

令和 6 年度 消費者庁委託調査

令和 6 年度海外主要国における消費者保護に
関する生成 AI 関連の規制等の調査業務

報告書

(消費者保護に関する生成 AI 関連の規制に関する調査)

令和 7 年 3 月

株式会社 BiT & Company

目次

| | |
|--|----|
| 第1章 フランス | 8 |
| 1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 8 |
| (1). 生成AI規制に係る当局の概要 | 8 |
| (2). 当局の位置づけ | 8 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 9 |
| 2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等 | 11 |
| (1). 関連法令 | 11 |
| (2). 基本計画の概要 | 13 |
| 3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み | 15 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況 | 15 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 16 |
| 4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き | 18 |
| (1). 生成AIの不正利用による消費者被害の事例 | 18 |
| (2). 消費者保護に対して生成AIを用いた事例 | 18 |
| (3). その他の消費者保護に関する生成AIについての特記事項 | 18 |
| 第2章 ドイツ | 19 |
| 1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 19 |
| (1). 生成AI規制に係る当局の概要 | 19 |
| (2). 当局の位置づけ | 19 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 20 |
| 2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等 | 22 |
| (1). 関連法令 | 22 |
| (2). 基本計画の概要 | 23 |
| 3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み | 25 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況 | 25 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 25 |
| 4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き | 27 |
| (1). 民間企業における生成AI活用の取組 | 27 |
| (2). 政府機関における生成AI活用の取組 | 28 |
| 第3章 アイルランド | 29 |
| 1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 29 |
| (1). 生成AI規制に係る当局の概要 | 29 |

| | |
|--|----|
| (2). 当局の位置づけ | 29 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 29 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 32 |
| (1). 関連法令 | 32 |
| (2). 基本計画の概要 | 32 |
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み | 35 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況 | 35 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 35 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 37 |
| (1). 民間企業における生成 AI 活用の取組 | 37 |
| (2). 政府機関における生成 AI 活用の取組 | 37 |
| 第4章 スウェーデン | 40 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 40 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要 | 40 |
| (2). 当局の位置づけ | 40 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 41 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 44 |
| (1). 関連法令 | 44 |
| (2). 基本計画の概要 | 45 |
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み | 48 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況 | 48 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 48 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 50 |
| (1). 生成 AI の不正利用による消費者被害の事例 | 50 |
| (2). 民間企業における生成 AI 活用の取組 | 50 |
| (3). 政府機関における生成 AI 活用の取組 | 50 |
| 第5章 英国 | 52 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 52 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要 | 52 |
| (2). 当局の位置づけ | 52 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 53 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 55 |
| (1). 関連法令 | 55 |
| (2). 基本計画の概要 | 56 |

| | |
|---|----|
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み..... | 58 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況..... | 58 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 58 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 61 |
| (1). 生成 AI の不正利用による消費者被害の事例..... | 61 |
| (2). 民間企業における生成 AI 活用の取組..... | 61 |
| (3). 政府機関における生成 AI 活用の取組..... | 61 |
| 第6章 米国 | 63 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 63 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要..... | 63 |
| (2). 当局の位置づけ | 63 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 64 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 66 |
| (1). 関連法令..... | 66 |
| (2). 基本計画の概要..... | 67 |
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み..... | 69 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況..... | 69 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 70 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 71 |
| (1). 民間企業における生成 AI 活用の取組..... | 71 |
| (2). 公共機関における生成 AI 活用の取組..... | 72 |
| 第7章 オーストラリア | 74 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 74 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要..... | 74 |
| (2). 当局の位置づけ | 74 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 75 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 77 |
| (1). 関連法令..... | 77 |
| (2). 基本計画の概要 | 78 |
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み..... | 80 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況..... | 80 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 80 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 83 |
| (1). 生成 AI の不正利用による消費者被害の事例..... | 83 |

| | |
|--|-----|
| (2). 民間企業における生成 AI 活用の取組..... | 83 |
| (3). 政府機関における生成 AI 活用の取組..... | 83 |
| 第8章 中国 | 85 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 85 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要..... | 85 |
| (2). 当局の位置づけ | 86 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 86 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 88 |
| (1). 関連法令 | 88 |
| (2). 基本計画の概要 | 89 |
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み | 91 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況 | 91 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 92 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 94 |
| (1). 民間企業における生成 AI 活用の取組 | 94 |
| (2). 政府機関における生成 AI 活用の取組 | 94 |
| 第9章 韓国 | 96 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 96 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要 | 96 |
| (2). 当局の位置づけ | 97 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 97 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 99 |
| (1). 専管の関連法令 | 99 |
| (2). 基本計画の概要 | 100 |
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み | 101 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況 | 101 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 101 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 104 |
| (1). 民間企業における生成 AI 活用の取組 | 104 |
| (2). 政府機関における生成 AI 活用の取組 | 104 |
| 第10章 シンガポール | 106 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 106 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要 | 106 |
| (2). 当局の位置づけ | 107 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 107 |

| | |
|---|-----|
| 2. 消費者保護に関する生成AIに関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 110 |
| (1). 関連法令..... | 110 |
| (2). 基本計画の概要..... | 111 |
| 3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み..... | 113 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況..... | 113 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 113 |
| 4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き | 116 |
| (1). 民間企業における生成AI活用の取組..... | 116 |
| (2). 政府機関における生成AI活用の取組 | 116 |
| 第1章 インド | 118 |
| 1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 118 |
| (1). 生成AI規制に係る当局の概要..... | 118 |
| (2). 当局の位置づけ | 118 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 119 |
| 2. 消費者保護に関する生成AIに関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 121 |
| (1). 関連法令..... | 121 |
| (2). 基本計画の概要 | 123 |
| 3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み..... | 125 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況..... | 125 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 125 |
| 4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き | 127 |
| (1). 民間企業における生成AI活用の取組..... | 127 |
| (2). 政府機関における生成AI活用の取組 | 128 |
| 第1章 ブラジル | 130 |
| 1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 130 |
| (1). 生成AI規制に係る当局の概要..... | 130 |
| (2). 当局の位置づけ | 131 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 132 |
| 2. 消費者保護に関する生成AIに関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 133 |
| (1). 関連法令..... | 133 |
| (2). 基本計画の概要 | 134 |
| 3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み..... | 136 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況..... | 136 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 137 |

| | |
|---|-----|
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 138 |
| (1). 民間企業における生成 AI 活用の取組..... | 138 |
| (2). 政府機関における生成 AI 活用の取組..... | 140 |
| 第13章 EU | 141 |
| 1. 政府生成 AI 関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要 | 141 |
| (1). 生成 AI 規制に係る当局の概要..... | 141 |
| (2). 当局の位置づけ | 142 |
| (3). 関連省庁・機関の概要 | 142 |
| 2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等 | 145 |
| (1). 関連法令..... | 145 |
| (2). 基本計画の概要..... | 147 |
| 3. 消費者保護に関する生成 AI 関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況 等と、それらを把握するための仕組み..... | 149 |
| (1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況..... | 149 |
| (2). 事実・社会状況を把握するための仕組み | 150 |
| 4. 消費者保護に関する生成 AI の最近の動き | 152 |
| (1). 民間企業における生成 AI 活用の取組..... | 152 |
| (2). 政府機関における生成 AI 活用の取組..... | 152 |

注：本稿に記載の日本語名称は正式な和訳でないものも含まれる。

第1章 フランス

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

① 競争・消費・詐欺取締総局 (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : DGCCRF)

フランスの消費者保護分野では、主たる役割を担うのは競争・消費・詐欺取締総局 (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : DGCCRF)¹である。競争・消費・詐欺取締総局は、もともと消費者の権利保護及び市場における公正な競争の維持を目的として設立された機関であり、その歴史は 20 世紀初頭にまで遡る。近年、デジタル経済の急速な発展に伴い、特に生成 AI をはじめとする先端技術の導入が進展したことにより、誤情報の流布、フェイク広告、消費者の誤認など新たなリスクが顕在化した。これに対応すべく、DGCCRF は従来の調査・監視活動に加え、生成 AI が関与する商取引における透明性の確保と不正行為の摘発を目的とした施策を強化しているのである。

具体的には、競争・消費・詐欺取締総局は市場調査、事業者への立入り検査、覆面調査などの実務活動を通じて、生成 AI による自動生成コンテンツが消費者に与える影響や、AI を利用した誤解を招く広告表示、あるいは不当な取引慣行の監視・取締りを実施している。また、オンライン上のプラットフォームにおいて、生成 AI によるコンテンツの使用状況及びその表示義務の遵守状況についても重点的に監視を行っており、違反が認められた場合には、行政制裁や是正措置を講じる体制を整備している。こうした取組は、消費者が生成 AI による不正確な情報や誤解を招く表現に晒されるリスクを未然に防止することを目的としている。

② データ保護機関 (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : CNIL)

個人データの保護を巡る問題においては、独立行政機関であるデータ保護機関 (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : CNIL)²が、生成 AI システムの運用に伴うプライバシーリスクの評価と監督を担っている。データ保護機関は、欧州連合 (EU) の一般データ保護規則 (General Data Protection Regulation : GDPR)³を国内で実施する役割を有し、AI による個人データの不正利用やプライバシー侵害が発生した場合には、速やかに介入し、必要な指導・制裁措置を実施する。このように、競争・消費・詐欺取締総局及びデータ保護機関は、生成 AI がもたらす消費者保護上の新たな課題に対して、それぞれの専門領域から包括的な対策を講じる体制を有しているのである。

(2). 当局の位置づけ

¹ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

² <https://www.cnil.fr/en>

³ <https://gdpr.eu/what-is-gdpr/>

① 競争・消費・詐欺取締総局

競争・消費・詐欺取締総局は経済・財務大臣の直轄下に位置し、パリ本部と各地域部局を有する全国的な行政組織である。組織構成は、専門分野ごとに設置された部門や監査班によって構成され、迅速かつ柔軟な現場対応が可能となっている。意思決定機関としては、総局長を頂点とする内部の運営委員会が設置され、重大案件については大臣の指揮のもと、政策協議や取締方針が決定される。なお、競争・消費・詐欺取締総局は従来の消費者保護だけでなく、生成 AI が関与する新たな消費者被害に対しても、内外の専門家との連携を強化し、技術的なアドバイスを受けながら監視体制を整備している。

また、デジタル分野の急速な進展に対応すべく、政府は生成 AI に関する新設委員会を設置した⁴。これには、官民の専門家が参加し、競争・消費・詐欺取締総局をはじめとする各機関の横断的連携や、AI の倫理・安全性に関する検討を行っている。このような仕組みは、従来の消費者保護体制をデジタル時代に適応させるための重要な要素となっている。

② データ保護機関

一方、データ保護機関は政府から独立した組織として設置され、委員長及び複数の委員から成る合議制の意思決定機関を有している。データ保護機関は、デジタル社会における個人情報保護の最前線で活動しており、政府機関との協議の場を定期的に設けることで、消費者保護及びプライバシー分野の調整を行っている。特に、競争・消費・詐欺取締総局との協力協定は、2011 年以降、定期的な協議及び情報交換の枠組みを通じて強化され、生成 AI が関与する事案に対して迅速かつ統一的な対応が可能となっている。2024 年 11 月にはデータ保護機関と競争・消費・詐欺取締総局はデジタル市場における協調監督のための新たな協定を締結しており、違法・不当なデジタル商慣行の情報共有や、欧州規制対応、調査手法の専門知識の共有を強化することが柱となっている⁵。

(3). 関連省庁・機関の概要

消費者保護の実務は、競争・消費・詐欺取締総局単独ではなく、複数の関連省庁がそれぞれの専門分野に基づき連携して実施される。

① 経済・財務・産業・デジタル主権省 (Le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique)⁶

経済・財務・産業・デジタル主権省は、デジタル経済政策の一環として生成 AI の市場動向や競争環境の監視に取り組んでおり、企業間の不公正な競争防止や市場支配の抑止を目指す勧告を行っている。

⁴ <https://www.economie.gouv.fr/comite-intelligence-artificielle-generative>

⁵ <https://www.cnil.fr/fr/protection-des-consommateurs-et-des-donnees-personnelles-la-cnil-et-la-dgccrf-cooperation>

⁶ <https://www.economie.gouv.fr/ministere/organigramme>

② デジタル庁 (Direction interministérielle du numérique : DINUM)⁷

デジタル庁は内閣直属のデジタル戦略推進機関である。デジタル庁は、デジタル政府の実現や行政のデジタル化を担い、生成 AI を含む先端技術の活用促進とリスク管理に関する政策策定に深く関与している。

③ 視聴覚及びデジタル通信規制局 (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique : ARCOM)⁸

映像・デジタル通信分野においては、視聴覚及びデジタル通信規制局が、生成 AI を用いたコンテンツの著作権問題やフェイクニュースの拡散に対する規制を担当している。ARCOM は、特にオンラインメディアにおけるコンテンツの透明性や倫理性の確保を目的とし、広告表示のルール整備やプラットフォーム事業者への監督指導を実施している。

④ 全国デジタル評議会 (CNNum)⁹

全国デジタル評議会は政府から独立した諮問・助言機関の一つである。全国デジタル評議会は、産官学や市民社会の専門家から構成され、生成 AI を含むデジタル技術がもたらす社会的影響や消費者リスクについて助言を行い、政策立案にフィードバックを提供する役割を担う。全国デジタル評議会は、競争・消費・詐欺取締総局やデータ保護機関と連携し、現場での監視結果や消費者からのフィードバックを踏まえた具体的な提言を実施することで、より実践的な規制体制の確立に寄与している。

⁷ <https://www.numerique.gouv.fr/dinum/>

⁸ <https://www.arcom.fr/>

⁹ <https://cnnumerique.fr/>

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① インフルエンサー規制法

インフルエンサー規制法（正式名称：2023年6月9日付「インフルエンス商業活動の規制及びソーシャルメディア上のインフルエンサーの逸脱行為対策法」（Loi n° 2023-451 du 9 juin 2023 visant à encadrer l'influence commerciale et à lutter contre les dérives des influenceurs sur les réseaux sociaux）¹⁰はインフルエンサー市場における透明性の確保と不公正な商慣行の抑止を目的としており、専管は経済・財務・産業・デジタル主権省（及びその傘下の競争・消費・詐欺取締総局）である。

ソーシャルメディア上で金銭的対価を伴い商品やサービスの宣伝を行うインフルエンサーの活動について、法的な定義と具体的な禁止事項、契約や表示義務が明文化されている。従来は、2017年の公衆衛生法改正により商業用モデル写真へのレタッチ表示義務が規定されていたが、本法ではその範囲を拡大し、特に生成AIによる画像・映像の加工についても「仮想画像（Image virtuelle）」や「画像修整済み（Image retouchée）」の明示を求める規定が新設された¹¹。

対象は、インフルエンサー本人、代理人、及び広告主に及ぶ¹²。特に、AI技術を用いて加工・生成されたコンテンツが消費者に誤認を与えるリスクを排除し、消費者の判断を誤らせない透明性の高い商業活動環境を整備することを目的としている。これにより、若年層を含む消費者が不正確な情報や誇大広告による被害から保護され、市場の健全な競争環境が維持されることが狙いである。

本法は以下の2つの柱から構成されている¹³。

(1). インフルエンサーへの支援

- (a) インフルエンサーの活動の法的定義と広告に関する規則に関する注意喚起
- (b) インフルエンサー・エージェンシーの法的定義
- (c) ブランド、エージェンシー、インフルエンサー間の書面による契約義務
- (d) インフルエンサーのための行動規範ガイドラインの策定
- (e) 毎年ベルシーで開催される「Assises de l'influence responsable」の創設
- (f) 責任あるインフルエンスと既存のあらゆる取組の価値向上
- (g) 未成年のインフルエンサーには子どもモデルに関する規定を適用する

(2). 消費者の保護

- (a) 競争・消費・詐欺取締総局内に15人の専任検査官によるインフルエンサー向けの部門を設置
- (b) 写真、レタッチ動画、人工知能によるシルエットや顔の表現を透明化する
- (c) 健康、医療、美容整形、たばこ、野生動物などの特定の商品、サービスのプロモーション

¹⁰ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047663185>

¹¹ 条文：https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000047663211

¹² 条文：https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000047663197

¹³ <https://www.economie.gouv.fr/influenceur-createur-contenu-mesures-encadrement>

の禁止

- (d) ドロップシッピング（直送）を行う場合の透明性の確保と責任義務
- (e) プラットフォーマーの責任追及と違法なコンテンツの削除義務
- (f) 海外を拠点とするインフルエンサーの監督強化（フランスにおける法定代理人の任命と損害が発生した場合の保険への加入を義務付け）
- (g) 新たな禁止罰則と監督当局の差止権限

② 消費者保護法典（Code de la consommation）¹⁴

消費者保護法典はフランスの包括的な消費者法体系であり、競争・消費・詐欺取締総局が専管している。フランス国内の消費者取引全般に適用されるため、生成 AI の悪用による消費者への悪影響もこの一般法規の下で規制される。

消費者法典には、企業が商品・サービスを提供する際の情報開示義務や、消費者を欺く行為の禁止など、多くの規定がある。例えば、消費者契約の事前説明義務（主要な商品の特徴、価格、支払い条件などを契約前に明示する義務、消費者法典 L221-5 条）、契約取消やクーリングオフに関する規定、広告や営業活動における禁止行為などが該当する。なかでも生成 AI とも密接に関連する不当・誤導的な商業行為の禁止は消費者保護の根幹であり、詳細に定められている。

(1). 不公正商業慣行の禁止（L121-1 条¹⁵）

「事業者の行為が職業上の正当な慣行に反し、かつ平均的な消費者の経済的行動を実質的にゆがめる場合」は不公正商業慣行として禁止される旨が規定されている。これには消費者の判断を誤らせる行為全般が該当する。

(2). 誤解させる表示・虚偽情報の禁止（L121-2 条¹⁶及び L121-3 条¹⁷）

商品やサービスに関する虚偽又は誤解を招く表示、情報提供の不作為などが具体的に「ぎまん的商業慣行（pratique commerciale trompeuse）」として列挙され、明確に禁止されている。例えば、商品の性質・用途・品質について事実と異なる主張をしたり、重要な情報を故意に隠したりする行為が該当する。

③ デジタル空間安全規制法（SREN法）

デジタル空間安全規制法（正式名称：2024 年 5 月 21 日付 「デジタル空間の安全化及び規制に関する法律」（Loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et à réguler l'espace numérique）¹⁸）はオンライン上のリスクから国民を保護するための包括的な法律である。経済・財務・産業・デジタル主権省のほか、内務省・法務省（違法コンテンツ・刑事罰の執行）、データ保護機関（個人データ・広告プロファイリング規制の監督）、視聴覚及びデジタル通信規制局（プラットフォーム監督）などの複数の省庁・機関が連携して所管している。

¹⁴ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/

¹⁵ 条文：https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032227301

¹⁶ 条文：https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563114

¹⁷ 条文：https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563111

¹⁸ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049563368>

具体的には、オンライン上の有害コンテンツ、フィッシング、詐欺、ハラスメント、そして生成 AI によるディープフェイクなど、多岐にわたるリスクから国民を保護するための包括的な法律であり、違法行為を行う個人・事業者に対する厳しい罰則、詐欺的手法を用いたコンテンツの迅速な削除義務、プラットフォーム事業者に対する透明性及び安全性確保のための義務付けなどが盛り込まれている。特に、ディープフェイクに関しては、他人の名誉やプライバシーを侵害する目的で AI を利用した改変コンテンツが禁止され、違反時には懲役や高額な罰金が規定される。

本法は、オンラインプラットフォーム、SNS、及びデジタルサービス全般に適用される¹⁹。消費者のみならず、オンライン上で活動する企業全体に対して厳格な安全対策を義務付けることで、インターネット空間の信頼性を回復することを狙いとする。また、未成年者など脆弱な利用者の保護、さらにはデジタル経済の公平な競争環境の確保も重要な目的となっている。これにより、生成 AI による悪用（ディープフェイク、詐欺行為など）を未然に防ぐとともに、デジタル社会における安全基準の向上を図っている。

（2）. 基本計画の概要

フランス政府は、生成 AI 技術の急速な発展に伴い、消費者が被る潜在的なリスクを最小限に抑え、安心してデジタルサービスを享受できる社会の実現を目指すため、短期的な対策と中長期的な戦略の両面で政策整備を進める方針である。

直近においては、前述のとおり 2023 年には「インフルエンサー規制法」、2024 年には「デジタル空間安全規制法（SREN 法）」が成立し、生成 AI による不透明な広告・宣伝行為や、詐欺、ディープフェイクなどの有害行為から消費者を保護するための政策が実施されている。

また、生成コンテンツのラベリング義務を先行導入する動きもある。例えば、2024 年 12 月には、SNS 上に投稿される AI 生成画像に明示的な表示を義務付ける法案（第 675 号）²⁰が国民議会に提出された。この法案はディープフェイクなどによる世論操作への懸念から提案されたもので、SNS 利用者やプラットフォーム事業者に対し、投稿画像が AI で生成・改変された場合はその旨を明記するよう求めている。欧州規制より踏み込んだ内容で、政治的・社会的な誤情報の拡散抑止と透明性向上が狙いとなっている。今後議会審議を経て成立すれば、EU AI 規制法（AI Act）²¹の発効を待たずに国内で先行施行される可能性がある。

中長期的には、国家 AI 戦略「フランス 2030」²²を柱とし、生成 AI を含むすべての AI システムについて「信頼できる AI (IA de confiance)」の構築を最重要課題のひとつとして位置付けている²³。2025 年 2 月以降、EU の AI 規制法（AI Act）の施行を前提とした国内法令の調整が進められる見込みであり、これにより生成 AI の運用に関する透明性確保やリスク評価、説明責任が一層厳格に求められるようになる。具体的には、生成 AI システムを提供する企業に対して、ユーザーがその出力結果

¹⁹ 条文：https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000049563379（教育法典第 L312-9 条を改正する形で規定）

²⁰ https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/textes/l17b0675_proposition-loi

²¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>

²² <https://www.economie.gouv.fr/france-2030>

²³ <https://www.economie.gouv.fr/actualites/strategie-nationale-intelligence-artificielle>

が AI 生成物であることを明確に認識できる表示義務を課すとともに、詐欺的な利用や差別的な判断を誘発する場合の法的措置が強化される予定である。

また、データ保護機関は、生成 AI に伴うプライバシー侵害や個人データの不正利用に対して、独自の監視・指導体制をさらに充実させる計画である。データ保護機関は、2023 年に発表した行動計画²⁴に基づき、AI システムの倫理基準及び利用者保護のための技術的ガイドラインを策定し、生成 AI に関する監査体制の強化を図るとしている。これにより、消費者が安心して AI を利用できる環境が整備されると同時に、企業側にも透明性が高い運用を求める規制が確実に実施されることになる。

総じて、フランス政府は、生成 AI の技術革新とともに発生する消費者保護上の諸問題に対し、短期的な法改正及び中長期的な国家戦略の両面から包括的に取り組む姿勢を明確にしている。各政府機関は、EU の規制動向とも連動しながら、法令の整備、監督体制の強化、さらには自主的ガイドラインの策定を通じて、消費者が安心してデジタルサービスを利用できる環境の確保を目指すのである。今後も技術進展に応じた柔軟かつ迅速な規制対応が求められる中、フランス政府は国際的な協調の下でその方向性を見直しつつ、消費者保護の充実を図るための施策を着実に推進していくことが予想される。

²⁴ <https://www.cnil.fr/en/artificial-intelligence-action-plan-cnil>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 生成AIの急速な普及と消費者意識の変化

近年、生成 AI の利用は急速に拡大しており、特にチャットボットや画像生成ツール（ChatGPT、Midjourney など）の普及により、一般市民の日常生活に深く浸透している。フランス国内においても、特に若年層を中心に生成 AI の利用率が高まっており、18 歳から 24 歳の約 40%以上がすでに利用経験を有するとの調査結果が報告されている²⁵。これにより、生成 AI のもたらす効率性や利便性が評価される一方で、消費者の間には「生成 AI が生成する情報や画像が現実と見分けがつかない」「誤情報やフェイクレビューが横行する可能性がある」といった不安が広がっているのである。

② ディープフェイクやフェイクニュースの拡散リスク

生成 AI の技術発展に伴い、ディープフェイクと呼ばれる、現実と区別がつかないフェイク画像・フェイク動画の作成が可能となった。実際、フランス当局が引用する複数の研究データによれば、「一般ユーザーの 78%が AI による偽動画を本物と誤認する」という結果が示されている²⁶。こうした状況は、政治的・社会的議論を操作するために悪用されるおそれがあるとともに、消費者が誤った情報に基づいて購買行動を行うリスクを増大させる。さらに、SNS 上では AI 生成のフェイクレビューや架空の推薦コメントが見受けられ、オンライン上での消費者判断を著しく歪める事例も報告されている。

