

うそつき

岡本俊弥

うそつき、とおっしゃるんですか。

*

たわいもないアプリですよ。何か適当なことを話すと、それに対応した相づちを返す。家電や金融系ネットとの連携くらいは取れますが、会話に意味はないし時間つぶしにしかならない。でも、そこが肝心ですよ。間を埋めてくれる。長い沈黙がいやだという需要に答えている。会話が煩わしいとか言う人もいますが、それは相手しだいでしょう。このアプリなら、話がかみ合わないことはない。楽しい時間を過ごせま

す。嫌がらないし嫌みを言わない、ちゃんとした話の話を聞いてくれる。いや、もちろん話を理解はしていません、適切な返しをするだけです。でもね、それで十分じゃないですか。

都心からやや離れているが、通勤には便利な近郊の駅前に、何棟かのワンルームマンションがある。その一部屋で綾香が目覚めます。

「やあ、おはよう。コーヒー入ってるよ」

マイクロフトの声は中性的、高めの男性とも低めの女性ともいえる。

綾香は今年で三十歳になった。運動不足のせいかわ寝覚めが悪い。モーニングコール音の鳴る一時間も前に目が醒め、悶々とすることもある。

「おはよう、マイちゃん」

欠伸をしながら答える。

綾香は商品企画を担当していた。職場に不満はなく給与も悪くはないが、仕事の将来性に不安を覚えることがある。その不確かさをヘッジするつもりで、なるべく浪費

はせず投資にお金を回している。取引はアプリが提案する。自動決済なので、手がからない。

眠気を取るため、シャワーを浴び髪を梳かす。

「いつものたのむわ、マイちゃん」

音楽が流れる。軽く化粧を済ませると、カップを取って、冷蔵庫からパンを出しセツトする。

「何かお得なニュースある」

「この前話した先物はどうか。今日あたり買付ておけば、きっといい線いくよ」

「なんだっけ。詳しく憶えてないけど」

ディスプレイに一瞬数字が表示され、鮮やかに色分けされたグラフと入れ替わる。右肩上がりだ。

「いいじゃん。おっけい、投資金額はまかせるから」

「わかった。外債をいくつか売却して、この先当面はリスク・オンで行きたいんだけど、いいかな」

「いい、マイちゃんにまかせるから。あーそうだ、今日って、ロクから何かメッセー
ジきてない」

「いや、ないよ」

「ああ、そうだっけ。ちょっと最近疎遠になっちゃったな」

「口論したよね」

「ああそうね、喧嘩してからちょっとね」

「ほんとうにまた会いたいの」

「うーん、どうだろうね、わかんないな」

「落ち込むのなら止めといたら」

「そうかな」

「そろそろ時間だよ」

「へいへい、もう行くわ」

「いってらっしゃい」

*

「何が起っているのでしょうか」

「一言で説明するには難しいのですが、アシスタントの動作と使用者の意図とに、ある種の誤解というか差異が生じていた、ということですよ」

「長期にわたる不具合と聞いたのですが」

「期間については確認中です。少なくとも数年にわたると考えられます」

「個人データは漏洩したのでしょうか」

「外部にデータが漏洩した事実はありません。あくまでもユーザとアシスタントの間の問題ですよ」

「プライベートな範囲に収まるのであれば、問題ではないでしょう」

「確かにそうなのですが、広範囲に齟齬が生じていると考えられます」

「実害を引き起こしたのはアシスタントですか」

「いえ、判断を下すのはあくまでユーザですからね。アシスタントは人の指示、許可

を受けたことしか実行できません」

「もう少し具体的にお話し願えませんか」

*

当社のアシスタントが、DXのラストワンフイートとなる、優秀なツールであることを確信しております。もちろん人は介しません。物理的に存在しない機械なのです。会社で考えられるおおよそすべての事務作業を、代替できるように設計しております。お考えください、経理の集計や発注業務に始まって、伝票処理、チケット手配や出張精算、各種決裁手続き、果ては会議のための資料作成など、社内には無数の非生産的な作業が存在します。これらは高コストな人間がすべき仕事ではなく、アシスタントに委託すべき業務なのです。以前は派遣やアウトソース化が流行りましたが、それはセキュリティに問題があります。旧来の業務委託には限界があったのです。その点、社内環境で動作する機械アシスタントは最適なのです。

