在しないし、中小企業では対抗する技術も資金も

ない。しかし方法はある。1950年にアメリカの社会学者D・リースマンが発表した『孤独な群衆』は消費行動の方向転換を予言した名著であるが、群衆という言葉が象徴するように、対象は統計数字としての集団であった。現在、アメリカの巨大企業が収集している対象は集団から個人に変化したものの数字で表現される個人である。

特定の個人の情報検索や商品購入の履歴という数字としての人間を相手にし、従来の群衆を対象とした広告ではなく、個人を標的にした広告を送信し、反応があれば、無人の自動倉庫から注文された商品が発送されてくるというのが流通構造の現状である。それらの数字から家計所得、政治信条、趣味嗜好、行動範囲などまで類推できる程度には技術も発展しているが、それ以上の心情や性格も見知らぬ人々を相手にした商業が世界の覇者になっている。

社会全体としては、必要な個人に、必要な時機に、必要な商品や情報を提供する仕事も必要であり歓迎されている。しかし、個性のある企業から数字で表現されない表情をもつ顧客に商品や情報を提供する仕事も世間は要求している。そのような視点からすれば、世界を対象にし、物質満足を提供する巨大企業とは対極にある、精神満足を提供する中小企業は十分に存在価値がある。EUのGDPRの目指す目標は、独占ではなく共感を基盤とする情報社会を奪回することである。



東京大学名誉教授
つきお よしお
月尾嘉男
Tsukio Yoshio

昭和17 (1942) 年生まれ。東京大学工学部卒業。工学博士。コンピュータ・グラフィックス、人工知能、仮想現実、メディア政策等を研究。全国各地でカヌーとクロスカントリースキーをしながら私塾を主宰し、地域の有志とともに環境保護や地域計画に取り組む。著書に『幸福実感社会への転進』(モラロジー研究所)、『転換日本』(東京大学出版会) ほか多数。