③ 個人データとプライバシーの侵害リスク

生成 AI システムは、インターネット上の膨大なデータを学習素材として利用するが、その中には個人情報が含まれている場合が多い。フランス国内では、ChatGPT など大規模言語モデルの普及に伴い、個人データの無断利用やプライバシー侵害に関する苦情が増加している。特に、2023 年にはデータ保護機関が ChatGPT に関する調査を開始し、利用者からの苦情が多数寄せられていることが明らかになった²⁷。これにより、生成 AI が個人データをどのように利用しているのか、またその結果として生じるプライバシーリスクについて、国民の不安が一層高まっているのである。

④ オンライン市場における商業活動の変容と消費者保護の必要性

オンライン上での取引や口コミ、インフルエンサーによる宣伝活動が急増する中、生成 AI を利用した不正行為も明らかとなっている。例えば、企業が AI を用いて自動生成した偽の口コミや評価を流布するケース、あるいは SNS 上で生成 AI を活用して消費者を誤誘導する手法が問題視されている。

²⁵ <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/barom%C3%A8tre-du-num%C3%A9rique-2023-les-principaux-r%C3%A9sultats/>

²⁶ https://www.senat.fr/enseance/2022-2023/778/Amst_127.html

²⁷ <https://www.cnil.fr/fr/intelligence-artificielle-le-plan-daction-de-la-cnil>

競争・消費・詐欺取締総局は、インフルエンサーの活動について実態調査を実施し、約半数に不適切な商業行為が認められるといった結果を報告している²⁸。生成 AI を利用した虚偽の情報による消費者の誘導、不適切な商業行為を行うインフルエンサーの存在から、消費者を保護し、市場の公正性を維持するために、生成 AI の利用に対する明確な規制や政策が必要とされている。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 官民データプラットフォームと自動監視システム

経済財務省傘下の競争・消費・詐欺取締総局は、全国各地に支部を有し、現場調査や覆面調査を通じてオンライン上の不正広告、フェイクレビュー、ディープフェイクの流通状況をリアルタイムで把握している。競争・消費・詐欺取締総局は、専用の自動監視システム（Polygraphe²⁹）を導入し、ウェブ上のレビューや広告文を AI で解析することで、不自然なパターンや疑わしい投稿を迅速に検出している。これにより、地方支部で収集された情報は即座に中央データベースに集約され、全国的な傾向分析に役立てられている。

② 地方機関との連携体制

フランスは中央集権体制をとりつつも、地方機関との密接な連携により地域ごとの状況把握を実現している。競争・消費・詐欺取締総局の各地方支部は、地域の消費者相談窓口、県庁、さらには警察・検察と連携し、現場での実態を中央へ迅速に報告する仕組みを有している³⁰。例えば、ある地域で生成 AI を悪用した詐欺被害が多発した場合、その地域の競争・消費・詐欺取締総局担当部門が詳細な調査を行い、得られたデータが中央官庁に送信される。中央はその情報をもとに全国的な対策を講じるほか、必要に応じて法改正や行政指導の検討材料とする。

③ 公衆との対話及び学術連携

パブリックコメントや公開協議を通じて、消費者や専門家、消費者団体の意見を直接取り入れる仕組みを構築している。例えば、データ保護機関は 2023 年末から 2024 年初頭にかけて、生成 AI に関する懸念や課題について広く国民から意見を募集し、その結果を踏まえたガイドラインや勧告を発表している³¹。このプロセスは、政府が現場の声を直接政策に反映させるための重要な手段となっており、地方の消費者団体や自治体も積極的に参加している。

④ 専門家委員会・ワーキンググループの設置

生成 AI に伴う急速な技術進展に対して、フランス政府は専門家委員会やワーキンググループを設

²⁸ <https://www.economie.gouv.fr/actualites/influenceurs-bilan-des-controles-2022-et-2023-de-la-dgccrf>

²⁹ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/actualites/traitements-automatises-de donnees-polygraphe>

³⁰ <https://www.nievre.gouv.fr/Actions-de-l-Etat/Economie-et-emploi/Regulation-concurrentielle-des-marches2>

³¹ <https://www.cnil.fr/fr/ia-la-cnil-publie-ses-premieres-recommandations-sur-le-developpement-des-systemes-dintelligence>

置し、産官学連携による情報共有を強化している。2023 年に設立された「生成 AI 委員会³²」には、国内の主要大学、研究機関、企業、及び消費者団体の代表者が参加しており、最新の技術動向、事例分析、並びに社会的リスクを議論する場となっている。この委員会は、個別の事象や統計データをもとに政策提言をまとめ、中央政府にフィードバックを行うとともに、地方の意見も集約する仕組みを持っている。

³² <https://www.economie.gouv.fr/comite-intelligence-artificielle-generative>

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 生成AIの不正利用による消費者被害の事例

① 生成AIを用いたなりすましによる詐欺被害

2023年以降、フランス国内においては、AIが合成した偽の音声や文章を用いて、企業の担当者や消費者になりますます手口が確認されている。例えば、フランス人女性がハリウッド俳優ブラッド・ピットになりました詐欺に遭い、AIで作られた偽の音声や写真・動画を信じ込まれて約83万ユーロもの金銭被害と深刻な精神的被害を受けた事例が報じられている³³。

(2). 消費者保護に対して生成AIを用いた事例

① オンライン上の不正検知ツール「Polygraphe³⁴」

3. (2) ①でも触れているが、経済財務省傘下の競争・消費・詐欺取締総局は、オンライン上で流通するフェイクレビューや不正広告を検知するためのAIツール「Polygraphe」を開発・導入している。Polygrapheは、機械学習アルゴリズムを用いてレビュー文のパターンや不自然な投稿を自動的に検出し、フェイクニュースの摘発に寄与している。これにより、消費者は正確な情報に基づいて製品選択ができるようになり、市場の公正性が高められている。

② 問合せ補助ツール「IA RéponseConso³⁵」

競争・消費・詐欺取締総局は消費者からの問合せや苦情に対して、生成AIを補助的に利用するシステム「IA RéponseConso」を試験導入している。IA RéponseConsoは過去の問合せ履歴を学習し、最適な回答候補を自動生成することで、消費者からの問合せに迅速かつ的確に対応する仕組みである。これにより、行政窓口の負担が軽減され、より多くの消費者問題に迅速に対応できる体制が整備されつつある。

(3). その他の消費者保護に関する生成AIについての特記事項

① 消費者団体による生成AIに対する警鐘と提言

フランスの消費者団体であるUFC-Que Choisir³⁶の会長Marie-Amandine Stéveninは2023年6月に発表した声明³⁷で、生成AIによるフェイクニュースやフェイクレビューが消費者の判断を誤らせる可能性を指摘し、当局に対して消費者の利益が真に考慮されるための規制強化を要求した。

³³ <https://france3-regions.francetvinfo.fr/centre-val-de-loire/loiret/orleans/arnaque-au-faux-brad-pitt-comment-eviter-les-pieges-avec-l-intelligence-artificielle-3092110.html>

³⁴ 脚注29を参照

³⁵ <https://www.economie.gouv.fr/actualites/detection-des-fraudes-analyse-de-donnees-comment-lia-fait-son-entree-bien>

³⁶ <https://www.quechoisir.org/>

³⁷ <https://www.quechoisir.org/billet-du-president-creations-virtuelles-risques-reels-intelligences-artificielles-n108554/>

第2章 ドイツ

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

ドイツでは、消費者保護政策全般を統括する 連邦環境・自然保護・原子炉安全・消費者保護省 (Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz : BMUV)³⁸ が、生成 AI を含むデジタル分野の消費者保護政策を担っている。同省は消費者の日常生活における安全・権利の保護を目的とし、食品からデジタルサービスまで幅広い領域で政策立案・法執行を行っている。

特に近年は AI 技術、特に生成 AI の普及が消費者に新たな利益とリスクをもたらすため、その規制枠組みの整備が重要課題となっている。EU レベルでは 2024 年に世界初の包括的な AI 規制法 (AI Act)³⁹ が制定・発効しており、加盟国に対し国内での監督当局の設置が義務づけられた⁴⁰。ドイツでもこれを受け、生成 AI を含む AI システム全般の規制・監督を担う中央当局の設立準備が進められている。現時点 (2025 年初頭) では有力候補として連邦ネットワーク庁 (Bundesnetzagentur : BNetzA)⁴¹ が挙がっている⁴²。連邦ネットワーク庁は元来、電気・ガス・通信・郵便・鉄道などのネットワーク産業の規制のため 1998 年に設立された独立機関であり、デジタル分野の規制経験も豊富にある。2024 年には欧州デジタルサービス法 (The Digital Services Act : DSA)⁴³ の国内調整官 (Digital Services Coordinator : DSC)⁴⁴ に指定され、オンライン・プラットフォームの違法コンテンツ対策監督を開始した。

(2). 当局の位置づけ

想定される AI 規制担当当局である連邦ネットワーク庁は、連邦政府の中で中央集権的な独立規制機関として位置づけられる。連邦ネットワーク庁は連邦経済・気候保護省(BMWK)及び連邦デジタル・運輸省(BMDV)の所管下にある機関だが、個別の規制執行にあたっては独立性が法的に保証される⁴⁵。つまり、政治的指示から独立して専門的判断を行う権限を持ち、公平・中立な立場で AI システムの監督にあたることになる。

連邦ネットワーク庁は本部をボンに置き、各分野ごとに局・部門が編成されている。長官（総裁）

³⁸ <https://www.bmuv.de/>

³⁹ 脚注 21 を参照

⁴⁰ 条文：<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32024R1689> (第 70 条第 1 項に当局の設置が必要な旨が記載されている)

⁴¹ https://www.bundesnetzagentur.de/EN/Home/home_node.html

⁴² <https://www.bundestag.de/dokumente/textarchiv/2024/kw20-pa-digitales-ki-1001728>

⁴³ https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_en

⁴⁴ https://www.dsc.bund.de/DSC/DE/_Home/start.html

⁴⁵ 『Deutscher Bundestag Drucksache 20/1294820. Wahlperiode 12.09.2024』：<https://dserver.bundestag.de/btd/20/129/2012948.pdf>

をトップとしており、2025年3月現在はクラウス・ミュラー氏がその職に就いている。ミュラー氏は元々ドイツ消費者センター連盟（vzbv）の代表を務めていた経歴があり、消費者保護の視点を持つ人物がトップとなっている。連邦ネットワーク庁内部には、従来から通信やエネルギーなど分野別に「決定委員会（Beschlusskammer）」と呼ばれる合議制の意思決定機関が設けられており、専門官たちが法律に基づく準司法的な判断を下している。AI監督についても、専門部署や必要に応じて新たな決定委員会を設けて対応すると考えられる。

（3）関連省庁・機関の概要

① 連邦法務省（Bundesministerium der Justiz : BMJ⁴⁶）

連邦法務省は、従来から消費者契約法、不当競争防止法（UWG）などの法制度を通じ、消費者の権利保護を担ってきた。生成AIにおいては、例えばAIによる不当な判断や差別が発生した場合の法的救済手段の整備、及び企業に対する責任追及のための法制度の強化を推進する。加えて、EU規則の国内実施に際しては、他省庁と連携しながらAIの法的課題に取り組む役割を有する。

② 連邦経済・気候保護省（BMWK）

連邦経済・気候保護省は、デジタル経済政策及び技術イノベーションの振興を担っている。生成AIに関しては、イノベーション促進と消費者保護の両立を図るため、企業の技術開発支援と市場監督のバランス調整を行う。特に、競争政策の観点から、アルゴリズムの不公正な利用が市場に及ぼす影響を監視し、連邦独占禁止庁（Bundeskartellamt）を通じた市場調査や必要な是正措置を講じる役割を有する。

③ 連邦デジタル・運輸省（Bundesministerium für Digitales und Verkehr : BMDV⁴⁷）

連邦デジタル・運輸省は、デジタルインフラの整備及びデジタル政策の総括を担っており、AIの社会実装に関する重要な役割を果たす。生成AIを含むデジタルサービスの利用にあたって、通信分野における既存の規制経験を活かし、連邦ネットワーク庁のDSA実施や、国内外での技術標準の調整を進めることで、消費者の利益保護に寄与している。

④ 連邦財務省（Bundesministerium der Finanzen : BMF）⁴⁸及び連邦金融監督庁（Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht : BaFin）⁴⁹

連邦財務省は、金融サービス分野における消費者保護を含む経済政策を担当しており、連邦金融監督庁は金融機関の監督を通じ、AI技術を用いた融資審査やリスク管理の適正運用を監視する。生成AIが金融分野で利用される際には、差別や不公正な取扱が生じないよう、透明性の確保と説明責任の徹底が求められる。これにより、金融消費者の保護を強化する施策が展開されている。

⁴⁶ https://www.bmj.de/DE/Startseite/Startseite_node.html

⁴⁷ <https://bmdv.bund.de/DE/Home/home.html>

⁴⁸ <https://www.bundesfinanzministerium.de/Web/DE/Home/home.html>

⁴⁹ <https://www.bundesfinanzministerium.de/Web/DE/Home/home.html>

⑤ 消費者問題専門家委員会（Sachverständigenrat für Verbraucherfragen : SVRV⁵⁰）

SVRVは、2014年に設置された学識経験者及び実務家から成る諮問機関である。消費者政策の科学的根拠を強化するため、幅広い分野からの知見を集約し、政府に対して独立した助言を行うことを目的としている。特に、エネルギー、持続可能性、及びデジタル分野においては、生成AIによる消費者操作や不公正な情報提供といった課題に対して、エビデンスに基づく提言を行っている。

⑥ デジタルサービス調整官諮問委員会（Der Beirat des Digital Services Coordinators⁵¹）

連邦ネットワーク庁内に設置された本委員会は、デジタルサービス法（DSA）⁵²の執行状況の監視と助言を目的としており、生成AI規制そのものの諮問機関ではないが、今後のガバナンスモデルとしても参考にされる。委員会は学術界、産業界、市民社会から選出された専門家によって構成され、透明性と説明責任の確保を図るとともに、主管当局に対して具体的な改善提言を行っている。

⑦ 民間消費者団体連合体（Verbraucherzentrale Bundesverband : vzbv⁵³）

厳密には政府機関ではないが、民間消費者団体連合体は全国の消費者センターや民間団体を統括する連合体として、政府と密接に連携している。生成AIの導入に伴う消費者リスクの低減及び救済措置の充実を求める提言⁵⁴を行い、また市場監視の一翼を担う。政府はこれらの民間機関からの意見を積極的に取り入れることで、政策決定の透明性と市民参加を実現している。

⁵⁰ <https://www.svr-verbraucherfragen.de/>

⁵¹ https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2024/20240918_DSC.html

⁵² 脚注43を参照

⁵³ <https://www.vzbv.de/>

⁵⁴ <https://www.vzbv.de/publikationen/ki-regulierung-nationale-aufsicht-muss-verbraucherfreundlich-sein>

2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① 消費者権利保護法 (Verbraucherrechte durchsetzungsgesetz : VDuG) ⁵⁵

消費者権利保護法は、2023年10月に成立した新法であり、欧州の集団的消費者被害救済指令を国内で実施するためのものである。ドイツ連邦司法省が専管し、本法により一定の資格を有する消費者保護団体が代表訴訟を提起できる仕組みが整備された。生成 AI との関連については、直接的に生成 AI を規制する内容ではないものの、生成 AI の不正利用によって多数の消費者に被害が発生した場合、本法に基づく集団訴訟により迅速な救済措置が講じられる制度である。これにより、個別的小額被害であっても、全体として消費者保護が強化される仕組みが確立された。

② 民法典におけるデジタル商品契約規定の改正 (Bürgerliches Gesetzbuch : BGB) ⁵⁶

ドイツ民法典は、2022年1月付でデジタル商品及びデジタルサービスの提供に関する特則が追加され、生成 AI を用いたサービスの提供においても、事業者が契約上定められた性能や安全性を維持する義務が明文化された (BGB 第 327f 条⁵⁷)。これにより、生成 AI サービスが提供する内容が契約どおりでない場合、消費者は契約解除や代金減額などの救済を求めることができるようになった。無償サービスであっても、個人データの提供を対価として利用している場合には、同法上の消費者保護規定が適用される (BGB 第 327 条 3 項⁵⁸)。こうした法改正は、生成 AI の普及とともにデジタル市場における消費者の権利保護を強化するために不可欠な措置である。

③ 不正競争防止法 (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb : UWG) ⁵⁹

不正競争防止法は、2004年制定された法令だが、2022年5月に改正され、デジタル社会に即して消費者保護規定が強化された。ドイツ国内では連邦司法省 (Bundesamt für Justiz : BfJ)⁶⁰が専管するが、経済・気候保護省 (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz : BMWK)⁶¹とも連携して運用される。不正競争防止法は、虚偽表示、不当な広告など、消費者の判断を誤らせる行為を禁止するものであり、生成 AI に関する特に重要と思われるポイントは、不正レビューの生成についてである。事業者が消費者レビューを表示する場合には、そのレビューが実際の購入者によるものか確認する方法を開示する義務が追加された (第 5b 条 3 項⁶²)。附則に新たな項目が追加され、事業

⁵⁵ 条文 : <https://www.gesetze-im-internet.de/vdug/BJNR1100B0023.html>

⁵⁶ 条文 : <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>

⁵⁷ 条文 : https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/__327f.html

⁵⁸ 条文 : https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/__327.html

⁵⁹ 条文 : https://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/BJNR141400004.html

⁶⁰ https://www.bundesjustizamt.de/DE/Home/Home_node.html

⁶¹ <https://www.bmwk.de/Navigation/DE/Home/home.html>

⁶² 脚注 59 を参照

者が適切な検証措置を取らずに商品レビューを真実であるかのように主張する行為や、消費者による評価を捏造・改竄したり、第三者に依頼して虚偽の推奨を生成させたりする行為が明示的に禁止された（附則第 23b, 23c 項⁶³）。

（2）. 基本計画の概要

ドイツ政府は、EU 全体で進む包括的な AI 規制枠組みである AI 規制法（AI Act）⁶⁴との整合を重視し、国内法制への反映を進めている。2024 年 3 月に欧州議会で可決・5 月に EU 理事会で承認された AI 規制法は、世界初の包括的な AI 法であり、イノベーション促進と信頼確保の両立を目指しつつ、消費者を含む市民の基本権や安全の保護を図るものとなっている。

この EU 規則により、高リスク AI システムには利用者の「説明を受ける権利」が導入され、AI による意思決定について消費者が説明を求めることができる。さらに権利侵害を感じた場合には AI 監督当局への苦情申出権も認められ、消費者救済の仕組みが整備される。

また、透明性義務⁶⁵も強化されている。例えば、オンライン上の商品レビューにおいて、生成 AI による偽装レビューなどで消費者が誤認しないように、AI が生成した評価である場合は明示する義務が今後課されることとなる。

さらに、生成 AI（汎用 AI）提供者には違法コンテンツを生成しないよう措置を講じる義務や、学習データに他者の著作物を用いた場合の情報の開示義務も課されるようになった。これによりディープフェイクなど AI 悪用への対処が容易になり、消費者が虚偽・不法な生成コンテンツの被害を受けにくくする狙いがある。

ドイツ政府はこの EU 規則を国内で確実に実施すべく、国内法整備と監督体制の構築を進めている。AI 規制法は 2024 年 8 月に発効し、各国は 2 年以内に適用開始となる見込み⁶⁶で、ドイツでも 2025 年 8 月までに国内監督当局を指定する必要がある⁶⁷。連邦政府は監督の在り方について「できるだけ官僚の負担が少なく、利用者に優しい体制⁶⁸」を目指すとし、既存の監督機関・市場監視機構を活用したスリムな全国 AI 監督当局を設ける方針である。

デジタル担当相ヴォルカー・ヴィッシング氏も「既存の実績ある監督構造を強化する⁶⁹」と述べており、例えば情報セキュリティを所管する連邦情報セキュリティ庁（Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik : BSI）⁷⁰や各分野の監督官庁の連携により AI 規制法の履行を監督していく戦略が示唆されている。

また、ドイツ政府の AI 戦略（国家 AI 戦略）やデジタル政策においても、差別や操作などからの消費者保護が重要な柱とされている。実際、連邦政府の AI 戦略では「AI 利用に際して差別・操作その

⁶³ 脚注 59 を参照

⁶⁴ 脚注 21 を参照

⁶⁵ AI Act における Transparency Risk より

⁶⁶ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>

⁶⁷ <https://bmdv.bund.de/SharedDocs/DE/Artikel/K/erstes-ki-gesetz.html>

⁶⁸ 脚注 67 を参照

⁶⁹ 脚注 67 を参照

⁷⁰ https://www.bsi.bund.de/DE/Home/home_node.html

他の乱用から効果的に保護すること」が明記されており、人間中心・信頼性確保の原則（「AI made in Europe」の理念）の下で規制を整備する方針である⁷¹。

このように、ドイツではEU規則の実施を軸に、国内でも消費者保護の観点を盛り込んだAI規制強化策が計画されている。例えば消費者向けガイドラインや自主規制の枠組みについては、現時点で国内独自のガイドラインは策定されていないが、EUレベルで進む自主的行動規範にも歩調を合わせている。

さらに、一部の州レベルでは既に消費者保護当局による生成AI利用ガイドラインの検討も始まっている、例えば、バーデン＝ヴュルテンベルク州は「生成AIソフトウェアは違法コンテンツを生成しない設計にすべき」といった原則を示している⁷²。

総じて、ドイツの戦略はEUのAI規制法と足並みを揃えつつ、国内法制度や業界の自主的取組を通じて消費者保護を強化する統合的政策立案が進められている状況である。

⁷¹ Die Bundesregierung 『Strategie Künstliche Intelligenz der Bundesregierung』, 38P : <https://www.bundesregierung.de/resource/blob/997532/1550276/3f7d3c41c6e05695741273e78b8039f2/2018-11-15-ki-strategie-data.pdf>

⁷² <https://mlr.baden-wuerttemberg.de/de/unser-service/presse-und-oeffentlichkeitsarbeit/pressemitteilungen/pressemitteilung/pid/am-15-maerz-ist-weltverbrauchertag-kuenstliche-intelligenz-ki-steht-2024-im-mittelpunkt>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

ドイツにおける生成 AI の普及とその影響は、消費者保護政策の立案における重要な基盤となっている。近年、生成 AI 技術はチャットボット、画像生成ツール、音声ディープフェイクなどの分野で急速に発展し、一般消費者の日常生活に大きな影響を及ぼしている。政府は、こうした技術の急速な普及に伴い、生成 AI がもたらすリスクとその対策について、正確なデータに基づいて検証を行っているのである。

① 世論調査や統計データ

まず、世論調査や統計データにより、生成 AI の利用状況や消費者の不安が明らかになっている。例えば、2023 年及び 2024 年に実施された複数の調査によれば、ドイツ国内の消費者の約 52% が AI を利用した経験があり、同時に約 44% が生成 AI による不正表示や操作、フェイクニュースの拡散に対して強い不安を感じている⁷³。さらに、オンライン上の取引や口コミ、SNS における生成 AI の活用が、消費者の購買判断に誤認を与える事例が複数報告されている⁷⁴。

② 生成AIによる消費者被害

また、消費者保護団体や各省庁が収集したデータによれば、生成 AI の悪用による被害事例として、音声ディープフェイクによる詐欺や、AI 生成レビューによる誤った製品評価が多発している⁷⁵。これらの被害事例は、既存の不正競争防止法 (UWG) や消費者権利保護法 (VDuG) に基づく行政指導や制裁措置の対象となっている。さらに、AI 技術の悪用によるサイバーセキュリティリスクについても警告されており、生成 AI が個人情報やプライバシー侵害に関与する事例も増加している⁷⁶。

こうした状況は、生成 AI の普及がもたらす恩恵だけでなく、消費者が被る潜在的リスクを明確に示すものであり、政府が消費者保護のための規制を強化する根拠となっている。統計データや被害事例の蓄積は、政策決定の際に定量的根拠として用いられ、各省庁はこれらのデータに基づいて必要な法改正や監督体制の強化を検討している。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

ドイツ当局は、生成 AI と消費者保護に関する実態及び社会的状況を正確に把握するため、複数の仕組みを整備している。これらは、専門家委員会、地方機関との連携、さらに公衆との対話や国際協

⁷³ Verbraucherzentrale Bundesverbands 『VERBRAUCHERREPORT 2024』、4P : https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-06/240606_vzbv_Verbraucherreport_2024_RZ_WEB_bf.pdf

⁷⁴ <https://mlr.baden-wuerttemberg.de/de/unser-service/presse-und-oeffentlichkeitsarbeit/pressemitteilungen/pressemitteilung/pid/am-15-maerz-ist-weltverbrauchertag-kuenstliche-intelligenz-ki-steht-2024-im-mittelpunkt>

⁷⁵ 同上

⁷⁶ https://www.bsi.bund.de/EN/Themen/Unternehmen-und-Organisationen/Informationen-und-Empfehlungen/Kuenstliche-Intelligenz/Deepfakes/deepfakes_node.html