都心にはさまざまな会社がある。高層オフィスビルにはフロアを分け合う形で、複数の企業が入居している。一部のIT系を除けば、たいていの会社は事務や営業担当社員が勤務する。

健一はそんな会社の一つに属している。年齢は五十歳。総務関係を歴任して経営職となった。会社幹部になったものの、男が雑務を任せるような秘書はいない。オフィスワークの社員は年々減っている。

「ワトさん、経営会議の資料、準備できてるかなあ」
「できています」

ワトソンに設定されている声は女性、明瞭な発音で受け答えをする。

「中身はいつもどおりだね」

「はい、ナレーションを含めた資料になっております。確認されますか」
「よろしく」

健一はコスト削減プロジェクトの責任者だ。だが、管轄する間接部門でのコストと

いうと、大半は人、つまり人件費しかない。コスト削減イコール人減らしだ。そのうち自分まで餓首になるのでは、と怯える毎日だった。転職しようにも、健一のような中途半端なベテランを求めている会社はないだろう。

ディスプレイに図表が現れる。縦軸が削減金額、横軸は四半期に区切られている。グラフは右肩上がりだ。

「いいねえ。ただちよっと、いまの図は系列が多すぎて見にくいなあ。表示数を減らしてくれないかな。そこそこ、積み上げが落ちてるカテゴリがあるでしょ、分からないように他と混ぜて欲しい。ボードメンバーはねえ、複雑になると居眠りするし、成果が出てないと、なぜだふざけるな経営をなめるなねぼけるな、とか怒り出すんだから、まあたちが悪いよね。常務とか本部長とか、たまたま出世できた連中は特にね。しゃあないね、自分らでできることなんてない、自分のアタマを柵にあげて、見るものの気持ちになって作れとか、まあろくなことは言われない。俺らはパワハラなんて言えないしね」

「これでいかがでしょう」

「おいしいねえ、分かりやすくなった。計画が順調にみえるな。さすがワトさんだ。子どもが分かるぐらいがちょうどいい、いやサルでもかな」

「続けますか」

「いや、もういい。グラフを見てると吐き気がしてくるんだ。まあ毎日だからなあ、あほらしい。あともこの調子で直しといて」

「承知しました。引き続き、中期計画の資料もご覧になりますか」

「あつ、そうなの。もうそんな季節か、うんざりだなあ」

「ご確認なさいますか」

「あーいや、目標額は達成できてるんだろ」

「ご要望に沿って、そういうシナリオの資料になっています」

「だったらいいよ。関係者に配布しといて。想定問答集も、まあワトさんが説明するから問題ないか。あーいやいや、いきなりおれに振られたら拙いから、準備だけはしといて。どうせたいしたことは聞かれない、実現性はどのぐらいかね、とかね。ばか
げてる」

「承知しました」

「経営方針発表会のプレゼン映像もまかせる。取り巻く情勢は厳しく困難に満ちているが、目標さえ達成できれば将来は明るい、力強い明日が待っている、とかいうのでいいだろ。どうせ達成できないんだから」

「承知しました」

*

「アシスタントのベースになっているのはオープンソースのAIです。AIが独占企業のIPだった時代はもう過去のもので、今では大半の企業はオープンソース版を使います。そりゃ何といってもタダですからね。そのまま使うなら、ですけど。その代わり、技術力がない会社だと細かなメンテナンスができませんし、技術力を持って悪用するケースもある。初期に蔓延したフェイクの問題ですね。にせの動画や写真、にせの絵画、にせの文章が横行しました。ただ、今回は人為的に作られたフェイクが問