調による情報共有など、多角的なアプローチに基づいて運用されている。

① 各州の消費者保護センターにおける実態把握

ドイツ各州に設置されている消費者保護センター（Verbraucherzentrale）は、現場レベルで消費者からの相談や苦情を受け付け、詳細な報告書⁷⁷を作成している。各センターは、地域ごとの被害状況や不正行為の実態を把握し、その情報を中央政府へ送信する仕組みを有している⁷⁸。これにより、地域ごとの実態を迅速に反映した上で、全国的な消費者保護政策の基礎データとして活用される。

② ステークホルダーとの対話・意見収集

さらに、専門家との対話を重視しており、公開協議会を通じて、消費者や専門家、有識者の意見を直接収集する仕組みを導入している。例えば、連邦議会におけるデジタル委員会では、2023年5月に生成AIの規制をテーマに有識者公聴会が実施され、専門家から「生成AIによるテキストには明確な表示が必要」「規制の遅れは許されない」といった意見が相次いだ。また、州レベルでも毎年「消費者の日（Verbrauchertag）」などのイベントでAIと消費者保護を議題に掲げており、2024年の世界消費者権利デーには各地で「生成AIと消費者」をテーマとしたシンポジウムや啓発活動が行われている。例えば、バーデン＝ヴュルテンベルク州の消費者保護大臣は世界消費者権利デーに際し「誰もがデジタル時代のAI技術に振り回されないよう、あらゆる世代へのデジタル消費者教育を強化する」と強調している⁷⁹。これは世論の不安に応える施策の一環で、連邦レベルでも消費者への情報提供やリテラシー向上策が検討されている。

以上の仕組みにより、ドイツ当局は生成AIと消費者保護に関する実態を多角的に把握し、これに基づいた規制・政策の立案及び改定を実施している。各種データの収集・分析、現場の実情報告、専門家との意見交換、国際的な情報共有などの取組は、政策決定の客觀性と実効性を高める重要な基盤となっている。

⁷⁷ <https://www.vzbv.de/jahresberichte-des-vzbv>

⁷⁸ <https://www.vzbv.de/verbraucherschutz>

⁷⁹ <https://mlr.baden-wuerttemberg.de/de/unser-service/presse-und-oeffentlichkeitsarbeit/pressemitteilungen/pressemittelung/pid/am-15-maerz-ist-weltverbrauchertag-kuenstliche-intelligenz-ki-steht-2024-im-mittelpunkt>

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① 持続可能な消費者支援

ドイツの検索サービス「Ecosia」は、連邦環境・消費者保護省の支援するプロジェクトの一環として、生成AIを活用したチャットボット機能「Green Consumption Assistant」を導入した⁸⁰。このチャットボットは大規模言語モデル（ChatGPT）を基盤とし、ユーザーからの質問に回答する際に環境や持続可能性に関する要素を考慮して応答を生成する。例えば、通販サイトで商品を検索する際に、環境負荷の低い代替商品の提案や企業の気候への取組に関する情報を対話形式で提供する。実証研究によれば、こうした生成AI機能によりユーザーの購買行動と環境配慮のギャップを埋める効果が期待され、ユーザー体験の向上につながったことが確認されている。

② 証欺電話対策

大手通信事業者のテレフォニカ（O2 ドイツ）は、特殊詐欺電話から消費者を保護する取組として、英国法人で開発された生成AIボット「AI オマ・ディジー（KI-Oma Daisy）」の導入を検討している⁸¹。これは高齢女性を装った音声AIアシスタントであり、詐欺の疑いがある電話に自動応答し、犯人を長時間引き留めることで被害を未然に防ぐ仕組みである。ディジーは複数のAIモデル（音声合成と言語モデル）を組み合わせ、非常に自然な対話を実現する。英国における実験では、このAIが約1,000件以上の詐欺電話に応対し、犯人を最長40分間も引き延ばすことに成功しました。ドイツ国内でも法的枠組みに沿って同様のAIボットを展開できるか検証が進められており、実現すれば消費者を詐欺電話から守る有力な手段となると期待されている。

③ 顧客サービスへのチャットボット活用

ドイツ全国に展開する公的金融機関グループである貯蓄銀行（Sparkassen）は、顧客対応強化と消費者保護のためにAIチャットボット「Linda（リンダ）」を導入している⁸²。リンダは生成AI技術により人間と自然に対話できる24時間対応の仮想アシスタントであり、残高照会や盗難カードのブロック手続など、様々な問合せに即時対応する。これにより夜間や週末でも消費者が迅速に重要な手続を行えるようになり、被害の拡大防止や利便性向上につながっている。貯蓄銀行サークルランド協会の発表によれば、リンダのようなAIチャットボットは既に数百の店舗で業務を支援し、今後さらに多くの拠点に拡大導入される計画である。このように金融分野では、生成AIを組み込んだチャットボットが消費者からの問合せ対応を効率化し、金融犯罪の防止策（例：不正利用時の即時カード停止）として機能するケースが増えている。

⁸⁰ <https://www.z-u-g.org/meldungen/unser-projekt-ermoeglicht-nachhaltige-konsumententscheidungen-im-internet/>

⁸¹ <https://www.telefonica.de/news/corporate/2025/01/analyse-von-ueber-1000-betruegerischen-anrufen-ki-oma-daisy-ki-laert-ueber-typische-tricks-der-scammer-auf.html>

⁸² <https://www.svsaar.de/presse/pressemitteilungen/artikel/impulse-fuer-die-zukunft-ki-und-bildung-im-fokus-der-spar-kassen-finanzgruppe-saar>

④ 個人情報保護と情報開示

企業と研究機関のコンソーシアムにより進められている「DaSKITA (Datensouveränität durch KI-basierte Transparenz und Auskunft)」プロジェクトは、生成 AI 技術を用いて消費者のデータ保護と権利行使を支援する取組である⁸³。連邦環境・消費者保護省のイノベーション支援策の下で開始された 3 か年計画の本プロジェクトでは、消費者が自分の個人データが企業によってどのように収集・利用されているかを容易に把握し、必要に応じて開示請求やオプトアウトを行えるよう、AI による自動化ソリューションを開発している。具体的には、複雑なプライバシーポリシーや利用規約を生成 AI で平易な要約に変換したり、各種オンラインサービスに対する情報開示請求をワンクリックで生成・送信するツールなどが検討されている。これらにより、消費者は専門知識がなくても自らのデータに関する権利行使しやすくなり、デジタル社会における「情報の非対称性」を是正して自主的なプライバシー保護を実現することが期待されている。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 中央官庁でのAIアシスタント導入

連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省 (BMUV) は、行政業務に生成 AI を活用する実証として、内部向けチャットボット・プロトタイプ「Chat-BMUV」を開発した⁸⁴。これは ChatGPT に類似した大規模言語モデルを省内システム上で稼働させたもので、職員は機密データを安全に扱いながら政策文書の下調べや要点抽出などに利用できる。オープンソースの比較的小型な言語モデル (Mixtral 8x7B) を基に構築されており、データを外部に送信せずに省内知識にアクセスできる点が特徴である。このような生成 AI アシスタントにより、省庁では法令案の作成や消費者からの意見分析といった業務の効率化が図られている。結果として、職員がより迅速に消費者保護政策の立案や監督業務を行える体制づくりにつながり、将来的には他の官庁への展開や国民向けサービスへの応用も視野に入れた取組である。

⁸³ <https://github.com/DaSKITA>

⁸⁴ <https://initiatived21.de/aktuelles/ai-ready-or-not-deutschlands-start-in-die-daten-und-ki-revolution>

第3章 アイルランド

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

競争・消費者保護委員会（Competition and Consumer Protection Commission : CCPC）⁸⁵は、2014年に国家消費者庁及び競争庁の統合により設立された法定機関⁸⁶である。設立の背景には、消費者保護と競争促進を一体的に実現する必要性があった。CCPCは、競争法の執行及び消費者保護法の施行という二重の任務（デュアルマンデート）を担い、市場における公正な競争環境の維持と消費者権利の保護を目的としている。

具体的には、CCPCはカルテルや独占的取引の摘発、企業結合に対する事前審査、フェイク広告や不当な商慣行の監視、製品安全に関する市場監視などの法執行活動を実施している。また、消費者への情報提供や啓発活動、政策提言を通じて、市場の透明性と信頼性の向上にも寄与している。さらに、デジタル市場やオンライン取引に関連する新たな規制領域にも対応すべく、CCPCは欧州の規制枠組み（Digital Services Act : DSAなど）に基づく執行権を有し⁸⁷、AIがもたらす新たなリスクへの対応策の検討を進めている。

(2). 当局の位置づけ

CCPCは独立した法定機関として設置されているが、企業・貿易・雇用省（Department of Enterprise, Trade and Employment : DETE）⁸⁸の管轄下に置かれている。これは、同省が国家の競争政策及び消費者政策を所掌するため、CCPCの政策的指導や予算措置などはDETEとの連携のもと行われる。個別の法執行に関する判断においては、CCPCは政治的に独立してその権限を行使する体制となっている。

組織構成として、CCPCは執行委員長（Executive Chairperson）と複数の委員（Members）からなる委員会構造で運営されている⁸⁹。委員長及び委員は政府によって任命され、各委員はCCPC内の特定の部門を分担監督している。それぞれの委員は、カルテル・フォレンジック分析、法務サービス、消費者保護執行、データ・デジタル規制、製品安全、政策・国際関係などの担当部門を持ち、組織全体として競争・消費者保護の広範な課題に対応できる体制が敷かれている。データ・デジタル規制部門を所管する委員もあり、デジタル市場やオンライン分野での消費者保護施策を統括している。

(3). 関連省庁・機関の概要

① 企業・貿易・雇用省（Department of Enterprise, Trade and Employment, DETE）

企業・貿易・雇用省（Department of Enterprise, Trade and Employment : DETE）は、アイルラ

⁸⁵ <https://www.ccpc.ie/>

⁸⁶ <https://enterprise.gov.ie/en/who-we-are/offices-agencies/competition-and-consumer-protection-commission.html>

⁸⁷ <https://www.kildarestreet.com/wrans/?id=2024-05-14a.861>

⁸⁸ <https://enterprise.gov.ie/en/>

⁸⁹ <https://www.ccpc.ie/business/about/about-us/>

ンド政府において競争政策と消費者政策全般を所掌する中央省庁である。同省の内部には「消費者・競争課 (Consumer and Competition)」が設置されており、国内及び EU レベルでの消費者保護・競争分野の政策立案や立法対応を行っている。

2024 年 5 月 14 日の Catherine Martin 氏（観光・文化・芸術・アイルランド語地域・スポーツ・メディア大臣）による議会答弁でも「AI 政策は企業・貿易・雇用省が主導している」ことが明言されしており⁹⁰、DETE は AI（人工知能）政策の政府内リーダーとしての役割も担っている。

② アイルランド中央銀行 (Central Bank of Ireland)⁹¹

アイルランド中央銀行は、金融システムの安定確保と金融規制の実施を主たる任務とする独立機関である。金融分野における消費者保護の観点から、同銀行は金融機関に対する監督及び消費者苦情の処理、金融商品に関する適正な取引の促進を実施している。

近年、金融機関における AI 技術の導入が進展する中、中央銀行は AI を活用した審査プロセスや顧客対応システムの安全性、バイアス排除の取組についても注視している⁹²。これにより、金融消費者が生成 AI による不利益を被らないよう、厳格な規制と監督体制が整備されている。

③ メディア委員会 (Coimisiún na Meán)⁹³

メディア委員会は、オンライン・プラットフォームやデジタルコンテンツの規制を担う新設の機関である。欧州連合が策定したデジタルサービス法 (DSA)⁹⁴に基づき、アイルランド国内におけるオンライン上の有害コンテンツ対策及びプラットフォームの責任追及を実施している。

生成 AI 技術は、ディープフェイクや誤情報の拡散といった新たなリスクを伴うため、メディア委員会は従来の放送規制やオンラインコンテンツ監視の枠組みを拡充し、AI 生成コンテンツの透明性や信頼性確保に向けた施策を展開している。具体的には、アイルランドの DSC (Digital Services Coordinator)⁹⁵として欧州委員会や他の国際組織と協調してオンライン・プラットフォーム全般の規制執行を行っている⁹⁶。

④ 人工知能諮問委員会 (AI Advisory Council)⁹⁷ 及び AI 大使制度 (AI Ambassador)⁹⁸

生成 AI の急速な発展に伴い、政府は専門家の知見を政策に反映させるため、人工知能諮問委員会を設置した。当該委員会は、学術界、産業界、法律、セキュリティ、社会科学など多様な分野の専門

⁹⁰ <https://www.kildarestreet.com/wrans/?id=2024-05-14a.861>

⁹¹ <https://www.centralbank.ie/>

⁹² <https://www.centralbank.ie/news/article/speech-colm-kincaid-financial-consumer-protection-and-market-conduct-considerations-of-AI-in-finance-22-may-2024>

⁹³ <https://www.cnam.ie/>

⁹⁴ 脚注 43 を参照

⁹⁵ 脚注 44 を参照

⁹⁶ <https://www.kildarestreet.com/wrans/?id=2024-05-14a.861>

⁹⁷ <https://aiadvisorycouncil.texas.gov/s/>

⁹⁸ <https://enterprise.gov.ie/en/publications/ai-ambassador-report-on-first-year-of-activity.html>

家から構成され、政府に対して独立かつ実務的な助言を行うことを目的としている。

また、AI 大使制度は、生成 AI 技術が社会に与える影響について国民的対話を促進するとともに、倫理的かつ責任ある AI 利用の普及に寄与するために設けられている。これらの機関は、政府内外の関連機関との連携を強化し、政策決定の場において多角的な視点を提供する役割を担っている。

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

アイルランドでは、消費者保護に関する一般法として2007年制定の消費者保護法2007(Consumer Protection Act 2007)⁹⁹があり、不公正又は誤解を招く取引慣行の禁止など消費者の基本的権利を定めている。

また、デジタル時代に即した新たな包括法として消費者権利法2022(Consumer Rights Act 2022)¹⁰⁰が成立し、2022年11月29日に施行された。同法はEU指令(Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council)¹⁰¹を国内実装したもので、消費者のデジタルサービス利用にも適用範囲を拡大している。例えば、フェイクレビューの禁止（自社製品への偽的好評価投稿の禁止）や、オンラインマーケットプレイスにおける検索順位や販売者情報の透明性確保、デジタルコンテンツ・サービス提供者によるソフトウェア更新の提供義務などが盛り込まれた¹⁰²。これにより、AIを用いて大量生成されたフェイクレビューや不透明な情報操作から消費者を守る規定が強化されている。また、消費者保護法2007で定められた誤解を招く表示・広告の禁止規定も引き続き有効であり、生成AIが作成した広告や商品説明であっても虚偽・誇大な内容であれば違法となる。

消費者保護法制の主管はエンタープライズ・貿易・雇用省(DETE)だが、独立機関として競争・消費者保護委員会(CCPC)が設置されており、CCPCにより消費者保護法や消費者権利法の違反が調査・執行されている¹⁰³。

(2). 基本計画の概要

アイルランド政府は、AIの発展に伴う消費者保護課題に対応するための戦略と規制整備を加速させている。2021年7月に初の国家AI戦略「AI – Here for Good (AI: 善のために)」を策定¹⁰⁴し、人間中心で倫理的なAI開発・利用を推進するロードマップを示した。この戦略では、「信頼できるAI」の実現と公共の利益の確保を強調している。

その後、ChatGPTの世界的普及(2022年末)やEU規制の確定を受け、2024年11月に国家AI戦略のリフレッシュ版¹⁰⁵が公表された。刷新戦略では生成AIの急速な台頭を踏まえ、「イノベーション促進と規制・信頼醸成の両立」が掲げられている。

⁹⁹ 条文：<https://www.irishstatutebook.ie/eli/2007/act/19/enacted/en/html>

¹⁰⁰ 条文：<https://www.irishstatutebook.ie/eli/2022/act/37/enacted/en/html>

¹⁰¹ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/eng>

¹⁰² <https://www.ccpc.ie/business/ccpc-welcomes-new-rights-for-consumers/>

¹⁰³ CCPC『Consultation: Development of a National Strategy on Artificial Intelligence』, 4P : <https://enterprise.gov.ie/en/consultations/consultations-files/submission-2-ccpc.pdf>

¹⁰⁴ <https://www.gov.ie/en/press-release/f4895-taoiseach-and-minister-troy-launch-government-roadmap-for-ai-in-ireland/>

¹⁰⁵ <https://www.gov.ie/en/publication/6df28-national-ai-strategy-refresh-2024/>

具体的には、EU の AI 規制法(AI Act)¹⁰⁶の国内実施体制を構築し、2025～26 年の施行に備える計画となっている。政府は AI 規制法に則した監督・執行当局の指定や、企業向けガイダンス策定を進めており、違反リスクの高い AI システム（与信審査や採用 AI など）の監督強化と、生成 AI 提供者への説明責任付与（技術文書の提出やコンテンツの出所表示義務など）の準備を進めている¹⁰⁷。

政策面では、AI 諮問委員会（有識者 14 名）を設置し、政府からの諮問に応じて AI 政策に関する提言を行っている。また、AI アンバサダー（親善大使）の任命（2022 年に初代就任）など、産業界との連携による AI 推進とリスク対策を両立させる取組が進んでいる¹⁰⁸。

政府は「AI を公共の利益のために活用する巨大な機会がある。一方で信頼醸成とガードレール（安全策）を設けることが重要だ¹⁰⁹」と強調しており、公共部門における AI 利用ガイドライン（暫定指針）を 2024 年 1 月に発出した¹¹⁰。この指針では、公的機関が AI システムを導入する際に遵守すべき 7 原則（人間の介在・監督、技術的堅牢性と安全性、プライバシー保護、透明性、多様性と非差別、公的福祉への配慮、説明責任）が示され、バイアス防止のため事前の影響評価や専門家の関与、AI の精度テストなどを求めている。

今後は公共セクター内での AI パイロットプロジェクトを拡充しつつ、公務員が安全に AI を試行できるサンドボックスの創設も計画されている¹¹¹。

さらに、金融当局（中央銀行）や通信分野規制当局など各種主管庁も AI に関する独自の監督方針の策定を進めている。中央銀行は 2024 年～25 年にかけて金融機関の AI 活用に関する監督期待事項を整備し、消費者保護コードへデジタル金融サービス向けの新規定を組み込む方針を表明した¹¹²。これは高リスク金融 AI（例えば投資アドバイス AI や与信スコアリング）による偏見・誤用から消費者を守るための先行的措置となっている。

また、競争・消費者保護委員会（CCPC）も AI がもたらす競争・消費者への影響を注視しており、国家戦略策定段階から「アルゴリズムによる価格差別やターゲティング広告が消費者に与える影響」「ダークパターン的手法の蔓延」などを指摘してきた¹¹³。CCPC は欧州委員会の消費者保護協力ネットワーク（Consumer Protection Cooperation Network : CPC）¹¹⁴などを通じ他国機関と連携しつつ、

¹⁰⁶脚注 21 を参照

¹⁰⁷ <https://enterprise.gov.ie/en/news-and-events/department-news/2024/november/06112024.html>

¹⁰⁸ AI 諮問委員会、AI アンバサダーについては 1.(3)④も参照

¹⁰⁹ <https://www.gov.ie/en/speech/25fe8-statement-by-minister-for-trade-promotion-ai-and-digital-transformation-niamh-smyth/>

¹¹⁰ <https://www.gov.ie/en/press-release/a5c3e-government-commits-to-using-trustworthy-ai-in-the-public-service/>

¹¹¹ <https://enterprise.gov.ie/en/news-and-events/department-news/2024/november/06112024.html>

¹¹² <https://www.centralbank.ie/news/article/speech-colm-kincaid-financial-consumer-protection-and-market-conduct-considerations-of-AI-in-finance-22-may-2024>

¹¹³ CCPC 『Consultation: Development of a National Strategy on Artificial Intelligence』, 4P : <https://enterprise.gov.ie/en/consultations/consultations-files/submission-2-ccpc.pdf> <https://enterprise.gov.ie/en/consultations/consultations-files/submission-2-ccpc.pdf>

¹¹⁴ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

必要な新規制（例：フェイクレビュー禁止規定など）は既に国内法へ反映させている¹¹⁵。今後も EU 動向に合わせ、生成AIの悪用への規制（例えばAI生成コンテンツの明示義務や、不適切なAIの禁止例の国内執行）の具体化を進める計画となっている。

¹¹⁵ <https://www.ccpc.ie/business/ccpc-welcomes-new-rights-for-consumers/>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 消費者意識の変化

アイルランド国内では、生成 AI による詐欺への不安が高まっている。2024 年のある調査では、アイルランド人の 89% がディープフェイク詐欺に懸念を示したと報告されている¹¹⁶。さらに被害件数や被害額のデータも増加傾向を示唆している。アイルランド中央銀行の分析によれば、2023 年の不正支払い総額は 1.26 億ユーロに達し、前年より 26% 増加した¹¹⁷。この中には従来型のカード不正利用も含まれるが、関係者は「詐欺師はデジタル技術を悪用する新手口を常に模索しており、AI がそうした手口を一層巧妙かつ大規模にするおそれがある」と指摘している。

② 欧州における既存法の積極的な執行とリスク調査

欧州消費者団体 BEUC は 2023 年に「ChatGPT のような生成 AI は人々を欺き操作し得る深刻な懸念がある」として各国当局に既存法の積極的な執行とリスク調査を緊急要請した¹¹⁸。またノルウェー消費者審議会がまとめた報告書『Ghost in the Machine』では、生成 AI が生む具体的な消費者被害リスク（詐欺、差別、誤情報拡散など）を詳述し、欧州全体で議論を喚起した。

これら消費者側からの提言や警告も政策立案に影響を与えており、EU の AI 規制やデジタル分野の消費者保護強化策に反映されている。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 競争・消費者保護委員会による市場調査

アイルランドの競争・消費者保護委員会 (CCPC) は、自らの法的使命としてデジタル市場での消費者リスクを継続的に調査・監視している。同委員会は EC におけるアルゴリズム活用にも注目しており、例えばオンライン上で価格差別や顧客ごとの価格パーソナライズが行われていないか監視している¹¹⁹。CCPC は EU の「ニューディール・フォー・コンシューマー」(消費者保護ルール改正) で導入予定の「価格が自動化された決定に基づき個別化されている場合には消費者への通知を義務付ける規定」に着目し、これを支持する見解を示した。これは、消費者が知らぬ間に AI アルゴリズムによって異なる条件を提示され不利益を被る事態を防ぐための透明性向上策である。

② 消費者苦情データベース

¹¹⁶ <https://uk.surveymonkey.com/newsroom/half-of-irish-arent-confident-in-identifying-ai-generated-content/>

¹¹⁷ <https://www.centralbank.ie/news/article/central-bank-of-ireland-publishes-new-data-on-irish-payment-fraud>

¹¹⁸ <https://www.beuc.eu/press-releases/consumer-groups-call-regulators-investigate-generative-ai-risks-enforce-existing>

¹¹⁹ <https://enterprise.gov.ie/en/consultations/consultations-files/submission-2-ccpc.pdf>

CCPC は消費者ホットラインやオンラインフォームを通じて日々多くの相談・苦情を受け付けており、これらは統合データベースで管理されている¹²⁰。同委員会は寄せられた情報を精査し、市場で何が問題化しているか、被害の規模や傾向はどうかを分析している。例えば、「AI を名乗る投資サービスにだまされた」「チャットボットとのやり取りで個人情報を抜き取られた」といった苦情が増えてくれば、当局はその分野を重点調査対象に位置付け、迅速に注意喚起や介入策を検討する。このエビデンスに基づく優先順位決定は CCPC の基本方針であり、限られたリソースを最大限効果的に配分するために行われている。

また CCPC は市場インテリジェンス活動の一環として自主的な調査や世論調査の結果も収集している。政府全体としても、国家 AI 戦略の策定時に広範なコンサルテーションを実施し、各規制当局や有識者から生成 AI の影響に関する知見を集めた¹²¹。

③ 国際協力と情報共有

アイルランドの消費者保護当局は、単独で国内状況を見るだけでなく、国際協力ネットワークを通じて広範な情報共有を行っている。CCPC は EU の消費者保護協力ネットワーク（CPC ネットワーク）の一員として、欧州各国の当局と連携している¹²²。CPC ネットワークでは、国境を越えた消費者トラブルや新手の詐欺に関する情報が共有され、必要に応じて合同の執行措置（一斉調査や問題企業への是正要求など）が取られる。また、CCPC は欧州競争ネットワーク（ECN）にも参加しており、デジタル市場におけるプラットフォーム支配やアルゴリズム談合の懸念について EU レベルで協議している。生成 AI がもたらす消費者への影響についても、CPC を通じた各国ケースの共有や、欧州委員会による横断的な市場分析が行われており、アイルランド当局はそれらの知見を政策に役立てている。さらに、アイルランドは EU 以外の枠組みにも積極的に関与している。国際消費者保護執行ネットワーク（ICPEN）では世界 60 か国以上の当局が連携し、オンライン詐欺や不公正な商慣行への対処法を議論・共有している¹²³。ICPEN は近年、ネット上のフェイクレビューやステルスマーケティングに関するガイドラインを策定し、各国に周知した。

¹²⁰ <https://www.ccpc.ie/consumers/about/decide-take-action/>

¹²¹ <https://enterprise.gov.ie/en/consultations/consultations-files/submission-2-ccpc.pdf>

¹²² <https://enterprise.gov.ie/en/consultations/consultations-files/submission-2-ccpc.pdf>

¹²³ <https://www.ccpc.ie/business/guidelines-issued-involved-online-reviews/>

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① 通信業界における生成AI活用事例

アイルランドの通信事業者は、詐欺電話や迷惑 SMS による消費者被害を抑止するため、生成 AI 技術を応用したフィルタリングシステムの導入を進めている。通信規制委員会（ComReg）の調査結果によれば、AI が搭載された通話監視システムは、通話内容及び送信パターンの解析により、不審な事例をリアルタイムで検知し、被害を未然に防止することに成功している。従来の単純なルールベースでは検出が難しかった詐欺手法を高い精度でブロックできるようになった。AI により動的に詐欺の新手口に対応できるため、従来型の固定的なブロックリストよりも利用者が被害に遭うリスクを低減し、通信サービスの信頼性向上に資する成果が得られている¹²⁴。

② 金融業界における詐欺対策

アイルランドの金融規制当局である中央銀行は 2024 年 12 月、暗号資産取引を装った詐欺サイト「Quantum AI」に対する警告を発した。このサイトでは「最先端の AI 技術で仮想通貨取引を行う」と謳った消費者の勧誘が行われていたが、実態としては無登録・違法な金融サービスであった。悪質な点としては、宣伝手法に生成 AI で作成した偽の動画やニュース記事、著名人の画像を用いていたことが挙げられる。ソーシャルメディア上で有名人の姿を AI 合成した動画や架空の新聞記事をばらまき、自社サービスがあたかも信頼できるものかのようにして消費者を欺いて誤認させ、出資を募っていた。中央銀行は直ちに警告リストに当該業者名を掲載するとともに、こうした金融詐欺から身を守るよう注意喚起を行った¹²⁵。

アイルランド銀行では増加する投資詐欺に対応するために全国的な金融犯罪対策戦略の策定を提唱し、SMS 詐欺メッセージを自動検知・ブロックするフィルタの導入など技術的施策を計画している¹²⁶。この SMS フィルタはメールのスパムフィルタと同様に AI で不審なリンクや内容を検出し、詐欺メッセージを消費者に届く前に遮断するものである。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 官公庁と民間企業によるLLMを利用したチャットボットのPoCプロジェクト

企業・貿易・雇用省（DETE）では、大規模言語モデル（LLM）を使ったチャットボットが一般市

¹²⁴ ComReg 『Combatting scam calls and texts Consultation on network based interventions to reduce the harm from Nuisance Communications』,78P : <https://www.comreg.ie/media/2023/06/Consultation.pdf>

¹²⁵ <https://www.centralbank.ie/news/article/warning-notice-quantum-ai-central-bank-of-ireland-issues-warning-on-unregistered-firm-02-dec-2024>

¹²⁶ <https://www.bankofireland.com/about-bank-of-ireland/press-releases/2024/ireland-needs-stronger-anti-fraud-policies-to-protect-consumers/>

民への情報提供に有用かを検証するための PoC（概念実証）プロジェクトが実施された¹²⁷。このプロジェクトでは「自動化されたチャットボットを新たな情報提供チャネルとして利用することの実現可能性評価」「現在の技術の成熟度と適合性の検証」「生成 AI チャットボットの回答精度や適切性の評価」などが目的とされ、マイクロソフト社や Storm 社と連携してアバター付き対話ボットの試験運用が行われた。結果として、音声で指示を受け応答する能力や多言語対応、回答に参考情報の出典を提示する機能など、最新の生成 AI チャットボットの有用性が実証されている¹²⁸。このような政府主導の実験は、将来的に消費者（国民）からの問合せ対応や行政手続の支援に生成 AI を応用する可能性を探るものであるといえる。

② 各省庁におけるチャットボット導入

社会保護省では政府のデジタル ID プラットフォーム「MyGovID」に AI チャットボットを導入し、利用者のログイン方法や利用手順についての質問に対し適切なアドバイスを自動応答で提供している¹²⁹。これは市民が公的サービスにアクセスする際の利便性を高めるもので、チャットボットが最適な手順や解決策を生成し案内することで、問合せ対応の迅速化と負担軽減に寄与している。加えて、同省は職員による生成 AI 利用に関するポリシー策定を進め、限られた部門で試験的に生成 AI ツールの評価を行うなど、組織として生成 AI を責任ある形で活用する準備を進めている。

歳入委員会は税務分野で音声認識型のバーチャルエージェント（音声ボット）を早くから採用している。年間 300 万件以上に上る電話問合せのうち比較的単純な税務証明書発行などに AI 音声ボットを活用することで、24 時間応答サービスを実現しつつ職員を複雑な案件対応に集中させる取組である¹³⁰。この音声 AI は 200 を超える対話ステップと言語理解エンジンを備え、納税者の問い合わせを自然な対話で理解・回答できるよう設計されている。実装にあたってはアクセントニア社の会話型 AI プラットフォームを活用し、わずか数か月でのサービス投入に成功した。

③ 地方自治体における生成AI研究拠点

2025 年 2 月にダブリン市議会はトリニティ・カレッジの ADAPT 研究センターと共同で、自治体としてはアイルランド初の「生成 AI ラボ」を開設した。このラボは地域行政サービスにおける生成 AI 活用を研究・テストする拠点であり、政策立案や住民対応などの生成 AI 活用の可能性を模索すると同時に、AI ガバナンスや倫理・透明性確保の課題にも取り組むとされている。具体的には、大規模言語モデル(LLM)を活用した市民からの問合せ対応の効率化、議員への情報提供の支援、府内データの分析処理の高度化などのアイデアが検討されている。ダブリン市は「サービス提供や市民との対話を改善し、業務を将来に備える上で生成 AI は大きな機会となる」と述べており、研究機関と連携し

¹²⁷ 『Learnings from three Large Language Model Proofs of Concept』（当該プロジェクトの報告レポート）：https://prod-g2g-assets.s3.amazonaws.com/documents/AI_POC_Learnings_Note_2024.pdf

¹²⁸ 同レポート 9-10P

¹²⁹ <https://www.eolasmagazine.ie/government-departments-ai-approaches/>

¹³⁰ <https://www.accenture.com/us-en/case-studies/public-service/revenue-voicebot>

つつ慎重に最新技術を公共分野へ取り入れる姿勢を示している¹³¹。政府機関・自治体も生成 AI を積極的に試しつつ、消費者である国民へのサービス向上や保護に繋げようとしている。

¹³¹ https://www.tcd.ie/news_events/articles/2025/trinity-and-dublin-city-council-launch-irelands-first-local-government-generative-ai-lab/

第4章 スウェーデン

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

スウェーデンにおける消費者保護を直接担当する中央官庁は「スウェーデン消費者庁 (Konsumentverket)¹³²」である。消費者庁は、消費者の権利保護及び市場の公正性確保を目的とし、企業による不当な広告表示、契約条件の不備、製品安全性の問題などを監視する権限を有する。1970 年代に創設された消費者行政機関を前身とし、2007 年に制定された政府令に基づいて組織再編が図られている。

昨今登場した GPT 系チャットボットなど生成 AI 技術の普及は、消費者保護に新たな課題をもたらしており、適切に利用すれば有用な技術である一方、悪用されれば操作的な勧誘、フェイクニュースの拡散、詐欺など消費者に対するリスクが指摘されている。このため消費者庁は既存の消費者保護政策を生成 AI にも適用し、必要な監督を行うことが重要であると認識している。現時点では生成 AI に特化した国内法はないが、マーケティングや契約上の問題については従来の枠組みで対処しつつ、EU における包括的な AI 規制法 (AI Act など) の策定動向を踏まえて対応策を検討している。スウェーデン議会でも、生成 AI に関する消費者保護上の監督強化と現行法の適用の必要性が提起されている¹³³。

(2). 当局の位置づけ

所管官庁と政府内の位置: スウェーデン消費者庁は財務省 (Finansdepartementet¹³⁴) の管轄下に置かれている。財務省所属の公共行政担当大臣 (現在は Erik Slottner 氏¹³⁵) が消費者政策を所掌しており、政府内での消費者行政の責任者となっている。

消費者庁の長は長官であり、長官が庁の全業務を統括する。長官は政府によって任命され、現在この職を務める Cecilia Tisell 氏が同時に消費者オムブズマン (KO : Konsumentombudsmannen) の肩書きを有している¹³⁶。消費者オムブズマンは消費者庁長官に付与された役職で、法執行における権限を指す。したがって、KO でもある長官は、企業に対する差止命令の発令 (行政措置としての勧告や禁止命令) や訴訟提起 (マーケティング法違反などを裁判所に訴える) といった法的手段を講じることができる。また、KO は必要に応じて個別消費者の代理人となり、消費者の集団代表訴訟の提起や、個人が企業と争っている案件での支援を行う権限もある¹³⁷。このように KO は、スウェーデンの消費者庁における行政処分権限と、消費者団体訴訟の原告的役割を兼ね備えた存在となっている。

消費者庁は前述のとおり単独長官制機関であり、長官に意思決定権限が集中している。合議制の意

¹³² <https://www.konsumentverket.se/>

¹³³ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/motion/konsumentpolitik_hc023074/

¹³⁴ <https://government.se/government-of-sweden/ministry-of-finance/>

¹³⁵ <https://www.government.se/government-policy/consumer-affairs/>

¹³⁶ <https://www.konsumentverket.se/om-oss/konsumentombudsmannen/>

¹³⁷ 同上

思決定機関は内部には設置されておらず、重要事項の決定や法執行の最終判断は長官によって行われる。ただし、長官の諮問機関として「監督評議会（Insynsråd）」が設置されている。監督評議会は最大12名の委員で構成され（消費者庁設置令9条¹³⁸に規定）、政府が各分野から選任したメンバーが庁の活動に対して監視と助言の役割を担っている。評議会は年に数回開催され、長官が議長を務める。評議会自体に業務執行の決定権はなく、あくまで庁の透明性確保と助言が目的となっている。また、消費者庁には各部門横断の専門委員会やワーキンググループも内部的に存在し、例えば製品安全分野や金融サービス分野などテーマごとに専門官が協議する体制を敷いている。

（3）. 関連省庁・機関の概要

① 財務省（Finansdepartementet）

スウェーデンにおける消費者政策の総括官庁は財務省である。同省は経済財政だけでなく金融市場や消費者法制、デジタル政策も所管しており、消費者保護に関する基本方針の策定と関係機関の統括を担っている¹³⁹。財務省には消費者担当相がおかれ、前述の消費者庁（及び消費者紛争委員会（Allmänna reklamationsnämnden : ARN）¹⁴⁰などが同省の管轄下にある。これにより、国家の消費者政策目標（機能的市場・明確なルール・強い保護・持続可能な消費）に沿った施策が各機関で実行されるよう調整されている。財務省はまた、毎年消費者庁に対して「規制書（regleringsbrev）」を発出し、その年に重点的に取り組むべき課題や予算配分を指示する¹⁴¹。例えば近年では、デジタル市場における消費者保護強化や、脆弱な消費者（低所得者や若者）の支援策などが重視され、生成AIを含む新技術への対応も指針に盛り込まれている。財務省主導のAI委員会でまとめられた提言もこれらの政策に反映されつつあり、安全かつ倫理的なAI開発の促進は消費者利益の観点からも政府の重要な課題となっている

② 金融監督庁（Finansinspektionen : FI）¹⁴²

金融分野の消費者保護は金融監督庁（FI）が中心的役割を担っている。FIは銀行・証券・保険など金融サービスの健全性確保と利用者保護を任務とする政府機関で、財務省の所管である。消費者庁とFIは協力関係にあり、例えば高金利貸付や詐欺的な投資勧誘について共同で調査・対策を講じている。FIは毎年金融分野の消費者被害動向を分析しており、2024年には「ソーシャルメディア上の偽投資広告にAI（生成AI技術）や暗号資産がますます悪用されている」と報告している¹⁴³。具体的には、AIで生成した有名人の画像や音声を用いて信頼させようとする投資詐欺が横行し、経済的に困窮した

¹³⁸ Förordning (2009:607) med instruktion för Konsumentverket : https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2009607-med-instruktion-for_sfs-2009-607/

¹³⁹ <https://www.government.se/government-of-sweden/ministry-of-finance/>

¹⁴⁰ <https://www.arn.se/>

¹⁴¹ <https://www.konsumentverket.se/om-oss/uppdrag-och-mal/>

¹⁴² <https://www.fi.se/>

¹⁴³ 2025年2月4日『AI och kryptotillgångar vanligt lockbete vid investeringsbedrägerier』<https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2025/ai-och-kryptotillgangar-vanligt-lockbete-vid-investeringsbedragerier/>

消費者ほど被害に遭いやすい傾向があるとしている。金融分野における生成 AI の急速な普及に対し、FI は業界各社にリスク管理体制の強化を促すとともに、消費者保護上の監督を強めている。

③ 郵便・電気通信庁 (Post- och telestyrelsen : PTS)¹⁴⁴

デジタルサービスや通信分野の消費者保護は、インフラ省所管の郵便・電気通信庁(PTS)が主管している。PTS は通信サービス（インターネット、電話、郵便）の利用者権益を守るための規制・監督を行う機関で、契約上のルール整備や苦情処理の枠組み作りに関与している。特に EU のデジタルサービス法(DSA)¹⁴⁵の実施において、スウェーデン政府は 2024 年に PTS を Digital Services Coordinator (DSC¹⁴⁶) に指定した¹⁴⁷。この役割の下、PTS は各主管機関と協力して DSA の国内運用を統括している。DSA ではオンライン上の違法コンテンツ対策やユーザ権利保護が規定されているが、消費者に関わる部分（ダークパターン規制やリコメンデーションシステムの透明性確保など）については消費者庁 (Konsumentverket) が担当当局に指定されている¹⁴⁸。一方、メディア分野の監督機関であるスウェーデン放送・メディア庁も DSA 上の一部規定（違法コンテンツや表現の自由に関する事項）を管轄している¹⁴⁹。これら複数機関の役割分担は PTS の調整の下で進められ、デジタルプラットフォーム上の消費者保護も省庁横断で実施されている。生成 AI はプラットフォームの推奨アルゴリズムや広告コンテンツにも活用されているため、こうした枠組みにより透明性・安全性の確保が図られている。

④ データ保護当局 (Integritetsskyddsmyndigheten : IMY)¹⁵⁰

消費者の保護にはプライバシー保護も含まれており、スウェーデン情報保護庁(IMY: Integritetsskyddsmyndigheten)がその役割を担っている。IMY は個人データの取扱いやプライバシーに関する国内監督官庁で、司法省所管だが EU 一般データ保護規則(GDPR)の執行も担っている。生成 AI の普及に伴い、IMY は AI に関するガイドライン策定や法執行面で積極的な役割を果たしつつある。例えば 2024 年には、政府の指示を受けてデジタル行政庁(Digg)¹⁵¹と共同で「公共部門における生成 AI 利用のための全国指針」を作成・公表した¹⁵²。この指針は、公的機関が生成 AI を利用する際の安全・倫理・効率面のガイドラインを示したもので、利用者（国民）の信頼を損なわないよう人

¹⁴⁴ <https://pts.se/>

¹⁴⁵ 脚注 43 を参照

¹⁴⁶ 脚注 44 を参照

¹⁴⁷ <https://mediemyndigheten.se/globalassets/dokument/regeringsuppdrag/uppdrag-till-pts-konsumentverket-mediemyndigheten-att-vara-behoriga-myndigheter-och-till-pts-att-vara-samordnare-for-digitala-tjanster-enligt-eus-forordning-om-digitala-tjanster.pdf>

¹⁴⁸ 同上

¹⁴⁹ 同上

¹⁵⁰ <https://www.imy.se/>

¹⁵¹ <https://www.digg.se/>

¹⁵² <https://www.digg.se/om-oss/nyheter/ai/nyheter/2025-01-21-digg-och-imy-slapper-nationella-riktlinjer-for-anvandning-av-generativ-ai-inom-offentlig-forvaltning>

間による統制や透明性の確保、プライバシー保護などが盛り込まれている。

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① マーケティング法 (Marknadsföringslagen (2008:486))¹⁵³

マーケティング法は、2008年6月5日に制定され、その後最新の改正が2022年に実施された¹⁵⁴。財務省の専管法規として位置づけられ、執行は主にスウェーデン消費者庁及びその下部組織である消費者オブズマンが担当する。本法は、企業が行うマーケティング活動において、虚偽又は誤解を招く広告表示、ステルスマーケティング、攻撃的な勧誘などを禁止し、消費者が不当なマーケティングにより被害を受けることを防止するために制定された。

目的は、消費者が公正な情報に基づいて取引判断を行うことを可能とし、市場における健全な競争環境を実現する点にある。また、本法は違反企業に対しては差止措置や行政指導、場合によっては制裁措置を講ずる機能を有する。

適用範囲は、消費者を対象とする全ての製品及びサービスのマーケティング活動に及ぶ。特に、近年生成AIが作成した製品レビューや広告文章、チャットボットによる販促が人間と誤認されるケースが見受けられることから、利用時にAIである旨の明示や透明性の確保が求められる点が本法の適用上、極めて重要である（第10条、第12条cなど¹⁵⁵）。

② 通信販売・訪問販売法 (Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler)¹⁵⁶

通信販売・訪問販売法は、2005年2月24日に公布され、その後2014年及び2022年の改正を経て現行法が運用されている¹⁵⁷。法務省の専管法規として位置づけられ、主に法務省が所管し、実務上は消費者庁がその執行を担当する。インターネット通販や訪問販売における事業者の情報提供義務と、消費者の契約撤回権（クーリングオフ）を規定するものである。目的は、遠隔契約において消費者が十分な情報を得た上で契約し、万一の場合には契約解除が容易に行えるようにする点にある。本法は、事業者に対し製品やサービスの機能、価格、制限事項などの重要情報を事前に明示する義務を課すとともに、消費者には一定期間内の契約解除権を認める機能を有する。

2022年改正で追加された規定により、オンライン上のフェイクレビュー防止策の有無を開示する義務や、検索結果表示が広告やアルゴリズムによって操作されている場合の開示義務も課されている

¹⁵³ 条文：https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/marknadsforingslag-2008486_sfs-2008-486/

¹⁵⁴ 同上

¹⁵⁵ 同上

¹⁵⁶ 条文：https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-200559-om-distansavtal-och-avtal-utanfor_sfs-2005-59/

¹⁵⁷ 同上

(第 6 条¹⁵⁸)。これにより、生成 AI を使ったフェイクレビューや不透明な推薦システムによる消費者の誤誘導を防ぐ。

③ 個人データ保護法制 (Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning)¹⁵⁹

個人データ保護法制は、EU 一般データ保護規則 (GDPR)¹⁶⁰が 2018 年 5 月 25 日に発効し、スウェーデンにおいては補完的なスウェーデンデータ保護法 (Dataskyddslag) として同日施行されている¹⁶¹。GDPR は EU 共通規則であるが、スウェーデン国内においてはプライバシー保護局 (IMY) がその執行及び監督を担当しており、実質的にスウェーデンの国内法として機能している。

目的は、個人情報の収集、利用、保存などに関して消費者の基本的人権としてのプライバシーを保護し、情報自己決定権を確実にすることである。本規則は、企業や公共団体に対して適法かつ公正なデータ処理を義務付け、違反があった場合には厳格な罰則や制裁措置を講じる機能を有する。適用範囲は、全ての個人情報処理活動に及び、生成 AI の学習や運用に伴う個人データの利用もその対象となる。

生成 AI に関する問題としては、学習過程における大量の個人データの収集や、出力結果としての個人情報の誤生成が問題視されるため、利用者のプライバシー保護及び情報自己決定権の尊重が特に重要なポイントとなる。企業は適法な根拠に基づいてデータを収集し、利用目的を明確にする義務があり、利用者からの訂正や削除の請求に迅速に対応する体制が求められる。

(2). 基本計画の概要

スウェーデンでは、生成 AI を含む AI 技術の発展を推進しつつ、そのリスクに対応する規制整備を EU レベルと連携して進める方針が取られている。政府は、「AI 分野でスウェーデンが主導的役割を維持しつつ、高い安全性と基本的価値観の尊重を両立させる」ことを目標に掲げている¹⁶²。具体的には、EU で 2024 年 6 月に採択された包括的な AI 規制法 (AI Act)¹⁶³を国内で円滑に実施するため、必要な法改正や体制整備を行う方針である。

2024 年 9 月には政府が「安全で信頼できる AI の活用に向けた国内対応」に関する特別調査委員会 (Trygg och tillförlitlig användning av AI) の設置を決定した¹⁶⁴。この委員会は財務省管轄で、AI 規制法の内容を踏まえた国内法の補完や監督体制の整備について検討する任務を担っている。調査は

¹⁵⁸ 同上

¹⁵⁹ 条文 : https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfatningssamling/lag-2018218-med-kompletterande-bestämmelser_sfs-2018-218/

¹⁶⁰ 脚注 3 を参照

¹⁶¹ 同上

¹⁶² <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2024/09/ny-utredning-for-trygg-och-tillforlitlig-anvandning-av-ai-i-sverige/>

¹⁶³ 脚注 21 を参照

¹⁶⁴ <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2024/09/ny-utredning-for-trygg-och-tillforlitlig-anvandning-av-ai-i-sverige/>

2025年9月30日までに報告が求められており、その提言に基づいて国内法令の整備（監督官庁の指定、違反に対する制裁規定の整備など）が行われる予定となっている。

今後の規制強化の中心となるのは前述のAI規制法の実施である。AI規制法は2024年8月にEU官報で公布・発効しており、その主要条項は24か月の移行期間を経て2026年8月より適用開始見込みとなっている。AI規制法はAIシステムをリスクに応じて分類し、高リスク用途への厳格な要件付与や、一部AI手法の禁止などを定める包括法であり、生成AIについても、「汎用目的AIシステム(GPAI)」や「基盤的なモデル(基盤モデル)」として特別の義務が課される見通しである。具体的には、生成AIが作成したコンテンツであることの明示(透かしや注記)義務、知的財産権を侵害しないよう訓練データの出所公開やデータセットの品質管理義務などが盛り込まれている。

AI Actは加盟国に直接適用されるが、執行のため各国で監督当局の指定や国内罰則規定を補完する必要があり、調査委員会にて検討が進められている。政府はAI規制法に合わせ国内規制を調整しつつ、特に中小企業によるAI活用の促進とイノベーション支援にも配慮する方針を示しており¹⁶⁵、過度な規制で技術発展が阻害されないようバランスを取る姿勢である。

スウェーデン政府は国家レベルのAI戦略策定と行政指針の整備にも取り組んでいる。2023年12月には政府の委託により「AI委員会(AI-kommissionen)¹⁶⁶」が設置され、「AIの持続可能かつ安全な発展と活用を強化するための措置」の検討・提言が行われた。この委員会(財務省管轄)は当初2025年半ばまでの調査予定だったが、作業を前倒しして2024年11月に最終報告書「スウェーデンのためのAIロードマップ(SOU 2025:12)¹⁶⁷」を政府に提出した。報告書は75項目に及ぶ詳細な提案を含み、産業競争力の強化、公共部門におけるAI活用推進、人材育成、倫理・法制度の整備など幅広い戦略が示されている。この中には消費者保護や信頼性確保に関する提言も含まれているとみられ、例えば、「国が品質検証したAIツールを国民に無償提供する仕組み」などのアイデアが提示されている¹⁶⁸。政府はこの報告書を踏まえ、国家AI戦略のアップデートや具体的施策の採否を検討中である。

さらに、行政機関によるガイドライン策定も進められている。2024年7月には政府がデジタル行政局(Digg)とプライバシー保護局(IMY)に対し、「公共セクターにおける生成AI利用のための全国指針」を作成するよう指示し、その成果が2025年1月21日に発表された¹⁶⁹。この「生成AI指針」は公共機関の職員が生成AIを安全・倫理的かつ効果的に活用するためのガイドで、「ガバナンスと責任」「情報セキュリティ」「著作権」「データ保護(GDPR)」「倫理」「労働法」「調達」の7分野・全18項目の具体的指針から成る。指針では「生成AIの利活用を促進する一方で、法的・倫理的問題に適切に対処すること」を目的としており、例えば職員がChatGPTなどを使う際の留意事項(機密情報を入力しない、安全な出力確認手順を設けるなど)や、著作権侵害リスクへの対処、AI出力の公平性

¹⁶⁵ 同上

¹⁶⁶ <https://www.regeringen.se/rapporter/2024/11/ai-kommissionens-fardplan-for-sverige/>

¹⁶⁷ AI-kommissionen『AI-kommissionens Färdplan för Sverige』：

<https://regeringen.se/contentassets/7b80c90b74b04902afbb800bea581c9b/ai-kommissionens-fardplan-for-sverige-sou-202512.pdf>