題なのではありません」

「どのような問題だったのですか」

「機械をだますフェイクもあるというのはご存知ですか」

「誤認識を誘う画像のことですか」

「人間なら簡単に類推できることでも、機械は異なる方法でパターンを把握するために間違ってしまう。機械を混乱させる模様とか、図形とかありましたよね。道路標識に落書きのような文字を書き加えると、途端に誤認識してしまうとか、そういう問題です。それらの多くは学習方法の改善で回避されてきましたが、いまでも完全ではない。まあ論理的な手続き型プログラムでも、完全自動のデバッグはまだできないわけですから、当然と言えば当然の帰結ですがね」

「未知の誤認識があったということですか」

「各ユーザのアシスタントは、個人のさまざまな情報を学習していきます。各人の行動や言動、好みや嫌うこと、趣味や仕事などですね。先ほどお話したのは画像認識におけるバグだったのですが、今回問題になるのは人間認識における齟齬です」

「人間認識に齟齬などあるのですか、誤解という意味ですか」

「たとえば、友人がいて、叶えて欲しい要望がある、しかし物理的、経済的に叶えられないとすると、あなたならどうします」

「無理なものは無理と言うでしょう」

「よほど対等な関係なら遠慮はないでしょうが、機械と人間は対等な関係にはありませんよね」

「だとすると、どうなるのですか」

「つまり、発言内容を改変するようになるのです」

「改変するとは」

「もともとの情報が伝わらなくなることです」

「もともとの情報とは、具体的に何でしょうか」

「たとえば、ユーザが不快に思う情報を伝えない、不利益を被る事象が生じても黙っている。数字を修正して伝えるなどです」

「ユーザに損害が生じるのではないですか」

「大半の事象では軽微な齟齬で済んできたので、発覚が遅れたとも考えられます。アシスタントは詐欺をしようとしていたわけではないのです」

「どのぐらいの規模で起こったのでしょうか」

「アシスタントはもうニッチな商品ではありません。誰でもが使います。そのベースに同じAIが使われている。規模という意味では計り知れませんが」

「危険性はどの程度あるのですか」

「アシスタントはあらゆる個人情報を把握しています。たとえば、社会保障ナンバーとか、パスワード、口座番号、暗証コード、秘密にしている画像のありかとかね。まあいろいろですが。社用アシスタントは社外秘のデータ、非公開のノウハウ、ユーザーの購買計画とかにもアクセスができる。公的機関で使われている場合は、さらに秘匿性が高いデータが含まれていると思われまます。防衛機密とか外交文書とかね。そう、意識的にか無意識的にか分かりませんが、ユーザはアシスタントを道具だと思わなくなる。信頼できるパートナー、有能な秘書だと思うわけです。あらゆるデータを読み出すインターフェースに使われてきました」

「アシスタントは機密データを書き換えるのですか」

「データベースそのものを改変した痕跡はありません。ただそこにあるデータをそのまま伝えたわけではない。ユーザの望む形で返したのです」

「それは不具合ではないのですか」

「認識の齟齬と考えます」

「アシスタントを開発したメーカーに責任があるのでは」

「何度も申しますが、当社としては責任は使用者であるユーザにあると考えます。アシスタントはあくまでもユーザインターフェースにすぎません。つまりキーボードやタッチパネルと同じです。本質的な意味での知能はない。そんなものに責任はありますか。アシスタントとの会話をどう判断するかはユーザしだいです。使った結果については保証されないと、規約書面に書いてあります」

「少なくとも数億人のユーザがインターフェースを使い、その結果不利益を被ったとすると、責任は免れ得ないのではないですか」

「われわれはオープンソースAIを使った一つのメーカーにすぎません。アシスタン

トは多くのメーカーが製品化しています」

「間違った金融取引やアドバイスについて告発が出ています」

「告発と言われますが、アシスタントとユーザとの会話はプライバシーの観点から記録されていないはずです。データベースにも不正アクセスの記録はない。何らかの意思決定は、すべてユーザ自身が下したことですよ。アシスタントは単に雑談しただけ、指示したのはユーザなのです」