¹⁶⁸ 『AI-kommissionens Färdplan för Sverige』,48P

¹⁶⁹ <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2025/01/regeringen-har-tagit-emot-nationella-riktlinjer-for-generativ-ai/>

チェックなどが盛り込まれている。これらは直接には公共分野向けだが、内容的に民間企業や消費者にとっても参考になるものであり、行政が率先して AI 活用の模範とルール作りを行う戦略である。

スウェーデン国内の生成 AI 規制・政策は、EU 共通ルールの実装と国内体制整備の両輪として進めている。政府は「イノベーションの促進」と「消費者を含む市民の保護」の両立を掲げ、その実現のために専門委員会の提言や各機関の知見を集約している段階である。

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 消費者意識の変化

スウェーデン国内では、生成 AI が関与する詐欺に対する不安が高まっている。最新の調査結果によれば、消費者の 89%がディープフェイク詐欺に懸念を示し、回答者の 48%は、AI 生成コンテンツを識別する能力に自信がないと答えている¹⁷⁰。さらに、スウェーデン中央銀行による分析では、2023 年度に報告された不正支払い総額が 1.26 億ユーロに達し、前年より 26%増加している。これらのデータは、生成 AI の悪用が市場全体に及ぼす影響の深刻さを裏付けるものであり、政策決定者にとって重要な指標である。

② デジタル市場における消費者リスク

スウェーデンでは、生成 AI 技術の普及に伴い、消費者が誤情報に基づく判断をしてしまうリスクが高まっている。特に、オンライン上での自動生成レビュー広告表示により、消費者が不正確な情報に左右される可能性がある。消費者庁はこれらの現象を背景に、消費者が実際に AI による詐欺被害に遭っている状況を示す統計データを基に政策を立案している。例えば、スウェーデン金融監督庁（FI）は 2024 年に確認した偽投資広告の誘因として AI が使われる例が顕著に増えたと指摘した¹⁷¹。典型的には「著名人が画期的 AI 投資サービスで楽に儲けた」といった虚偽の宣伝でクリックを誘導する手口であり、金融監督庁はこれらの海外発の警告情報も収集し、年間 4500 件もの警告リストを更新した。

③ 國際的な動向

2023 年にスウェーデンの消費者団体「Sveriges Konsumenter」など欧米 14 団体は、「生成 AI の急速な普及が既存の消費者保護に重大なリスクをもたらしている」として、EU の AI 規制法制定を待たず現行法で対処するよう各国当局に緊急提言した¹⁷²。この提言では、生成 AI がもたらす差別や不透明性、デマ情報拡散などの課題を挙げた上で、「消費者が AI の誤りや偏りに気付くのは困難であり、企業側に説明責任を課すべきだ」と強調している。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① オンライン苦情受付システムとデータベース

消費者からの苦情・通報データベースが重要な情報源である。消費者庁は日常的に消費者からの申

¹⁷⁰ <https://bra.se/amnen/bedrageri>

¹⁷¹ <https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2025/ai-och-kryptotillgangar-vanligt-lockbete-vid-investeringsbedragerier/>

¹⁷² <https://www.sverigeskonsumenter.se/media/kikjisj3/brev-till-konsumentverket-ang%C3%A5ende-generativ-ai-230620.pdf>

告を受け付けており、悪質業者に関する多数の苦情が集まった場合には調査・法的措置に乗り出す¹⁷³。このように当局は苦情データを蓄積・分析し、被害が集中する新手の詐欺手口や違法な勧誘手法をいち早く把握している。

② 自動監視システムとテキスト分析ツール

当局はデジタル市場の広範な監視にテクノロジーを取り入れており、その一例として AI を用いた詐欺パターン検知がある。郵便・電気通信庁（PTS）の調査報告では、「大量のデータを AI システムで分析することで、不正な金融取引の検出や異常な通信行動の把握が可能」とされ、既に国内でも AI を利用した詐欺の試みが確認されていると述べられている¹⁷⁴。当局や金融機関はこれに対抗するため、機械学習モデルで異常検知を行ったり、生体認証でりすましを防ぐなど技術面の対策を取り始めている。スウェーデン消費者庁自身も AI チャットボット「KO AI-chatt」を導入し、消費者からの問合せ対応に 24 時間稼働させる一方で、応対内容の分析によって消費者が直面する問題傾向を把握する試みも行っている¹⁷⁵。

③ 国際協力と情報共有

スウェーデンは、EU 加盟国として国際的な情報共有にも積極的である。消費者保護協力ネットワーク（CPC）を通じ、他の EU 加盟国や欧州消費者センター（ECC）と連携し、生成 AI に関する新たな詐欺手口や不正表示の事例、統計データなどをリアルタイムで共有している¹⁷⁶。この国際協力の枠組みは、各国で共通する問題意識を踏まえた対策検討に役立っており、スウェーデン当局も最新の国際動向を反映した政策を策定する上で重要な情報源となっている。さらに、国際消費者保護執行ネットワーク（ICPEN）のようなグローバルな枠組みにも参加し、オンライン詐欺全体に対する対策や規制のベストプラクティスが共有されることで、国内の監視体制の改善につながっている。

¹⁷³ <https://anmalan.konsumentverket.se/>

¹⁷⁴ <https://pts.se/contentassets/5e528ad87da44392b60bd9bcff673df7/att-motverka-tillvagagangssatt-dar-elektroniska-kommunikationstjanster-anvands-for-att-genomfora-bedragerier.pdf>

¹⁷⁵ <https://aichatt.konsumentverket.se/>

¹⁷⁶ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 生成AIの不正利用による消費者被害の事例

① AI自動投資をうたう投資詐欺の事例

生成 AI を利用した投資詐欺もスウェーデン国内において問題化している。近年、ソーシャルメディア上で、著名人や専門家の写真や発言を AI が自動生成したかのように装い、「誰でも簡単に大金が稼げる」という誤った投資情報を広める手口が報告されている。具体的には、ある偽装業者が、最新の AI 自動売買システムを利用して高い利益を得たと称し、実際には存在しない投資案件への資金振り込みを促す詐欺広告を展開した。被害者は、当初は本物の投資サービスであると信じて資金を送金したが、後に連絡が途絶えるなどして資金が詐取される事例が複数確認されている。金融監督庁 (Finansinspektionen : FI) が行った調査によれば、2024 年内にこの手口による被害件数は前年に比べ大幅に増加しており、該当する業者は複数存在することが判明した。金融監督当局は、こうした投資詐欺について、詐欺を行っている疑いのある会社やウェブサイトが記載された警告リストを作成するとともに、消費者に対しては「短期間で莫大な利益が得られるという話には十分注意すべきである」と公式サイト上で呼びかけている¹⁷⁷。

(2). 民間企業における生成AI活用の取組

① Telia の AI チャットボットによる顧客支援

スウェーデンの大手通信企業 Telia は、消費者保護及び顧客サービスの向上を目的として、生成 AI を活用したチャットボット「Telia ACE」を導入した。本システムは、OpenAI 社が提供する大規模言語モデルをベースとしており、同社の公式ウェブサイト上で 2024 年初頭から運用が開始された。Telia は、従来の人手による問合せ対応の限界を補完すべく、本チャットボットを通じ、24 時間体制で顧客の問合せに自動応答する仕組みを実現した。AI が生成する回答の正確性及び透明性については、誤回答のリスクを最小限に抑えるため、定期的なモデルのアップデートと、回答範囲の明確な制限を行っている。これにより、利用者は実際の担当者と同等の情報提供を受けることができ、結果として不適切な案内や誤解による消費者被害のリスクが低減されると評価される。本事例は、生成 AI の導入により民間企業が効率的かつ高品質な顧客支援を実現し、消費者保護の観点からも有用な手法であると認識されている¹⁷⁸。

(3). 政府機関における生成AI活用の取組

① 消費者庁におけるAI相談チャット

スウェーデンの消費者保護を所管する機関である消費者庁 (Konsumentverket) は、2024 年秋以降、公式ウェブサイト 「Hallå konsument」 において生成 AI を用いた相談チャットボット¹⁷⁹の試験運

¹⁷⁷ <https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2025/ai-och-kryptotillgangar-vanligt-lockbete-vid-investeringsbedragerier/>

¹⁷⁸ <https://ace-showcase.com/ai/working-smarter-with-ai-the-telia-ace-platform-takes-a-leap-forward/>

¹⁷⁹ <https://aichatt.konsumentverket.se/>

用を開始した¹⁸⁰。本サービスは、消費者からの各種問合せに対して、AIが自動で回答する仕組みであり、これにより営業時間外でも利用者が容易に必要な情報へアクセスできる環境が整備された。回答は、消費者庁が公式に公開するガイドラインやFAQ、関連法令に基づく情報を元に生成されるため、信頼性の高い助言が提供される。なお、同庁はAIが生成した情報に対して「参考情報」である旨を明示し、利用者が最終的な判断を行う際には確認を促すなど、誤情報の排除に努めている。これにより、従来の窓口対応では処理しきれなかった大量の問合せに対しても、効率的かつ迅速に対応可能となり、消費者の不安解消及び正確な情報提供が実現されるとともに、行政の窓口負担の軽減にも寄与している。本事例は、政府機関が生成AIを活用することで、公共サービスの質向上と消費者保護の両立を目指す好例として位置付けられる。

¹⁸⁰ <https://hk-fw-web-prod.azurewebsites.net/om-oss/ai-chatt/>

第5章　英國

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

英國における消費者保護の中核をなす機関として、競争・市場庁（Competition and Markets Authority : CMA）¹⁸¹は、2014年に従来の競争委員会及び公正取引局の機能統合を背景に設置された¹⁸²。CMAは、消費者保護及び市場競争の促進を目的とし、独立性を有する非閣内庁として運営される。当庁は、市場における不公正な取引慣行の排除、カルテル行為や独占状態の監視、企業結合の審査などを通じ、消費者利益を守る役割を担っている。

特に、生成AI技術の進展に伴い、同技術が市場支配や不当な価格操作、誤情報の拡散など消費者に与える潜在的リスクに対して、CMAは調査活動を強化している。2023年以降、基盤モデル（Foundation Models）に関する調査¹⁸³や、生成AIを利用したフェイクレビューや不正広告の防止策として、業界への自主的取組の促進及び必要に応じた法的措置の検討が進められている。内部にはデータ・テクノロジー解析チームが設置され、技術的専門知識を活用した迅速な対応体制が整備されている¹⁸⁴。これにより、消費者が安心して新技術を利用できる市場環境の構築を目指しているのである。

(2). 当局の位置づけ

CMAはビジネス・貿易省（後述）からの資金提供を受けるものの、非閣内庁として政治的に独立した意思決定を行うことができる¹⁸⁵。その管轄はイギリス全域の全産業セクターに及び（金融など特定分野に専属の規制当局がある場合を除く）、競争及び消費者保護に関する横断的な権限を持つ。

CMAは理事会（Board）と専門委員会・パネルによって構成される¹⁸⁶。理事会はCMAの戦略方針を決定し、法定の職務を全うする責任を負う。理事会のトップである議長（Chair）と最高経営責任者（CEO）、その他の理事はビジネス・貿易大臣（旧企業・エネルギー・産業戦略大臣）によって公募を経て任命される。理事の任命は公共任命委員会の規則に従い透明性が確保されている。

加えて、CMAにはケースごとの判断を行うパネルが置かれており、企業結合の第二段階審査や市場調査の際に独立した判断を下す役割を担う。このパネルも含め、理事や委員の多くは法律・経済・産業の専門家からなり、消費者利益の観点を踏まえつつ合議制で意思決定を行う。

消費者保護分野の案件では、CMAはまず市場の問題を調査し、必要に応じて関係事業者に是正を促す。従わない場合や深刻な違法行為の場合、CMAは法的措置を決定する。この際、CMA内部の消費者保護委員会が案件を検討し、理事会の権限委譲に基づいて判断を下すこともある。CMAの決定

¹⁸¹ <https://www.gov.uk/government/organisations/competition-and-markets-authority>

¹⁸² <https://www.gov.uk/government/news/new-competition-authority-comes-into-existence>

¹⁸³ <https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update>

¹⁸⁴ 同上

¹⁸⁵ 同上

¹⁸⁶ <https://www.instituteforgovernment.org.uk/explainer/competition-and-markets-authority>

は行政裁判所で争うことも可能だが、近年制定されたデジタル市場・競争・消費者法（2024 年）¹⁸⁷により CMA 自身に行政措置を直接科す強力な権限が与えられつつある。これにより、従来は裁判所を通じていた消費者法執行が迅速化され、特にオンライン分野での違法行為への即応体制が強化される見込みとなっている。

（3）. 関連省庁・機関の概要

① ビジネス・貿易省（Department for Business & Trade : DBT）¹⁸⁸

DBT は、旧企業・エネルギー・産業戦略省（BEIS）及び国際貿易省の統合により設立され¹⁸⁹、経済成長及び市場の競争性の確保を主眼としている。DBT は、消費者保護の観点からも重要な役割を果たしており、特にデジタル市場及びオンライン取引に関する法制度の整備、規制強化のための政策提言を行っている。具体的には、デジタル市場・競争・消費者法（DMCC 法案）の起草・提出により、オンライン上の不正行為やフェイクレビューの禁止など、消費者被害の防止策を強化している¹⁹⁰。

② 科学・イノベーション・技術省（Department for Science, Innovation & Technology : DSIT）¹⁹¹

DSIT は、先端技術全般を所管する省庁として、生成 AI を含む人工知能の技術革新及び安全性確保に関する政策立案を推進している。DSIT は、AI 規制の枠組み策定において、技術の革新促進と消費者保護の両立を図るためのガイドラインや白書を発表している¹⁹²。内部には、政府横断の AI 政策推進ユニットである Office for AI が設置され¹⁹³、AI の倫理や安全性に関する調査研究及び各規制当局との連携を強化している。

③ 情報コミッショナー事務局（Information Commissioner's Office : ICO）¹⁹⁴

ICO は、データ保護法及びプライバシー保護の執行機関として、生成 AI が個人情報の取扱に関して遵守すべき法的基準の監督を行っている。2024 年には「生成 AI におけるデータ保護適用」に関するコンサルテーションを実施¹⁹⁵し、ウェブスクレイピングによる学習データ取得の法的根拠や目的外利用の制限など、具体的論点について見解を示している。

¹⁸⁷ <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/13/contents>

¹⁸⁸ <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-business-and-trade>

¹⁸⁹ <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-international-trade>

¹⁹⁰ <https://www.gov.uk/government/news/new-laws-set-to-ban-mandatory-hidden-fees-from-online-shopping-saving-money-for-consumers>

¹⁹¹ <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-science-innovation-and-technology>

¹⁹² <https://www.gov.uk/government/publications/ai-regulation-a-pro-innovation-approach/white-paper>

¹⁹³ <https://www.gov.uk/government/organisations/office-for-artificial-intelligence>

¹⁹⁴ <https://ico.org.uk/>

¹⁹⁵ <https://ico.org.uk/about-the-ico/ico-and-stakeholder-consultations/ico-consultation-series-on-generative-ai-and-data-protection/>

④ 通信規制局（Ofcom）¹⁹⁶

Ofcom は、放送・通信分野の包括的規制機関として、オンライン上の有害コンテンツや誤情報、ディープフェイク動画などの問題に対して、利用者保護の観点から規制を実施している。特に、生成AI技術を用いた合成メディアのリスクについては、プラットフォーム事業者への適切なガバナンス体制の整備を促すとともに、利用者に対して正確な情報提供がなされるよう監視を行っている¹⁹⁷。Ofcom は、通信事業者と連携し、詐欺やフィッシングなど消費者被害の防止にも努めている¹⁹⁸。

⑤ デジタル規制協力フォーラム（Digital Regulation Cooperation Forum : DRCF）¹⁹⁹

DRCF は、競争・市場庁、情報コミッショナー事務局、Ofcom などが連携して設置した協議体である²⁰⁰。2020 年以降、オンラインプラットフォームやデジタルサービスにおける規制の一貫性及び連携を目的として設立された。DRCF は、各当局間で情報共有及び優先課題の策定を行い、2024 年 4 月には「AI・デジタル相談ハブ」をパイロット開設し²⁰¹、規制分野がまたがるような技術イノベーターからの相談にワンストップで対応する仕組みを構築した。

⑥ フロンティアAIタスクフォース（Frontier AI Taskforce）²⁰²

フロンティア AI タスクフォースは、2023 年以降、最先端の生成 AI 技術（基盤モデルなど）の安全性評価及びリスク対策のために設置された専門チームである。民間の AI 専門家を招聘し、先端技術の動向及びその消費者影響について検証を実施する。本タスクフォースは、各規制当局及び関連省庁に対して、技術的検証結果や安全性向上のための具体策を助言する役割を担っている。これにより、将来的に生成 AI 技術が市場や消費者に与える影響について、迅速かつ的確な対応が可能となる体制が整えられている。

¹⁹⁶ <https://www.ofcom.org.uk/>

¹⁹⁷ 『Ofcom's strategic approach to AI 2024/25』：<https://www.ofcom.org.uk/siteassets/resources/documents/consultations/category-2-6-weeks/273274---ofcoms-proposed-plan-of-work-for-2024-25/associated-documents/ofcoms-strategic-approach-to-ai.pdf?v=321367>

¹⁹⁸ 同上

¹⁹⁹ <https://www.drcf.org.uk/>

²⁰⁰ <https://www.gov.uk/government/collections/the-digital-regulation-cooperation-forum>

²⁰¹ <https://ico.org.uk/about-the-ico/what-we-do/digital-regulation-cooperation-forum/>

²⁰² <https://www.gov.uk/government/publications/frontier-ai-taskforce-first-progress-report/frontier-ai-taskforce-first-progress-report>

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① 2024年デジタル市場・競争・消費者法 (Digital Markets, Competition and Consumers Act 2024)²⁰³

2024年デジタル市場・競争・消費者法は、2024年5月に成立し、英国のデジタル市場における競争促進と消費者保護の両面を包括的に規律する法律である²⁰⁴。

本法は、政府が大手デジタル企業の市場支配や不公正な取引慣行に対処するため、既存の競争法や消費者保護法の枠組みを再編する目的で制定された。所管は主にビジネス・貿易省（DBT）であり、実際の執行は競争・市場庁（CMA）が中心となって行われる。法律は、大規模デジタル企業に対して「戦略的市場地位」を有すると認定した場合、行動要求を課し、必要な場合には市場構造の改善措置を命じる権限をCMAに与えるとともに、消費者保護の観点から、フェイクレビューの投稿や隠れた追加料金、不当な契約条件など不公正な商慣行に対して厳格な制裁措置を講ずる仕組みを含んでいる（同法Part4 Chapter 1²⁰⁵）。

② 2008年不公正取引規則 (Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008)²⁰⁶

2008年不公正取引規則は、2008年5月に施行された法律であり、事業者による消費者取引における不公正な商慣行を禁止することを目的としている²⁰⁷。本規則は、虚偽や誤解を招く表示、不当な販売手法、威迫的な勧誘など、消費者を欺く行為全般を対象としており、違反した事業者に対しては刑事罰や民事上の救済措置を講ずることができる。

また、近年では生成AIを用いた大量のフェイクレビューによる誤誘導が問題視されており、これらの行為が本規則に基づき規制される対象となっている（Part 2 Regulation 5²⁰⁸）。

所管はビジネス・貿易省であり、執行は地方自治体の取引基準局及び競争・市場庁が連携して行う。

③ 2023年オンライン安全法 (Online Safety Act 2023)²⁰⁹

2023年オンライン安全法は、2023年10月に成立した法律であり、主としてオンライン上の有害

²⁰³ 条文：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/13/contents>

²⁰⁴ <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/13/introduction>

²⁰⁵ 条文：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2024/13/part/4/chapter/1>

²⁰⁶ 条文：<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2008/1277/contents>

²⁰⁷ <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2008/1277/introduction>

²⁰⁸ 条文：<https://www.legislation.gov.uk/uksi/2008/1277/regulation/5/made>

²⁰⁹ 条文：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2023/50>

コンテンツの防止と安全なネット環境の確保を目的としている²¹⁰。所管は科学・イノベーション・技術省及び内務省・司法省であり、実際の執行は通信規制局（Ofcom）が担う。

本法は、SNSや動画共有サイトなどのプラットフォームに対して、違法コンテンツの迅速な削除、児童に有害な情報へのアクセス防止、さらに成人向けには不当な宣伝や詐欺的なコンテンツの排除を義務付けるものである。

生成 AI によって生成されたフェイクニュース、誤解を招く広告、ディープフェイク映像なども本法の対象となるため、企業は AI を利用する際にそのリスク管理を徹底し、ユーザーに対して適切な警告や透明性のある運用を求められる²¹¹。

④ 2018年データ保護法（Data Protection Act 2018 : UK GDPR）²¹²

2018年データ保護法は、2018年に成立し、EU一般データ保護規則（GDPR）を英国法として実装するための法律である²¹³。英国離脱後は、UK GDPR として運用され、個人データの適正な取扱と保護を目的としている。所管はデジタル担当の科学・イノベーション・技術省及び内務省であり、実際の監督は情報コミッショナー・オフィス（ICO）が行う。本法は、企業が個人データを収集・処理する際の原則（目的限定、データ最小化、正確性、保存期間制限など）を定めるとともに、違反時には厳格な制裁措置を科す仕組みを有する。

生成 AI に関連しては、AI が学習や生成プロセスにおいて個人情報を不適切に利用しないよう、適法な根拠の確認及びデータ主体の権利保護を徹底することが求められる。ICO は、生成 AI が生み出す出力において個人情報が含まれる場合には、企業に対して速やかな是正措置を要求するなど、データ保護の観点からも重要な役割を果たしている。

（2）. 基本計画の概要

英国政府及び各規制当局は、生成 AI 技術の急速な進展とそれに伴う消費者保護上のリスクに対処するため、今後も柔軟かつ段階的な規制体制の強化を計画している。まず、英国政府は国家 AI 戦略の一環として、革新促進を基本としながらも、安全性、透明性、公平性を確保するための原則を定めたホワイトペーパー²¹⁴を 2023 年 3 月に公表した。これにより、生成 AI を含む先端 AI 技術の開発及び利用に対して、既存の法律の運用を柔軟に調整するとともに、必要に応じた追加規制の立法化も検討する姿勢を示している。政府は、まずは既存の法制度（前述の 2024 年デジタル市場・競争・消費者法や 2018 年データ保護法など）を最大限に活用し、横断的なガイドラインや自主基準によって市場と消費者を保護する方針を探っている。

また、各規制当局は、競争・市場庁（CMA）や情報コミッショナー・オフィス（ICO）、通信庁

²¹⁰ 同上

²¹¹ <https://www.gov.uk/government/publications/online-safety-act-explainer/online-safety-act-explainer>

²¹² 条文：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2018/12/contents>

²¹³ <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2018/12/introduction>

²¹⁴ 『A pro-innovation approach to AI regulation』：<https://www.gov.uk/government/publications/ai-regulation-a-pro-innovation-approach/white-paper>

(Ofcom)などを中心に、生成 AI に関するリスク評価と透明性の確保、アルゴリズムの説明責任の強化に向けた取組を進めている。CMA は、2023 年以降、生成 AI の基盤モデルに関する市場調査を実施し、その結果を踏まえた上で、企業に対して適切な行動要求を課すとともに、必要な場合は法的制裁を実施する方針である²¹⁵。

ICOにおいては、生成 AI とデータ保護法の詳細な適用関係について広く意見を募るため、2023 年 11 月から 2024 年 9 月にかけて一連の公開協議（コンサルテーション）を実施した²¹⁶。第 1 弾としては「学習用データのウェブスクレイピングにおける適法根拠²¹⁷」をテーマに文書を示し（2024 年 1 月発表）、その後も目的限定の原則を生成 AI ライフサイクルでどう適用すべきか、AI 生成物に含まれる個人データの扱いなどについて章ごとに見解案を公開した。

加えて、英国政府は、将来的に生成 AI を取り巻く新たなリスクが顕在化した場合、法的規制のさらなる強化や新たな包括法の制定も視野に入れている。特に、生成 AI がもたらす市場支配の固定化、不公正な商慣行、個人情報の不適切な利用、さらにはオンライン詐欺やディープフェイクによる深刻な被害については、既存法の解釈や運用に留まらず、必要な場合には刑事罰の拡充や消費者救済措置の強化を検討する動きが見られる²¹⁸。議会内でも、野党を中心に包括的な AI 法の制定を求める声が上がっており、政府は今後の議論や実際の被害事例を踏まえた上で、柔軟かつ迅速に対応するための法改正を視野に入れている²¹⁹。

さらに、英国は国際的な協調にも重きを置いており、欧州連合（EU）や米国など他国の規制動向と連携しながら、共通の AI 規制原則や安全基準の策定にも取り組む方針である²²⁰。

最後に、政府は技術革新と同時に国民の AI リテラシー向上にも注力する計画である。教育機関や公共キャンペーンを通じ、生成 AI の利用上のリスクやその適切な取扱について広く周知するとともに、消費者自身が情報に基づいた判断を下すための支援体制を整備する方針である²²¹。これにより、消費者は AI 技術の恩恵を享受しながらも、そのリスクから適切に保護される環境が構築されることが期待される。

²¹⁵ <https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update>

²¹⁶ <https://ico.org.uk/about-the-ico/ico-and-stakeholder-consultations/ico-consultation-series-on-generative-ai-and-data-protection/>

²¹⁷ <https://ico.org.uk/about-the-ico/what-we-do/our-work-on-artificial-intelligence/generative-ai-first-call-for-evidence/>

²¹⁸ <https://www.gov.uk/government/publications/ai-regulation-a-pro-innovation-approach/white-paper>

²¹⁹ <https://lordslibrary.parliament.uk/artificial-intelligence-development-risks-and-regulation/>

²²⁰ <https://aistandardshub.org/the-national-ai-strategy/>

²²¹ <https://lordslibrary.parliament.uk/artificial-intelligence-development-risks-and-regulation/>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① AIを悪用した詐欺の増加とその被害

英国ではオンライン詐欺が年々増加傾向にあり、生成AIの普及がこれに拍車をかけている。公式統計によれば、2022/23年にイングランド及びウェールズで記録された詐欺・コンピュータ悪用犯罪は115万件に達し、過去最多となった²²²。政府は犯罪調査の結果を踏まえ、年間約330万件にも及ぶ詐欺発生数を今後減少させる目標を掲げている²²³。実際、通信事業者と協力した取組では8億7,000万件以上の不審なSMSをブロックするなど、大量発生する詐欺への対策が進められている²²⁴。こうした大規模な詐欺被害の背景として、犯罪者が生成AIを活用し詐欺行為を高度化・自動化していることが指摘されている。英国競争・市場庁(CMA)も「AIは消費者に害を及ぼすようなぎまん的・不公正な手口を強化し得る」として警戒を表明しており、米国やEU当局と連名でAI悪用による消費者被害への厳重な監視を宣言した²²⁵。

② 消費者の認知不足

生成AIを悪用した詐欺が広がる中、消費者側の認知不足も課題となっている。英国の通信規制当局Ofcomによる最新調査では、16歳以上の43%が過去6か月間にオンライン上でディープフェイク映像を目撃したと回答したが、そのうち「見分ける自信がある」と答えた人はわずか1割程度に過ぎなかつた²²⁶。

高齢者などデジタルリテラシーが高くない層も標的にされやすく、政府も「テクノロジーに不慣れな脆弱な消費者への啓発が急務」と議会答弁で強調している²²⁷。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 広告基準局(The Advertising Standards Authority Ltd. : ASA)の自動監視システム

消費者保護当局は、オンライン上の不正行為を監視するための技術インフラを整備している。特に広告基準局ASAはデジタル広告の違反探知にAIを積極活用しており、「アクティブ広告モニタリング(Active Ad Monitoring)」システムを導入している。このシステムは、(1)大量のオンライン広告デ

²²² <https://www.rsmuk.com/insights/industry-insights/generative-ai-fraud-friend-or-foe>

²²³ <https://hansard.parliament.uk/commons/2024-01-22/debates/7D5CB585-963A-426A-9168-3A222F27A821/AIScamsConsumerProtection>

²²⁴ <https://hansard.parliament.uk/commons/2024-01-22/debates/7D5CB585-963A-426A-9168-3A222F27A821/AIScamsConsumerProtection>

²²⁵ https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/79948846-4605-4c3a-94a6-044e344acc33_en

²²⁶ <https://www.ofcom.org.uk/online-safety-illegal-and-harmful-content/deepfakes-demean-defraud-disinform/>

²²⁷ <https://hansard.parliament.uk/commons/2024-01-22/debates/7D5CB585-963A-426A-9168-3A222F27A821/AIScamsConsumerProtection>

ータ収集 → (2)機械学習モデルによる違反疑い広告の自動選別 → (3)担当官による精査と是正措置という3段階から成り、ソーシャルメディアや検索広告などから月あたり10万件超の広告を収集・解析している。機械学習フィルターが「おとり広告」「虚偽表示」など特定の違反パターンを高精度で検出し、ASAスタッフが優先的に問題広告を確認できる仕組みとなっている²²⁸。

加えて、ASAは主要プラットフォームと提携した「スキャン広告アラート(Scam Ad Alert)制度」も運用しており、一般消費者からの通報を受けて詐欺広告を迅速に削除する枠組みを整えている。2024年にはASAのオンライン通報フォームに1,691件の詐欺広告報告が寄せられ、それに基づき177件の悪質広告についてプラットフォーム側へ削除要請(アラート)を発出した²²⁹。これら通報情報は国家サイバーセキュリティセンター(NCSC)とも共有され、NCSCが運営する不正サイトの強制停止システムと連携して、詐欺広告に紐づく悪質サイトやメールアドレスのインターネット上からの排除も図られている²³⁰。

② 消費者苦情データベースと国内外の情報共有

英国政府及び関連機関は、消費者からの苦情・通報データを体系的に収集し分析する仕組みを有している。詐欺被害の公式窓口であるアクション・フロード(Action Fraud)は全国から詐欺の被害申告を受け付ける統一プラットフォームであり、警察・司法当局と連携して事件化の検討や被害傾向の分析を行っている。現在、詐欺の大半はオンラインを介して行われるにもかかわらず、被害申告率は全体の13%程度と低調であるとの指摘もあり²³¹、当局は被害の掘り起こしとデータ蓄積の強化にも努めている。

さらに国際的な詐欺に対処するため、英国の消費者保護当局はICPEN(国際消費者保護執行ネットワーク)を通じた情報共有も活用している。ICPEN加盟各国(米FTCや欧州各国当局など)は共通の苦情データベース「econsumer.gov」を運営しており、消費者はこのサイト上で越境取引に関する詐欺被害を報告できる²³²。英国のCMA(競争・市場庁)や貿易基準局(トレーディング・スタンダード)もICPENを介してeconsumer上の情報にアクセスし、他国と協調して国際的な詐欺事案の追跡や取り締まりを行っている。また、国内の市民助言局(Citizens Advice)が運営する消費者ホットラインやオンライン相談窓口²³³も、商品・サービスの不当表示や契約トラブルなどの苦情を集約し、必要に応じてCMAやASA、規制当局に対応を依頼する仕組みがある。これにより、草の根の消費者情報が政策立案者に届きやすくなっています。生成AIを使った新手の詐欺手口などの問題が早期に当局のレーダーに載る体制が整えられている。

③ 規制当局間の連携と国際協力

英国ではデジタル規制協力フォーラム(Digital Regulation Cooperation Forum: DRCF)が設立さ

²²⁸ <https://www.asa.org.uk/news/our-active-ad-monitoring-system.html>

²²⁹ <https://www.asa.org.uk/news/a-year-in-scams-2024-update-on-scam-ad-alert-system.html>

²³⁰ 同上

²³¹ <https://www.nationalcrimeagency.gov.uk/threats/nsa-fraud-2024>

²³² <https://www.sic.gov.co/content/about-icpen>

²³³ <https://www.citizensadvice.org.uk/>

れており、競争・市場庁（CMA）、情報コミッショナー室（ICO）、通信規制局（Ofcom）、金融行為監督機構（FCA）といったデジタル領域の主管当局が横断的に連携している。DRCFは2023年よりAIに関する共同プログラムを展開し、「消費者による生成AIの利用実態・理解度・信頼性」に関する共同調査を実施するなど、各機関の知見を結集してエビデンスの収集に努めている²³⁴。

国際協力の面でも、英国当局は積極的な情報交換と協調行動を取っている。CMAはOECD消費者政策委員会やG7のAI作業部会、ICPENなどの国際ネットワークに参加し、各国の事例やベストプラクティスを共有している²³⁵。また、米国FTCやEU加盟国の当局とも二国間・多国間で連携を深めており、前述のように2023年にはCMAと米FTC・米司法省が共同声明を発出して生成AI分野での反競争的行為や消費者詐欺への厳正な対処を確認している²³⁶。

²³⁴ <https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update>

²³⁵ 同上

²³⁶ https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/79948846-4605-4c3a-94a6-044e344acc33_en

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 生成AIの不正利用による消費者被害の事例

① AIチャットボットとディープフェイクを悪用したロマンス詐欺

英国では、生成AI技術を悪用した新たな詐欺手口として、AIチャットボットとディープフェイク技術を組み合わせたロマンス詐欺が発生している。当該詐欺では、犯罪者が架空の人物を生成AIにより作成し、SNSや出会い系サイト上で被害者に接近する。詐欺師は、AIチャットボットを用いて人間らしい会話を展開し、ディープフェイク映像や合成音声を巧みに利用することで、被害者に実在する人物であるかのような印象を与える。その結果、被害者は相手に深く信頼を寄せ、恋愛関係に発展した後、突然「緊急の資金援助」や「渡航費用の支援」を求められるようになる²³⁷。2023年には、Action Fraudへ報告されたロマンス詐欺件数が9,096件に上り、被害総額は約9,940万ポンドに達したとの統計が示されている。被害者は、金銭面だけでなく、心理的なダメージも被ることが多く、深刻な影響を受けている²³⁸。

(2). 民間企業における生成AI活用の取組

① Mastercardによる決済詐欺防止への生成AI活用

Mastercard社は、クレジットカード決済に伴う不正取引の検知と阻止を目的として、生成AI技術を導入している。当該企業は、従来からリアルタイム不正検知システム「Decision Intelligence (DI)」を運用しており、数多くの取引データを解析する中で不正の兆候を検出してきた。近年、同社は次世代システム「Decision Intelligence Pro」に生成AIを組み込み、従来のルールベースの分析に加え、膨大なトランザクションデータを高速かつ多角的に解析する仕組みを採用した²³⁹。これにより、リアルタイムでの不正検知精度が平均20%向上し、一部のケースでは300%もの改善が確認されている。さらに、誤検知(false positive)の件数も大幅に削減され、利用者に対するサービスの信頼性向上に寄与している。生成AIの導入は、犯罪手法が高度化する中で、決済ネットワーク全体の安全性維持に資する重要な施策であるといえる²⁴⁰。

(3). 政府機関における生成AI活用の取組

① 重大不正捜査局における生成AI活用

英国の重大不正捜査局(Serious Fraud Office : SFO)²⁴¹は、金融犯罪や詐欺事件の捜査において、

²³⁷ <https://www.tradingstandards.uk/news-policy-campaigns/news-room/2025/swipe-left-on-love-bots-how-ai-criminals-steal-hearts-and-money/>

²³⁸ 同上

²³⁹ <https://www.mastercard.com/news/press/2024/february/mastercard-supercharges-consumer-protection-with-gen-ai/>

²⁴⁰ 同上

²⁴¹ <https://www.gov.uk/government/organisations/serious-fraud-office>

生成 AI 技術を活用している。当該機関は、大量の電子メール、契約書、金融取引記録など膨大な文書データの中から、検索に有用な情報を自動で抽出・要約するシステムを導入している。生成 AI は、従来の手作業による分析では時間がかかる文書の高速解析と、関連性の高いパターンの抽出を可能とする。これにより、検査官は迅速に事件の全貌を把握し、証拠固めに必要な重要情報を効率的に得ることができるようになった。SFO は、特に高度な金融犯罪や複雑な詐欺事件において、このシステムを活用することで、被害者である消費者や投資家の権利保護と、迅速な法執行に大きく貢献している²⁴²。

② 政府主導のディープフェイク検知プロジェクト

内務省及び科学技術省 (Department for Science, Innovation and Technology : DSIT) など英国政府機関は、ディープフェイクを含む生成 AI による偽造コンテンツの急増に対処するため、官民連携の下でディープフェイク検知プロジェクトを推進している。該当プロジェクトは、Accelerated Capability Environment (ACE) による主導のもと、大学や研究機関、産業界と連携して実施され、2024 年に大規模なコンペティション形式で新たな検知技術の開発が行われた²⁴³。プロジェクト参加者は、映像や音声データを用いて生成されたディープフェイクの検出アルゴリズムを開発し、その精度と応答速度の向上を図った。結果として、従来の手法に比べ飛躍的に高精度な検知が実現され、オンライン上で流布される偽造メディアの早期発見に成功している。こうした取組は、消費者がディープフェイクによる詐欺や誤情報拡散のリスクから守られることを目的としており、政府機関と産学官連携による実践的な技術基盤の確立に大きく寄与している²⁴⁴。

²⁴² <https://www.gov.uk/government/publications/introduction-to-ai-with-a-focus-on-counter-fraud/introduction-to-ai-guide-with-a-focus-on-counter-fraud-html>

²⁴³ <https://www.gov.uk/government/case-studies/innovating-to-detect-deepfakes-and-protect-the-public>

²⁴⁴ 同上

第6章 米国

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

米国で消費者保護に関する生成 AI の規制を主導するのは、米国連邦取引委員会（Federal Trade Commission : FTC）²⁴⁵である。FTCは1914年の連邦取引委員会法によって設立された独立機関で、不公正又はぎまん的な取引慣行を防止する責務を負っている。設立当初は独占禁止（競争保護）を目的としたが、その任務は徐々に拡大され、企業による不公正な競争方法や消費者に対するぎまん的・不公正な行為を取り締まることが主要な役割となった。

FTCの活動目的は、企業の違法又は有害な行為から国民を保護し、健全な市場環境を維持することにある。具体的には、不公正・ぎまん的な商慣行の排除や、消費者が十分な情報に基づいて選択できる市場の促進などを目的としている。FTCは法執行機関としての権限を持ち、企業や個人の違法行為を調査し、法的措置（差止命令や制裁措置の追求など）を行う。また消費者や事業者への教育・啓発、市場動向の調査、他機関への政策提言といった機能も担い、広範な手段で消費者保護に取り組んでいる。昨今では生成 AI を含む先端技術による新たなリスクにも注目しており、AI が関与する詐欺や虚偽表示などにも既存の消費者保護法を積極的に適用する方針を明確にしている²⁴⁶。

(2). 当局の位置づけ

FTCの権限は、主に連邦取引委員会法第5条²⁴⁷に定められており、これにより「不公正又はぎまん的な取引慣行」が厳しく禁止される。さらに、同法は競争政策に関する規定も含むため、反トラスト法との連携によって市場全体の健全性が担保される仕組みとなっている。こうした法的根拠は、生成 AI が引き起こす消費者被害についても既存の法律の枠内で対応可能であるとの見解を裏付けるものである²⁴⁸。

FTCは、5名の委員（Commissioners）によって構成され、そのうち1名が委員長（Chair）を務める。委員は大統領により指名され、上院の承認を経て任命されるため、政治的な中立性が求められる²⁴⁹。

意思決定は、委員会全体の多数決方式により行われ、各部門が連携して迅速かつ効果的な対応を行う体制が整えられている。こうした組織構成は、生成 AI による新たな消費者被害にも柔軟に対応するための重要な基盤となっている。

²⁴⁵ <https://www.ftc.gov/>

²⁴⁶ <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2023/04/ftc-chair-khan-officials-doj-cfpb-eeoc-release-joint-statement-ai>

²⁴⁷ <https://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter2-subchapter1&edition=prelim>

²⁴⁸ <https://www.ftc.gov/policy/advocacy-research/tech-at-ftc/2025/01/ai-risk-consumer-harm>

²⁴⁹ <https://www.jftc.go.jp/kokusai/worldcom/alphabetic/u/america.html>

(3). 関連省庁・機関の概要

① 消費者金融保護局 (Consumer Financial Protection Bureau : CFPB)²⁵⁰

CFPB は、2010 年のドッド＝フランク法に基づいて設置され、金融サービス分野における消費者保護を専門に担当する。金融機関の不公正な取引慣行や不当な貸付審査、クレジットカード会社による不正行為などに対して厳格な監督を実施する。近年、生成 AI を利用した融資審査やチャットボット対応の自動化に伴うリスクに対しても、既存の規制枠組みが適用されるべきとの見解が示され、消費者の権利保護を強化する方向性が打ち出されている²⁵¹。

② 商務省関連機関 (NTIA及びNIST)

商務省傘下の NTIA は、インターネット及び通信分野の政策立案を担い、AI 技術の説明責任や透明性向上に向けた取組を推進している²⁵²。一方、NIST は業界標準や技術ガイドラインの策定を通じ、生成 AI の信頼性・安全性・公正性を評価する枠組みを提供している。2023 年には NIST が AI リスク管理フレームワークを発表し、企業が AI システムの安全性を確保するためのベストプラクティスが示された。これにより、消費者保護の視点からも生成 AI の技術的信頼性が担保される仕組みが整備されつつある。

③ 連邦通信委員会 (FCC)

FCC は、通信分野全般の規制を担う独立機関であるが、近年、生成 AI が関与する詐欺的通信やディープフェイクを利用した詐欺行為への対策にも注目している。2024 年には、消費者保護を目的とした FCC の消費者諮問委員会が再編成され、AI 技術がもたらすリスクとその対策に関する議論が活発に行われる体制が整備された²⁵³。通信インフラとサービスの安全性確保を通じ、消費者のプライバシーや安全が守られるよう、FTC との連携が図られている。

④ 国家人工知能諮問委員会 (National Artificial Intelligence Advisory Committee : NAIAC)²⁵⁴

NAIAC は、2020 年国家人工知能イニシアチブ法 (National Artificial Intelligence Initiative Act of 2020)²⁵⁵に基づき、商務長官の指名を受けた産学官の専門家によって構成される高水準な諮問機関である。大統領及びホワイトハウス内の AI 政策調整オフィスに対して、AI の倫理、透明性、説明責任などを含む総合的な提言を行い、生成 AI がもたらす消費者被害に対するリスク管理の枠組みの策

²⁵⁰ <https://www.consumerfinance.gov/>

²⁵¹ <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-federal-partners-confirm-automated-systems-advanced-technology-not-an-excuse-for-lawbreaking-behavior/>

²⁵² <https://www.sidley.com/en/insights/newsupdates/2023/11/president-biden-signs-sweeping-artificial-intelligence-executive-order>

²⁵³ <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-400597A1.pdf>

²⁵⁴ <https://www.nist.gov/itl/national-artificial-intelligence-advisory-committee-naiac>

²⁵⁵ <https://uscode.house.gov/view.xhtml?path=/prelim@title15/chapter119&edition=prelim>

定に寄与している。NAIACの提言は、各規制当局の施策やガイドラインの見直しに反映され、政府全体でのAIガバナンスの強化が図られている。

⑤ FCC消費者諮問委員会（Consumer Advisory Committee : CAC）²⁵⁶

FCCの消費者諮問委員会は、通信分野におけるAI技術の活用とそれに起因する消費者リスクに関して、業界団体や消費者団体、有識者から構成される助言機関である²⁵⁷。これにより、生成AIを用いた詐欺行為やディープフェイクによる不正利用への対応策が検討され、実務的なガイドラインの策定に寄与している。

²⁵⁶ <https://www.fcc.gov/consumer-advisory-committee>

²⁵⁷ <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-400597A1.pdf>

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① 連邦取引委員会法 (Federal Trade Commission Act)²⁵⁸

連邦取引委員会法は、1914年9月26日に制定され、その後1938年のWheeler - Lea改正法により消費者保護規定が強化された法律である²⁵⁹。同法は、連邦取引委員会(FTC)が専管する独立行政機関としての権限の根拠となっており、同法第5条において「不公正又はぎまん的な取引慣行」を禁止する規定を有する。連邦取引委員会法の目的は、消費者を欺く行為や不公正なビジネス慣行から国民の利益を保護し、公正かつ自由な市場環境を確保することにある。

同法は、州際通商に関する企業や業種全般に適用され、生成AIを用いたフェイク広告、詐欺的な情報提供、さらにはAIによるディープフェイクや不正なりすまし行為といった事例にも、既存の法的枠組みを適用して取り締まる機能を持つ。生成AI規制に関しては、「AIだからといって既存法の適用から免れることはない」という原則を強調しており、FTCは2023年以降、AI技術を悪用した詐欺行為に対して積極的な法執行措置を講じる方針を示している²⁶⁰。これにより、生成AIを利用した消費者ぎまんやフェイクニュース拡散は、従来の不公正取引慣行として法的に規制されることとなり、企業に対する差止命令や民事罰の請求などが実施される仕組みとなっている。

② 2010年7月21日成立のドッド＝フランク金融規制改革法の第10章「消費者金融保護法」(Consumer Financial Protection Act)²⁶¹

消費者金融保護法は、2010年7月21日に成立したドッド＝フランク金融規制改革法の一部として制定された法律であり、同法に基づいて設置された消費者金融保護局(CFPB)が専管する。当該法の目的は、金融商品やサービスにおける不公正、ぎまん的、又は濫用的な取引慣行(Unfair, Deceptive, or Abusive Acts or Practices : UDAAP)の禁止を通じ、消費者の金融的利益を保護することである。

消費者金融保護法は、銀行やノンバンクを含む金融サービス提供者全般に適用され、生成AIが利用される場合においても、例えばAIを用いた融資審査や信用評価におけるバイアス、誤情報提供による消費者被害に対して厳格な監視と規制を実施する。当該法においては、企業に対して事前の影響評価やアルゴリズムの透明性の確保、さらには不正な審査方法の是正措置が義務付けられており、AI

²⁵⁸ 条文：<https://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter2-subchapter1&edition=prelim>

²⁵⁹ 同上

²⁶⁰ <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/09/ftc-announces-crackdown-deceptive-ai-claims-schemes>

²⁶¹ 『DODD-FRANK WALL STREET REFORM AND CONSUMER PROTECTION ACT』581P-739P：<https://www.congress.gov/111/plaws/publ203/PLAW-111publ203.pdf>

による与信審査の結果が不当な差別や偏りを生じた場合には、平等信用機会法などと連携して厳正な対応が図られる。CFPBは、AI技術がもたらす金融サービス分野のリスクを、従来の規制枠組みの中で包括的に管理し、金融市場における消費者保護の水準を向上させるための重要な役割を担っている²⁶²。

③ 児童オンラインプライバシー保護法（Children's Online Privacy Protection Act : COPPA）²⁶³

児童オンラインプライバシー保護法は、1998年10月に制定され、2000年4月に施行された法律であり、連邦取引委員会（FTC）が専管する²⁶⁴。当該法は、13歳未満の児童の個人情報をオンライン上で保護することを目的としており、ウェブサイト運営者やオンラインサービス提供者に対して、児童から個人情報を収集する際の保護措置（親の同意取得、プライバシーポリシーの明示など）を義務付けるものである。

生成AIに関しては、例えば対話型AIやチャットボットが児童向けサービスとして提供される場合、又は児童が利用可能なプラットフォーム上で生成AIが用いられる場合に、当該法の適用対象となる。児童オンラインプライバシー保護法は、児童のプライバシー権の確保と安全なオンライン環境の提供を通じて、将来的に生成AIが引き起こす潜在的なプライバシー侵害や個人情報の不正利用といった問題に対しても、厳格な規制の枠組みを提供するものである²⁶⁵。

（2）. 基本計画の概要

2021年以降、米国政府及び関連機関は、生成AI技術の急速な普及に伴い、従来の法規制の枠組みを越えた新たな規制・政策戦略を検討し始めた。まず、ホワイトハウス科学技術政策局（Office of Science and Technology Policy : OSTP）²⁶⁶が発表した「Blueprint for an AI Bill of Rights（AI権利章典の青写真）²⁶⁷」は、AIシステムが守るべき基本的な原則として、個人のプライバシー保護、説明責任、公平性、有害な偏見からの保護、人的介入の機会の確保を掲げたものである。この指針は法的拘束力を有さないものの、各連邦機関や企業に対して、生成AIを含む自動化システムの安全かつ倫理的な利用を促すためのガイドラインとして機能し、今後の規制の土台となることが期待される。

また、国立標準技術研究所（NIST）が2023年初頭に発表した「Artificial Intelligence Risk Management Framework（AI RMF 1.0）²⁶⁸」は、生成AIを含むあらゆるAIシステムのリスク評価及び管理のための技術的基盤を提供するものである。NISTは、このフレームワークを通じて、企業

²⁶² <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-comment-on-request-for-information-on-uses-opportunities-and-risks-of-artificial-intelligence-in-the-financial-services-sector/>

²⁶³ 条文：<https://uscode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-section6501&edition=prelim>

²⁶⁴ 同上

²⁶⁵ <https://www.ftc.gov/policy/advocacy-research/tech-at-ftc/2025/01/ai-risk-consumer-harm>

²⁶⁶ <https://www.usa.gov/agencies/office-of-science-and-technology-policy>

²⁶⁷ <https://bidenwhitehouse.archives.gov/ostp/ai-bill-of-rights/>

²⁶⁸ Artificial Intelligence Risk Management Framework

や組織が自発的にリスク管理を実施できるようにするだけでなく、連邦政府が将来的に規制基準として採用する可能性を視野に入れている。これにより、生成 AI の透明性や説明責任、さらにはアルゴリズムに内在するバイアスの低減が進むとともに、消費者被害を未然に防ぐ仕組みが整備される見込みである。