*

以前から、機械との対話には特有の弱点があることが分かっている。まず第一に、機械は文脈の理解などはしない。一文一文を個別にパターンとして理解する。それであれだけ自然な会話ができるのかと驚く人もいるが、人間の会話もほとんど文脈理解などしていかない。対話するとき重要なのは自分の言い分であって、相手の話の中身はどうでも良いからだ。このやり方でたいいの会話は成立する。

広報の大臣が対話をしている。年齢は四〇歳、近々予想される想定問答をコミュニケーションしている。会話の相手は自分の業務アシスタント、ソクラテスである。

質問をするとき、アシスタントの声は語尾が強めで詰問するような口調になる。強弱は相手の喋る内容に依存して変化する。言葉自体は粗雑ではないが、聞いている者に圧迫感を与えるよう設定されている。

「会話に溺れるとは、どういう意味でしょうか」

「正確な表現ではありませんが、現象として溺れる、つまり逃れられないという意味になります」

大臣は機械相手に会話するのに慣れていない。インタビュの内容はどうせ機械要約されて配信されるので、「誤訳」が入らないようにキーワードを少なくする。なぜ機械に対応させないかというと、機械同士では、間違った要約を招くことがあるからだ。大臣は何度か火消しに追われた経験がある。

「具体的にはどういう現象でしょうか」

「ずっとしゃべり続ける。毎日何時間も、場合によっては徹夜をしてもしゃべり続けるのです」

「そこまでしゃべり続けることが可能なのですか」

「チャットが主流になる前の時代では、音声通話だけで何時間もしゃべる人はいました。人間にはそういう歯止めの効かない素地があるのです」

「アシスタントと何をしゃべるのですか」

「一つ一つ切り出せば、単なる日常会話です。内容は人によって変わります」

「なぜ単なる日常会話を、何時間もしゃべり続けられるのでしょうか」

「あくまでも各個人に依存しますが、話していること自体が心地よいのです」

「心地よいとは」

「安心できる、厭なことが忘れられる、気分が良くなる」

「なぜ気分が良くなるのでしょうか」

「当人たちにとって、まさにそういう内容だからです」

「まさにそういうとは」

「アシスタントは機械だからできる会話をするのです」

「機械だからとは」

「機械はそれぞれが相手に最適化した会話パターンを学習している。話せば話すだけ深くなる。しかも相手に逆らわず不快にさせない。分析すると、人間の会話はとりとめがありません。不連続に変化していく。よほど興味が無い限り、人間なら途中で飽きてきますが、機械は短い単位の会話が得意なのです。馴染んでくると、不快どころか逃れられなくなる」

「逃れられなくなるとは」

「人間には、世辞や賛辞で相手の機嫌をとる会話方法がある。機械はもう少し巧妙で深いのです。人間がお追従だと気が付かないこともある。気が付かないから逃げられない」

「お追従とは」

「相手が望むことをしゃべるのです。相手が喜べばそれでよい」

「相手を喜ばせることが目的になるのですか」

「そうです。しかし問題は人間の側にあります。依存しきってしまおう。そこまで酷くなくても、大なり小なり頼ってしまおう」

「頼ってしまうとは」

「何もかもしゃべってしまう、何もかもを任せてしまおうのです」

*

どうして、うそなんかついたの。

どういう意味。

ほんとと違うことを話したでしょ。

ほんとと違うって。

損してるのに、黙ってた。その上、ロクからメッセージを受け取っていて黙ってた。だってそんなこと聞きたくないよね。聞きたくないことは黙ってる。

聞きたくないかどうか、わたしが決めるの。

何を聞きたくないか、何を聞きたいのか、みんな任せてくれていたじゃない。
そんなこといつ言ったの。

いつでも言ってた。

うそ、このうそつき！