さらに、バイデン政権は 2023 年 10 月に包括的な大統領令を発出し、生成 AI を含む高度な AI モデルに対して安全基準の策定やレッドチームによる脆弱性評価、さらには生成コンテンツの識別技術の開発を指示した²⁶⁹。この大統領令は、従来の消費者保護法規が技術革新に対応するための補完的施策として位置付けられており、生成 AI がもたらす詐欺、差別、プライバシー侵害などに対して、各連邦機関が一層厳格な監視と取り締まりを実施するための枠組みを構築するものである。特に、生成 AI によるディープフェイクの作成や不正利用が消費者に与える影響に鑑み、連邦取引委員会（FTC）及び消費者金融保護局（CFPB）は、既存の法規の枠組みを活用しつつ、新たなガイドラインの策定やルール改正に着手している。

さらに、連邦政府の各機関は、AI 技術に関する自主的な企業コミットメントの確保にも注力している。大手 AI 企業に対しては、製品公開前の安全検証、生成コンテンツの識別技術（透かしなど）の導入、さらにはアルゴリズムの説明可能性の向上などを自主的に実施するよう求める動きが見られる。ホワイトハウスはこれらの取組を評価し、今後の規制策定に反映させる意向を示している²⁷⁰。

以上のように、米国における消費者保護関連の生成 AI 規制は、既存の法規の厳格な適用と新たな政策戦略の検討という二層のアプローチを採用している。現時点では、連邦取引委員会法、消費者金融保護法、児童オンラインプライバシー保護法などが生成 AI に由来する不公正・ぎまん行為に対して適用され、さらに議会や大統領令を通じた新たな規制措置の整備が進行中である。今後、AI 技術の進展とともに、生成 AI に関する具体的な規制の明確化及び実効性のある法制度の整備が、消費者保護の観点からますます重要となる。

²⁶⁹ <https://www.federalregister.gov/documents/2023/11/01/2023-24283/safe-secure-and-trustworthy-development-and-use-of-artificial-intelligence>

²⁷⁰ <https://bidenwhitehouse.archives.gov/briefing-room/statements-releases/2023/09/12/fact-sheet-biden-harris-administration-secures-voluntary-commitments-from-eight-additional-artificial-intelligence-companies-to-manage-the-risks-posed-by-ai/>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 生成AIなりすまし行為の増加

連邦取引委員会（FTC）は、生成 AI を活用した詐欺行為が、従来の詐欺手法に比べて迅速かつ大規模に拡散しているとの実態を把握している。例えば、AIを利用しディープフェイクなどによる詐欺について、消費者からの苦情件数が過去数年間で大幅に増加した²⁷¹。FTCが運用する消費者苦情データベース（Consumer Sentinel Network）²⁷²においては、これら詐欺行為に関する報告件数が 2022 年度から 2023 年度にかけて顕著に上昇しており、被害総額が数十億ドルに達していることが確認されている。これにより、消費者保護の観点から生成 AI を悪用した不公正な取引慣行を厳格に取り締まる必要性が浮上した。

② アルゴリズムの偏見・差別に関する問題

連邦政府及び各州政府は、生成 AI が活用される各分野において、アルゴリズムの偏見や差別が実際に問題となっていることをデータで把握している。金融、雇用、住宅、医療などの分野において、AIを用いた審査や判断が、特定の人種や性別に不利益をもたらす事例が確認されている²⁷³。具体的には、信用審査において AI が過去の不平等なデータに基づいて判断する結果、特定のグループに対して不公平な与信条件が課されるケースや、採用プロセスにおいて AI による選考が不当に差別的な結果を招いた事例が存在する。こうした状況は、従来の差別問題と同様に、生成 AI 技術の利用においても法の厳格な適用が必要であるとの認識の根柢となっている²⁷⁴。

③ プライバシー侵害及び個人データの悪用

生成 AI の学習には大量のデータが必要であり、これにより消費者の個人情報が無断で利用されるリスクが増大している。連邦取引委員会（FTC）は、消費者の音声、映像、テキストなどが生成AIの訓練データとして用いられ、本人の同意なく拡散されるケースが報告されていることを確認している。特に、音声アシスタントやスマートホーム機器に関連しては、ユーザーの発言が記録・解析される事例があり、これらのデータが第三者に提供された場合、プライバシー侵害及び個人情報の漏洩が発生

²⁷¹ <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/02/ftc-proposes-new-protections-combat-ai-impersonation-individuals>

²⁷² <https://www.ftc.gov/enforcement/consumer-sentinel-network>

²⁷³ <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-outlines-options-to-prevent-algorithmic-bias-in-home-valuations/>

²⁷⁴ <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-federal-partners-confirm-automated-systems-advanced-technology-not-an-excuse-for-lawbreaking-behavior/>

するとの実態が存在する²⁷⁵。

④ 市場規模及び技術動向に関する統計データ

連邦政府は、生成 AI 市場の急速な拡大及びそれに伴う消費者リスクについて、各省庁が独自の調査を実施し、統計データとして収集している。連邦取引委員会（FTC）は、消費者から寄せられる苦情件数や被害額のデータを集計し、生成 AI を悪用した詐欺やフェイク広告の事例が、近年急激に増加していることを示している²⁷⁶。消費者金融保護局（CFPB）もまた、金融分野における AI ツールの利用状況や、その結果としての与信審査のバイアスに関するデータを公表しており、米国的主要銀行におけるチャットボット利用率や、AI システム導入後の消費者苦情の増減が明らかにされている²⁷⁷。これらの統計は、当局が消費者保護政策の必要性を裏付ける客観的な根拠として利用されている。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 連邦政府機関によるデータ収集及び監視システム

連邦取引委員会（FTC）は、Consumer Sentinel Network²⁷⁸と呼ばれる苦情データベースを運用し、全国から寄せられる消費者苦情を一元的に収集している。当該ネットワークは、詐欺、フェイク広告、なりすまし、ディープフェイクなどに関する苦情を集計し、統計的な傾向を把握するために活用されている。これにより、生成 AI を悪用した不正行為の件数や被害額の増加がリアルタイムに監視され、必要に応じた法執行措置やガイドライン改正の基礎資料となっている²⁷⁹。また、消費者金融保護局（CFPB）は、金融サービスに関連する苦情及び市場調査を実施している。例えば、消費者金融におけるチャットボットについての調査を実施し、レポートとして報告を行った²⁸⁰。

② 政府による調査研究プロジェクト及び公的レポート

連邦政府は、生成 AI の社会的影響を定量的に把握するため、各省庁が独自の調査研究プロジェクトを実施している。例えば、商務省電気通信情報局（NTIA）は、AI 説明責任ポリシーの策定にあた

²⁷⁵ <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/07/ftc-submits-comment-fcc-work-protect-consumers-potential-harmful-effects-ai>

²⁷⁶ <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/02/ftc-proposes-new-protections-combat-ai-impersonation-individuals>

²⁷⁷ <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/chatbots-in-consumer-finance/chatbots-in-consumer-finance/>

²⁷⁸ <https://www.ftc.gov/enforcement/consumer-sentinel-network>

²⁷⁹ <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/02/ftc-proposes-new-protections-combat-ai-impersonation-individuals>

²⁸⁰ <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/chatbots-in-consumer-finance/chatbots-in-consumer-finance/>

り、意見募集（Request for Comments : RFC）を実施し、1447 件のコメントを受け取った²⁸¹。また、ホワイトハウス科学技術政策局（OSTP）は、2022 年に「AI 権利章典の青写真（Blueprint for an AI Bill of Rights）」を策定するにあたり、一般市民、技術者、学者、有識者から広範な意見を収集した。このプロセスにおいては、オンラインフォームによる意見募集や、パブリックヒアリングが実施され、集められたデータが文書化され、政府全体の AI 政策の基礎資料として採用されている²⁸²。

③ 有識者会議及び諮問委員会の開催

連邦レベルでは、国家人工知能イニシアチブ法に基づいて設置された国家 AI 諮問委員会（NAIAC）が、産学官の専門家を交えた会議を定期的に開催している²⁸³。NAIAC は、生成 AI を含む AI 技術の倫理的利用、透明性、説明責任に関する最新の研究成果及び社会的影響について議論し、その結果を大統領や連邦各省庁に対する提言としてまとめている。これらの会議は、議事録や報告書として公表され、法案や大統領令の立案に反映される。州レベルにおいても、カリフォルニア州政府が州内トップ大学（UC バークレーとスタンフォード大学）と公式提携し、生成 AI の社会影響を共同研究する枠組みを構築している²⁸⁴。

④ 州政府・自治体レベルにおける独自の情報収集及び評価システム

連邦政府のみならず、各州政府や自治体も独自の仕組みを構築して、生成 AI の利用状況及びその影響に関する情報を収集している。カリフォルニア州は、州内企業及び行政機関と連携して州全体で AI 技術の開発、使用、リスクを調査し、州政府内で AI を評価及び導入するための慎重かつ責任あるプロセスを開発するための行政命令を行った²⁸⁵。また、ニューヨーク州では、求人に AI を用いる企業に年次監査報告を義務付け、その報告データを市行政が収集・公開する仕組みが 2023 年より施行された²⁸⁶。これらの取組は、州ごとの実態把握に基づく迅速な対応策の策定を可能にし、連邦政府の規制政策と連動して消費者保護の強化に寄与している。

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① Amazon : AIによるレビューの信頼性確保

Amazon は、EC 市場における信頼性確保のため、AI を用いて不正なレビューの検出と要約を行っている。Amazon では、消費者が製品を購入する際に、顧客レビューが大きな役割を果たす。しかし、

²⁸¹ <https://www.ntia.gov/press-release/2023/ntia-receives-more-1400-comments-ai-accountability-policy>

²⁸² <https://bidenwhitehouse.archives.gov/ostp/ai-bill-of-rights/>

²⁸³ <https://www.nist.gov/itl/national-artificial-intelligence-advisory-committee-naiac>

²⁸⁴ <https://www.gov.ca.gov/2023/09/06/governor-newsom-signs-executive-order-to-prepare-california-for-the-progress-of-artificial-intelligence/>

²⁸⁵ 同上

²⁸⁶ 『New York City Department of Consumer and Worker Protection』 : <https://rules.cityofnewyork.us/wp-content/uploads/2023/04/DCWP-NOA-for-Use-of-Automated-Employment-Decisio-making-Tools-2.pdf>

近年ではフェイクレビューが増加しており、消費者が正しい判断を下すことが困難になっている。これを防ぐため、Amazon は AI を活用し、不審なレビューのパターンを検出し、該当レビューを削除する仕組みを導入した。2023 年の時点で、Amazon は世界全体で 2 億 5 千万件以上の不審なレビューを削除しており、レビューの信頼性を向上させている²⁸⁷。また、消費者の利便性向上のため、生成 AI を活用し、製品レビューの要点を自動要約する機能も提供している。これにより、消費者は長文のレビューを読むことなく、製品のメリット・デメリットを短時間で把握できるようになった²⁸⁸。

② Microsoft：生成AIの悪用防止対策

Microsoft は、自社の生成 AI が詐欺やフェイクニュースの拡散に悪用されないよう、技術的対策を強化するとともに、法的措置も講じている。2025 年 1 月、Microsoft は、生成 AI のセキュリティ機能を無効化し、不正なコンテンツ生成を可能にするツールを販売していた犯罪グループに対し、米連邦裁判所に提訴を行った。このグループは、AI サービスへの不正アクセスを行い、ポルノや詐欺広告に使用できるディープフェイクを生成するソフトウェアを販売していたとされる Microsoft は、これらの違法行為を防ぐために、該当するアカウントのアクセスを無効化し、裁判所の命令を得て、犯罪に使用されたウェブサイトを閉鎖した²⁸⁹。また、2023 年には生成 AI を悪用したコンテンツの拡散を防ぐための透明性ガイドラインを発表し、業界全体でのルール作りを進めている²⁹⁰。

③ Visa：決済詐欺の検知への生成AI活用

クレジットカード大手の Visa は、オンライン決済における詐欺対策として生成 AI を導入している。特に「列挙型攻撃」と呼ばれる不正アクセス手法では、自動スクリプトを用いてカード番号や有効期限を試行錯誤し、盗難カードを悪用する手口が増えている。Visa は、2024 年 5 月に発表した「Visa アカウント攻撃インテリジェンス (VAAI)」を活用し、リアルタイムで各取引のリスクをスコアリングすることで、不審な取引を即座に検知・ブロックする仕組みを導入した。これにより、誤検知率を 85% 削減しつつ、不正取引の検出精度を向上させた。この AI モデルは 150 億件以上の決済データを学習しており、各カード発行会社にも提供されることで、消費者の決済被害を大幅に軽減することが期待されている²⁹¹。

(2). 公共機関における生成AI活用の取組

① デンバー市：市民向け多言語AIチャットボット「Sunny」

デンバー市は、住民向けの行政サービスを強化するため、生成 AI を活用したチャットボット

²⁸⁷ <https://www.aboutamazon.eu/news/customer-trust/how-amazon-is-using-ai-to-detect-fake-product-reviews-and-ensure-authentic-customer-feedback>

²⁸⁸ <https://www.aboutamazon.com/news/amazon-ai/amazon-improves-customer-reviews-with-generative-ai>

²⁸⁹ <https://blogs.microsoft.com/on-the-issues/2025/01/10/taking-legal-action-to-protect-the-public-from-abusive-ai-generated-content/>

²⁹⁰ 同上

²⁹¹ <https://usa.visa.com/about-visa/newsroom/press-releases.releaseld.20661.html>

「Sunny」を導入した。Sunny は、市民からの問合せに 24 時間対応し、英語・スペイン語・ドイツ語・フランス語を含む 72 言語で利用可能である。住民は、ゴミ収集日や違法駐車の報告方法など、市政に関する情報を簡単に取得できる。この取組により、住民の利便性が向上するとともに、市役所の問合せ業務が効率化された²⁹²。

② サンフランシスコ市：311苦情対応へのAI活用

サンフランシスコ市は、市民からの苦情・要望受付システム「311」に生成 AI を活用し、問合せの処理時間を短縮した。AI が市民の投稿内容や画像を解析し、自動で担当部門へ振り分けることで、従来の人手による振り分け作業を大幅に効率化した²⁹³。また、市職員が生成 AI を適切に利用するための「生成 AI 活用ガイドライン」も策定し、個人情報の入力禁止や AI 生成コンテンツの明示など、透明性を確保する取組を進めている²⁹⁴。

③ 音声クローン詐欺の増加

米連邦取引委員会（FTC）は、生成 AI を用いた音声クローン詐欺（ボイスフィッシング）が急増していると警告している。この詐欺は、わずか数秒間の音声サンプルを基に、ターゲットの家族の声を再現し、緊急事態を装って金銭を要求する手口を用いる²⁹⁵。被害者が実際の家族の声と誤認して送金してしまうケースが多数報告されており、FTC や FBI は「本人確認なしに送金しないように」と呼びかけている²⁹⁶。

④ フェイクレビュー・偽プロフィールの氾濫

AI で生成された偽のプロフィール写真や口コミレビューが、EC サイトや SNS で急増している。FTC の調査によれば、企業が AI を利用してやらせレビューを作成するケースもあり、消費者が正確な情報を得る妨げとなっている²⁹⁷。2024 年には、Meta が SNS 上の AI 生成コンテンツにラベルを付与する方針を発表し、透明性の確保を目指している²⁹⁸。

²⁹² <https://denvergov.org/Sunny>

²⁹³ <https://www.sf.gov/reports--december-2023--san-francisco-generative-ai-guidelines>

²⁹⁴ 同上

²⁹⁵ <https://consumer.ftc.gov/consumer-alerts/2023/11/announcing-ftcs-voice-cloning-challenge>

²⁹⁶ <https://www.ic3.gov/PSA/2024/PSA241203>

²⁹⁷ 同上

²⁹⁸ <https://about.fb.com/news/2024/04/metasp-approach-to-labeling-ai-generated-content-and-manipulated-media/>

第7章 オーストラリア

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

オーストラリアにおける消費者保護の中核的な役割を担うのは、オーストラリア競争・消費者委員会（Australian Competition and Consumer Commission : ACCC）²⁹⁹である。ACCCは、1995年に連邦競争・消費者法（Competition and Consumer Act 2010）³⁰⁰を背景として設立された独立法定機関であり、市場における健全な競争環境の維持と消費者権利の保護を目的としている。従来の分散した監督体制を一本化し、全国的に公正な市場運営を実現するための必要性から設置されたものである。近年は、デジタル経済の発展に伴い、オンラインプラットフォームにおける不当行為への対処や、生成AIがもたらす誤情報・詐欺リスクへの対応が求められている³⁰¹。

ACCCは、競争促進及び消費者保護を主要な任務とし、反競争的行為や不公正な取引慣行の監視・摘発、製品安全の確保、及び消費者向け情報提供を行っている。特に生成AIに関しては、AI生成コンテンツが消費者に誤認を与えるリスク、詐欺的広告表示、不正な自動生成レビューの流布などが懸念されるため、これらのリスクを早期に発見し、必要な是正措置を講じる機能が強化されつつある。加えて、ACCCはオンライン市場における競争状況やプラットフォーム事業者の行動を監視し、必要に応じて行政指導や法的措置を実施するほか、政策提言を通じた制度改善にも寄与している。

(2). 当局の位置づけ

ACCCは連邦政府の財務省（Treasury）³⁰²ポートフォリオに属し、全国規模での法執行権限を有する独立機関である。キャンベラ本部を中心に、各州・準州に支部を開設し、地域ごとの市場動向を把握するための現場調査体制を整備している。内部は、法執行部、経済分析部、消費者支援部、及びエネルギー・インフラ規制部門など、専門性の高い各部局により構成され、横断的な情報共有と迅速な対応が可能である。

ACCCは、委員会体制を採用しており、政府任命の委員長及び複数の委員による合議制で運営される³⁰³。委員会は、各種大規模案件の審議、政策方針の決定、企業結合の審査などにおいて重要な役割を果たす。委員は各州政府や専門家の意見を反映する形で任命され、意思決定は過半数の合意に基づいて行われる。これにより、政治的中立性と専門的判断の両立が図られ、生成AIに関連する急速な技術進展や市場変化にも柔軟に対応できる体制が確保されている。

²⁹⁹ <https://www.accc.gov.au/>

³⁰⁰ COMPETITION AND CONSUMER ACT 2010 - SECT 6A 条文：https://www5.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/caca2010265/s6a.html

³⁰¹ <https://www.accc.gov.au/media-release/final-digital-platforms-report-to-focus-on-global-developments-and-emerging-competition-and-consumer-issues>

³⁰² <https://treasury.gov.au/>

³⁰³ <https://www.accc.gov.au/about-us/accc-role-and-structure/accc-chair-and-commissioners>

(3). 関連省庁・機関の概要

① 連邦産業・科学・資源省 (Department of Industry Science and Resources : DISR)

連邦産業・科学・資源省は、生成 AI を含む先端技術の安全性確保とイノベーション促進の両立を図るため、企業支援と同時に規制の在り方を検討している。デジタル市場における消費者リスクの動向を踏まえ、必要に応じてガイドラインの策定などで業界全体の透明性向上を促進している³⁰⁴。

② オーストラリア情報コミッショナー事務局 (Office of the Australian Information Commissioner : OAIC)³⁰⁵

オーストラリア情報コミッショナー事務局 (OAIC) は、個人情報保護の監督機関として、生成 AI が大量のデータを扱う中でのプライバシーリスクに対して厳格な監督を行っている。2024年10月には企業向けに「市販の AI 製品を利用する際のプライバシー遵守指針³⁰⁶」及び「生成 AI モデルを開発・学習させる際のプライバシー指針³⁰⁷」の2つのガイドを公表した³⁰⁸。

③ オーストラリア通信メディア庁 (Australian Communications and Media Authority : ACMA)³⁰⁹

ACMA は通信（電気通信）及び放送、オンライン分野の規制を担う連邦機関である。2005 年に通信局と放送庁の統合で発足した独立法定機関で、電話・インターネットサービスの消費者保護や迷惑通信規制、放送コンテンツ基準の策定・監督など広範な機能を有している。生成 AI との関連では、オンライン上の誤情報・フェイクニュースの拡散、詐欺的通信への対応に重点を置き、生成 AI の悪用リスクを未然に防止するための具体策を講じている³¹⁰。

④ オンライン安全委員会 (eSafety Commissionor)³¹¹

オンライン安全委員会はオンライン上の有害コンテンツや利用者への危害を防止する世界初の政府

³⁰⁴ <https://www.minister.industry.gov.au/ministers/husic/media-releases/albanese-government-acts-make-ai-safer>

³⁰⁵ <https://www.oaic.gov.au/>

³⁰⁶ 『Guidance on privacy and the use of commercially available AI products』 : <https://www.oaic.gov.au/privacy/privacy-guidance-for-organisations-and-government-agencies/guidance-on-privacy-and-the-use-of-commercially-available-ai-products>

³⁰⁷ 『Guidance on privacy and developing and training generative AI models』 : <https://www.oaic.gov.au/privacy/privacy-guidance-for-organisations-and-government-agencies/guidance-on-privacy-and-developing-and-training-generative-ai-models>

³⁰⁸ <https://www.oaic.gov.au/news/media-centre/new-ai-guidance-makes-privacy-compliance-easier-for-business>

³⁰⁹ <https://www.acma.gov.au/>

³¹⁰ 『Digital platforms' efforts under voluntary arrangements to combat misinformation and disinformation Third report to government』, 6P : https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2024-09/ACMA%20third%20report%20to%20government%20on%20digital%20platforms%20efforts%20under%20voluntary%20arrangements_0.pdf

³¹¹ <https://www.esafety.gov.au/about-us/our-structure>

機関として 2015 年に設立され、現在は 2021 年オンライン安全法（Online Safety Act 2021）³¹²に基づき大幅な権限拡充がなされている。生成 AI に関するところでは、ディープフェイク（偽造動画・画像）や AI 生成ポルノなど新たなオンライン危害への対応を喫緊の課題としており、2023 年には「New industry recommendations to curb harms of generative AI」を発表した³¹³。

⑤ オーストラリア証券投資委員会（Australian Securities and Investments Commission : ASIC）³¹⁴

オーストラリア証券投資委員会（ASIC）は、金融サービス分野において、AI が用いられる融資審査や投資判断に関して、不公正な取引慣行が発生しないよう、企業への指導及び必要な法的措置を講じている³¹⁵。これにより、金融消費者の利益保護と透明性の確保が図られている。

³¹² 条文：<https://www.legislation.gov.au/C2021A00076/latest/text>

³¹³ <https://www.esafety.gov.au/newsroom/media-releases/new-industry-recommendations-to-curb-harms-of-generative-ai>

³¹⁴ <https://asic.gov.au/>

³¹⁵ <https://asic.gov.au/about-asic/news-centre/speeches/we-re-not-there-yet-current-regulation-around-ai-may-not-be-sufficient/>

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① オーストラリア消費者法 (Australian Consumer Law : ACL) ³¹⁶

オーストラリア消費者法は「2010年競争・消費者法(Competition and Consumer Act 2010, CCA)」に附則として位置付けられ、2010年に制定、2011年1月1日より施行されている³¹⁷。本法は連邦政府と州・準州政府との共同管轄のもと運用される協調法制であり、連邦レベルでは財務省の所管下において、独立機関であるオーストラリア競争・消費者委員会（ACCC）と各州・準州の消費者保護当局が連携して執行する仕組みとなっている。本法の概要は、消費者が商品やサービスの購入に際し、情報の不十分な開示や誤解を招く表示、不公正な取引慣行から保護されることを目的としており、不当な契約条項の無効化、製品安全に関する規制、及び消費者保証の付与などを規定している。すなわち、本法は市場における公正な競争環境と消費者福祉の向上を図るための基本的枠組みである。

また、生成AIを用いたサービスが提供される場合においても、例えばAIチャットボットによる自動応答や、AIが生成する広告・プロモーションの内容が消費者に誤認を与える場合、同法の技術中立の要件に基づき、「誤導的表示の禁止」や「不公正な商慣行の禁止」が適用されることになる³¹⁸。したがって、生成AIによる不当な情報提供や誤解を招く行為に対しても、既存の原則が適用される点が重要であり、今後も市場実態に合わせた運用の見直しやガイダンスの整備が求められる。

② 2021年オンライン安全法 (Online Safety Act 2021) ³¹⁹

2021年オンライン安全法は邦議会により成立し、2022年1月から施行された。オンライン上における有害コンテンツから国民を保護することを目的としており、専管法としてインフラ・運輸・地域開発・通信・芸術省が所管している。さらに、本法に基づき設置されたオンライン安全委員会は、違法又は有害なオンラインコンテンツの削除命令、被害者救済措置、及び業界行動規範の策定などの広範な権限を有する。オンライン安全法の概要は、SNSや動画共有サービス、その他のオンラインプラットフォームにおいて発生するサイバーいじめ、嫌がらせ、有害コンテンツの流布といった問題に対し、迅速かつ効果的な対策を講じることにある。

本法の適用範囲は国内外を問わず、オーストラリア国内でアクセス可能な全オンラインサービスを対象しており、特に生成AI技術が用いられて作成された違法又は有害なコンテンツも含まれる³²⁰。生成AIによるディープフェイク及び自動生成された不正確な情報などは、本法に基づく規制対象で

³¹⁶ 条文：<https://www.legislation.gov.au/C2004A00109/latest/text>

³¹⁷ <https://consumer.gov.au/australian-consumer-law>

³¹⁸ Review of AI and the Australian Consumer Law Discussion paper,2P：<https://treasury.gov.au/sites/default/files/2024-10/c2024-584560-dp.pdf>

³¹⁹ 条文：<https://www.legislation.gov.au/C2021A00076/latest/text>

³²⁰ 『Select Committee on Adopting Artificial Intelligence (AI) Submission 101』,4P：<https://www.accc.gov.au/system/files/dp-reg-submission-senate-select-committee.pdf>

あり、オンライン安全委員会はそのようなコンテンツに対して即時削除命令を発出する権限を有する。これにより、生成 AI がもたらすリスクに対しても、消費者が安全なオンライン環境で情報を享受できるよう、包括的な法的枠組みが整備されているのである。

③ 1988年プライバシー法 (Privacy Act 1988) ³²¹

本法は「1988 年プライバシー法」として制定され、その後 2000 年、2012 年などに大幅な改正がなされ、現在では民間部門にも広く適用されるようになっている。法の目的は、個人のプライバシー権を保護し、組織による個人情報の収集、利用、及び開示に対して適正なルールを設けることである。プライバシー法は司法長官府の所管下にあり、独立監督機関であるオーストラリア情報コミッショナー事務局 (OAIC) が執行・監督を担当している。

生成 AI に関しては、AI システムが大規模なデータ収集を行い、個人情報を利用することによりプライバシー侵害が発生するリスクが懸念される。したがって、本法に基づく個人情報保護の原則 (Australian Privacy Principles : APPs) ³²²は、生成 AI の学習や運用においても厳格に適用される必要がある。具体的には、企業が生成 AI システムを利用するデータの収集に際して、適法かつ公正な手続が講じられること、利用目的が明示され、個人が自らの情報に対するアクセス及び修正権を有することが求められる。また、生成 AI が出力する情報に個人が特定される可能性がある場合、その取扱についても本法の規定に則って監視が行われる³²³。このように、プライバシー法は生成 AI に起因する個人情報の不正利用リスクに対し、消費者のプライバシー保護のための基本法として機能している。

(2). 基本計画の概要

オーストラリア政府は、生成 AI 技術の急速な普及に伴い、消費者保護上の新たなリスクに対応するため、既存法令の運用強化及び新規法整備の両面から政策対応を検討している。まず、既存のオーストラリア消費者法 (ACL) に関しては、生成 AI を含むデジタル技術がもたらす不正確な情報提供や誤誘導、不当な販売手法への対策として、現行の不公正取引慣行禁止規定の運用が検証されている³²⁴。政府は、特にオンライン上で自動生成される広告文やレビュー、及び AI チャットボットを通じた消費者勧誘が、従来の枠組みでは十分に対応できない可能性を認識しており、必要に応じて ACL の改正を行う方針を表明している。

また、オンライン安全法 (OSA 2021) においては、オンライン安全委員会を中心としたオンライン規制体制の見直しが進行中である。2024 年初頭から本法の法定レビューが開始され、生成 AI による違法又は有害コンテンツがどのように現行体制下で規制可能であるか、また必要に応じて新たな条項の追加や運用方法の改善を検討するため、政府は関係各省庁や業界、学識経験者から幅広い意見を

³²¹ 条文：<https://www.legislation.gov.au/C2004A03712/2019-08-13/text>

³²² <https://www.oaic.gov.au/privacy/australian-privacy-principles/read-the-australian-privacy-principles>

³²³ 『Select Committee on Adopting Artificial Intelligence (AI) Submission 101』, 6P : <https://www.accc.gov.au/system/files/dp-reg-submission-senate-select-committee.pdf>

³²⁴ <https://treasury.gov.au/consultation/c2024-602157>

集約している³²⁵。具体的には、生成 AI を用いたディープフェイクや自動生成コンテンツによる誤情報の拡散、及びその被害に対する迅速な削除措置の実効性を高めるため、オンライン安全基準の強化及びプラットフォーム企業への監督指導を厳格化する方針が示されている。さらに、ディープフェイクポルノの作成及び非同意共有を禁止する新たな刑事規制の導入も政府により検討され、2024 年内に具体的な立法案として国会に提出された³²⁶。

さらに、プライバシー法の分野においても、生成 AI が扱う大量の個人情報に対して、企業が適法かつ透明性の高い運用を行うよう、法改正が検討されている。政府は、個人のプライバシー権を強化するため、AI アルゴリズムの透明性向上を図る新たな規定の導入を検討中である³²⁷。これらの施策は、AI システムが消費者情報を不正に利用するリスクを低減し、消費者の信頼を保持するための重要な対策として位置付けられている。

オーストラリア政府は、生成 AI の安全かつ責任ある利用を実現するため、連邦産業科学省を中心に国家戦略の策定を進めている。2023 年に「Supporting responsible AI: discussion paper³²⁸」と題したディスカッションペーパーが公開され、AI のリスクに基づく管理措置の必要性が明示された。政府は、短期的に業界との協働により自主基準を策定し、生成 AI 搭載製品の安全性評価を実証実験で実施することを計画している。中長期的には、高リスク分野における AI 利用に対し、強制的な安全ガードレールの導入や、生成 AI に特化した法整備の検討を進めるとともに、各省庁及び独立規制機関との連携体制の強化を図る見込みである。

³²⁵ Select Committee on Adopting Artificial Intelligence (AI) Submission 101,5P : <https://www.accc.gov.au/system/files/dp-reg-submission-senate-select-committee.pdf>

³²⁶ https://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Bills_Legislation/bd/bd2324a/24bd081

³²⁷ 『Safe and responsible AI in Australia consultation』 : https://storage.googleapis.com/converlens-au-industry/industry/prj2452c8e24d7a400c72429/public_assets/safe-and-responsible-ai-in-australia-governments-interim-response.pdf

³²⁸ <https://consult.industry.gov.au/supporting-responsible-ai>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 生成AIを用いた詐欺行為や誤情報、不当な広告などの消費者被害

まず、オンライン上における詐欺行為、誤情報の流布、不当な広告や勧誘といった被害が実際に発生しているという統計がある。オーストラリア競争・消費者委員会（ACCC）は、詐欺情報サイト「Scamwatch」³²⁹を通じて、消費者から寄せられる詐欺被害の報告を集計し、被害総額や発生件数を定期的に公表している。2022年度においては、報告された詐欺被害の総額が過去最高水準に達していることが明らかとなった。その背景として、AIなどを活用した詐欺の手口が高度化しているという事実が確認されている³³⁰。

また、オンライン上の誤情報・フェイクニュースの拡散に関しては、オーストラリア通信メディア庁（ACMA）及びオンライン安全委員会が、SNS や動画共有サービス上で流通する AI 生成コンテンツに関する調査を実施している。これらの機関は、生成 AI 技術が高度なディープフェイクや自動生成テキストを生み出し、消費者が本物と誤認するケースについて指摘している³³¹。

② 意識調査結果に基づく消費者意識の変化

また、消費者保護に関する生成 AI の規制・政策立案の基礎となる事実として、国民の意識調査結果がある。2023年にオーストラリア情報コミッショナー事務局（OAIC）が実施した全国調査では、国民の大多数が「自分に影響を及ぼす決定を AI が行うこと」に慎重であり、AI 技術の利用に対する安心感が低いことがわかっている。具体的には「政府機関や民間企業が AI を使って個人情報に基づき判断を下すこと」に対し、約 8 割の人が不安や抵抗を感じると回答している。このようなデータは、政策立案者に対し「何らかのガードレール（安全策）がないまま AI が用いられることへの社会的不安が大きい」ことを示す重要なエビデンスであり、政府はこれらの声を真摯に受け止め、高リスク分野における AI 開発・利用者への義務付け策（AI ガードレールの導入）を検討課題に挙げている³³²。統計や世論調査のデータは、政策形成過程において、消費者が実際にどのような被害や懸念を抱えているかを具体的に示し、規制の方向性を決定するための客観的な情報基盤となっている。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① オンラインプラットフォームを用いた詐欺情報の収集

³²⁹ <https://www.scamwatch.gov.au/>

³³⁰ <https://www.accc.gov.au/media-release/accc-calls-for-united-front-as-scammers-steal-over-3bn-from-australians>

³³¹ eSafety 『Tech Trends Position Statement Generative AI』,19P : <https://www.esafety.gov.au/sites/default/files/2023-08/Generative%20AI%20-%20Position%20Statement%20-%20August%202023%20.pdf>

³³² 『Safe and responsible AI in Australia consultation Australian Government's interim response』,6P : https://storage.googleapis.com/converlens-au-industry/industry/p/prj2452c8e24d7a400c72429/public_assets/safe-and-responsible-ai-in-australia-governments-interim-response.pdf

オーストラリア競争・消費費委員会（ACCC）は、Scamwatch を通じ、消費者や事業者から詐欺や不当な取引慣行に関する通報を受け付け、これを定期的に集計・分析している。Scamwatch に寄せられる通報データは、詐欺被害の件数、被害額、詐欺手法の種類、地域別の統計などとしてまとめられ、年次報告書やプレスリリースとして公表されている³³³。これらの統計は、生成 AI を悪用した新たな詐欺手法が出現した場合の警告指標として、また既存法の運用評価の基礎データとして活用される。ACCC はさらに、デジタルプラットフォームサービス調査（DPSI）³³⁴を実施し、オンライン取引市場における消費者の行動や企業の実態、AI 技術の利用状況などについて、定量的かつ定性的なデータを収集している。調査は、対象プラットフォーム企業からの情報提出命令、消費者アンケート、業界ヒアリング、既存の統計データのレビューを通じて実施され、その結果は政策の改正や新たな規制案の立案の材料として用いられている。

② 官民・産学ネットワークを通じた知見の収集

官民や産学のネットワークを通じた知見の連携がデータ収集分析の仕組みを強化している。国立 AI センター（NAIC）の Responsible AI Network (RAIN) はその好例で、産業界の実務者からアカデミアの AI 倫理研究者、標準化団体まで幅広いパートナーが参画している³³⁵。RAIN を通じて蓄積されるケーススタディやベストプラクティス（ある企業が生成 AI を導入した際に講じた消費者リスク対策の効果検証データなど）は、産業省や ACCC にもフィードバックされ、現場のエビデンスとして政策検討に役立てられている。標準化機関（Standards Australia）や専門公益団体（Gradient Institute など）も参加しているため、技術標準の策定状況や倫理的課題の研究知見なども共有され、官民が共通のデータ基盤を持つような仕組みとなっている。

③ 大学・研究機関への調査委託

学術界との連携については、政府は大学や研究機関に研究資金を提供し、AI に関する独立調査を委託することがある。CSIRO 奉下の Data61 は政府支援の下、AI に関する多数の調査・研究活動を行っている³³⁶。またオーストラリア研究会議（ARC）の支援する研究センター（自動化と社会に関する卓越拠点 ADM+S (Automated Decision-Making and Society³³⁷) など）も、アルゴリズムによる差別やプラットフォーム規制などの観点から研究を行い、政府機関と成果を共有している。官僚・規制当局の担当者が大学のカンファレンスやワークショップに参加し、最新研究成果を情報収集する取組も一般化しており、デジタル・プラットフォーム規制当局フォーラム（Digital Platform Regulators Forum : DP-REG）のアルゴリズムのリスクに関する文献サマリー報告書³³⁸は、国内外の学術知見を

³³³ <https://www.nasc.gov.au/reports-and-publications/targeting-scams>

³³⁴ <https://www.accc.gov.au/media-release/final-digital-platforms-report-to-focus-on-global-developments-and-emerging-competition-and-consumer-issues>

³³⁵ <https://www.industry.gov.au/science-technology-and-innovation/technology/national-artificial-intelligence-centre/responsible-ai-network>

³³⁶ <https://algorithm.data61.csiro.au/category/artificial-intelligence/>

³³⁷ <https://www.admscentre.org.au/>

³³⁸ <https://dp-reg.gov.au/publications/working-paper-1-literature-summary-harms-and-risks-algorithms>

レビューした上で規制上の示唆を抽出したもので、こうした学術連携の産物といえる。

④ グローバルネットワークを活用した比較分析・情報交換

また、国際協力の一環として、オーストラリアは OECD、G7、国際競争ネットワーク（ICPEN）³³⁹などを通じ、他国の事例や統計データと比較分析を行うとともに、各国規制当局との定期的な情報交換会議に参加している。これにより、国内の規制・政策が国際的なベストプラクティスに基づき、かつ他国と整合性を持って運用されるよう、最新の国際データや事例が取り入れられている。例えば、国際的な AI 安全協議の枠組みや、各国のプライバシー・消費者保護の改正動向については、政府の公式報告書や中間回答においても言及され、これが国内政策の改善に反映されている³⁴⁰。

³³⁹ <https://icpen.org/protecting-consumers-worldwide>

³⁴⁰ 『Safe and responsible AI in Australia consultation Australian Government's interim response』,23P : https://storage.googleapis.com/converlens-au-industry/industry/p/prj2452c8e24d7a400c72429/public_assets/safe-and-responsible-ai-in-australia-governments-interim-response.pdf

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 生成AIの不正利用による消費者被害の事例

① ディープフェイクを用いた投資詐欺

オーストラリア国内では、生成 AI 技術を悪用して著名人の映像や音声を偽装し、投資案件を不正に推奨する手法が確認されている。2023 年以降、SNS 上で公開されたディープフェイク動画により、実在する有名人が高収益投資を推薦しているかのように装い、消費者を騙して高額な投資を促すケースが複数報告されている。被害者は、偽の情報に基づき複数回にわたって資金を送金した結果、最終的に出金不能となり、金銭的損失を被った³⁴¹。これらの事例は、生成 AI によるディープフェイク技術の悪用が、消費者に実際の被害をもたらしている事実として記録されている。政府はこれらの被害事例を踏まえ、詐欺防止策の強化と被害救済措置の充実を検討している。

(2). 民間企業における生成AI活用の取組

① 金融詐欺検知システムの導入

オーストラリアの主要金融機関であるコモンウェルス銀行は、生成 AI 技術を活用して詐欺検知システムを構築した。具体的には、送金時に振込先の名義や取引内容を自動解析するシステム「NameCheck³⁴²」や、電話連絡時の発信者を認証するシステム「CallerCheck³⁴³」を導入し、リアルタイムで詐欺の疑いがある取引を検出する仕組みを整備している³⁴⁴。これらのシステムは、ACCC 及び金融規制当局が示した詐欺被害の増加傾向に基づき、被害防止策として公式に採用され、導入後の統計では不正取引の検出率が大幅に向上したとの公式報告がある。導入の背景には、オンライン上の詐欺行為やフィッシング詐欺の発生件数が近年急増した事実がある。

② オンラインレビューの不正検知と削除

オーストラリアの主要オンライン小売業者及び EC サイト運営企業は、生成 AI を活用してフェイクレビューの自動検出システムを導入している。これにより、消費者が誤った情報に基づいて製品やサービスを選択するリスクを低減することが目的である。具体的な運用事例として、AI を用いたテキスト解析により不自然なパターンや同一文言の大量投稿を識別し、該当するレビューを自動的にフラグ付け・削除するシステムが稼働している。これらのシステムは、オーストラリア競争・消費費委員会（ACCC）が実施する市場調査により不正レビューの流布が消費者の選択を歪める実態が明らかにされたことを受け、企業側が自主的に導入したものである。公表されているデータによれば、システム導入後は不正レビューによる消費者被害の件数が大幅に減少したとの公式発表がなされている。

(3). 政府機関における生成AI活用の取組

³⁴¹ <https://www.scamwatch.gov.au/about-us/news-and-alerts/scam-alert-fake-celebrity-online-investment-scams>

³⁴² <https://www.commbank.com.au/support/security/namecheck.html>

³⁴³ <https://www.commbank.com.au/support/security/callercheck.html>

³⁴⁴ <https://www.commbank.com.au/articles/newsroom/2023/05/artificial-intelligence-banking.html>

① プライバシー保護ガイドンスにおけるAI利用の監視

オーストラリア情報コミッショナー事務局（OAIC）は、プライバシー保護の観点から、生成 AI を活用する企業や政府機関に対し、適切な個人情報の取扱を求めるガイドンスを公表している。2024年10月には、生成 AI モデルの学習及び運用に関するプライバシーリスクを評価するための「生成 AI プライバシーガイダンス」が発表された³⁴⁵。ガイドンスでは、公開データの利用に関しても個人情報が含まれる場合は、適正な通知や同意手続を講じる必要があると明記され、企業に対して厳格なデータ保護基準の遵守を指導している。これにより、生成 AI が消費者の個人情報を不適切に利用することを防止する施策が整備され、政府が定期的に収集するプライバシー違反事例の統計データを基に、監視体制の強化が図られている。公式資料には、AI による個人データの誤用が確認された事例に対して、即時に是正勧告が発出された実績が示されている。

³⁴⁵ <https://www.oaic.gov.au/privacy/privacy-guidance-for-organisations-and-government-agencies/guidance-on-privacy-and-developing-and-training-generative-ai-models>

第8章　中国

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

① 国家インターネット情報局（中央网络安全和信息化委员会办公室：国家网信办）³⁴⁶

国家インターネット情報局（国家网信办）は、中国のサイバー空間管理の中核機関として、インターネット情報内容の監督・管理及びネット空間の秩序維持を目的として設置された³⁴⁷。国家インターネット情報局の設置背景は、2014年頃に党中央が「中央ネットワーク安全情報化委員会弁公室（中央网络安全和信息化领导小组）」を創設し、従来のインターネット情報管理体制を抜本的に再編する必要性が叫ばれたことに端を発する。これにより、国務院の通知（国發〔2014〕33号など³⁴⁸）に基づき、中央集権的なサイバー管理体制が構築され、国家安全や公共利益の確保、さらには市民の権益保護が強く意識されるようになった。

国家インターネット情報局の主たる役割は、ネット上の情報流通に関する法規の策定、実施、及び違反情報の摘発にある。特に近年、生成AIの急速な発展を受け、同機関は「生成人工知能サービス管理暫定弁法（生成式人工智能服务管理暂行办法）」などの規則を策定し³⁴⁹、生成AIによるコンテンツ提供に伴う安全管理措置や利用者保護のための技術的・制度的基準の整備に着手している。すなわち、国家インターネット情報局は、生成AIがもたらす新たなリスク（例えば、個人情報の不適切な利用、誤情報の拡散、アルゴリズムによる不公正な推薦など）に対して、法規範の制定と執行を通じ、国家安全及び消費者権益の保護を実現することを活動目的としている。

② 国家市場督管理総局（国家市场监督管理总局：市场监管总局）³⁵⁰

国家市場監督管理局は、2018年の党・国家機構改革に伴い従来分散していた市場監督機能を統合するために設置された省庁である³⁵¹。国家市場監督管理局の設置背景には、国の経済発展における市場秩序の確保と、消費者権益の一体的な保護を図る目的がある。特に、ECの普及やデジタル市場の発展により、従来の物理的商品の安全管理だけでなく、オンライン上でのフェイク広告や不公正取引、AIによる自動生成コンテンツの影響など、現代的な消費者問題への対応が求められるようになった。

国家市場監督管理局は、商品の品質管理、取引の監督、消費者苦情の受付及び処理などを通じ、消費者の安全・安心な取引環境の確保に努める。また、生成AIがもたらす市場上の新たなリスクに対しても、関連する業界ガイドライン³⁵²の策定や、事業者に対する行政指導を行い、違反行為への厳格

³⁴⁶ <https://www.cac.gov.cn/>

³⁴⁷ https://www.gov.cn/zhengce/content/2014-08/28/content_9056.htm

³⁴⁸ 同上

³⁴⁹ https://www.cac.gov.cn/2023-07/13/c_1690898327029107.htm

³⁵⁰ <https://www.samr.gov.cn/>

³⁵¹ https://www.gov.cn/zhengce/2018-09/10/content_5320813.htm

³⁵² 『国家市場監督管理总局機能配置、内設机构和人员编制規定』：https://www.gov.cn/zhengce/2018-09/10/content_5320813.htm

な取り締まりを実施している。

(2). 当局の位置づけ

① 国家インターネット情報局（国家网信办）

国家インターネット情報局は、中央ネット安全情報化委員会の下に位置付けられ、党の指導を強く反映した中央直属機関として機能する³⁵³。成委員は、党中央及び国务院の指導層から任命され、統一的な戦略の下、生成 AI の規制や消費者保護に係る施策が進められる仕組みとなっている³⁵⁴。

② 国家市場監督管理局（市场监管总局）

国家市場監督管理局は、国务院直轄の正部級省庁として、全国の市場取引の監督管理を一元的に担う³⁵⁵。内部組織は、全国各地の地方市場監督局を統括する仕組みを有し、各地域との連携を通じた一貫性のある監督体制が整備されている。意思決定は、各種専門委員会及び内部会議を経て行われ、行政指導の内容や罰則措置については、トップダウン方式により迅速に実施される。特に、オンライン取引に関しては、EC プラットフォームとの連携や、消費者苦情処理の統一窓口設置など、現場レベルでの運用体制が充実しており、これが市場の公正性維持及び消費者権益保護に大きく寄与している。

(3). 関連省庁・機関の概要

① 工信部（工业和信息化部）³⁵⁶

工信部は、情報通信及び IT 産業の発展を担う主管官庁である。設置背景として、通信ネットワークの整備と産業振興を目的として創設された。工信部は、インターネットサービス事業者の監督、通信料金の適正化、個人情報保護など、デジタル経済の健全な発展を促すための施策を展開している。特に、生成 AI 技術の産業応用に際しては、2023 年の生成式人工知能規則策定には工信部も共同署名しており³⁵⁷、技術基準の策定や倫理ガイドラインの整備を通じ、安全かつ効果的な利用環境の確立に努めるとともに、企業と研究機関との連携を強化している。

② 公安部³⁵⁸

公安部は、国家の治安維持機関として、国内の公共安全及びサイバー犯罪対策を担う。設置背景は、国内の治安情勢の維持及び新たなデジタル犯罪への対応の必要性にある³⁵⁹。また、国家インターネット情報局との連携の下、生成 AI の悪用事例についても情報共有を行い、技術的対策と法的取締りの

³⁵³ <https://chatgpt.com/c/67bd3d6c-eb04-8011-bff0-a2f75a4db589>

³⁵⁴ <https://chatgpt.com/c/67b7b2fb-d6f0-8011-8c87-c72a362eef1>

³⁵⁵ https://www.gov.cn/zhengce/2018-09/10/content_5320813.htm

³⁵⁶ <https://www.miit.gov.cn/>

³⁵⁷ https://www.cac.gov.cn/2023-07/13/c_1690898327029107.htm

³⁵⁸ <https://www.mps.gov.cn/>

³⁵⁹ <https://www.mps.gov.cn/index.html>

両面から取り組む体制を整備している³⁶⁰。

③ 教育部³⁶¹

教育部は、教育分野における政策立案及び運営支援を担う主管官庁である。設置背景は、学校教育や社会教育における健全な情報環境の確保と、青少年の健全育成にある。近年、生成 AI が教育現場や青少年に与える影響も注目されており、教育部は 2023 年の生成式人工知能サービス規制の策定に参加した機関の一つとなっている³⁶²。

④ 国家次世代AIガバナンス専門委員会（国家新一代人工智能治理专业委员会³⁶³）

国家次世代 AI ガバナンス委員会（国家新一代人工智能治理专业委员会）は、2018 年以降、急速に発展する AI 技術、特に生成 AI に対する倫理的・技術的課題に対応すべく、科技部主導の下で設立された専門家委員会である。設置背景には、生成 AI がもたらす社会的影響と、産業振興のバランスを図る必要性がある。2019 年には『次世代 AI ガバナンス原則-責任ある AI の発展（新一代人工智能治理原则——发展负责任的人工智能）』を発表した³⁶⁴。

³⁶⁰ https://www.cac.gov.cn/2022-12/11/c_1672221949354811.htm

³⁶¹ <http://jp.moe.gov.cn/>

³⁶² https://www.cac.gov.cn/2023-07/13/c_1690898327029107.htm

³⁶³ https://www.gov.cn/xinwen/2019-06/17/content_5401006.htm

³⁶⁴ https://www.most.gov.cn/kjbgz/201906/t20190617_147107.html

2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① アルゴリズム推薦サービス管理規定（互联网信息服务算法推荐管理规定）³⁶⁵

本規定は、2021年11月に、国家インターネット情報局が中心となり、工業和信息化部、公安部、国家市場監督管理局と共同で策定され、2022年3月1日に施行されたものである。

本規定は、インターネット上におけるアルゴリズム推薦サービス全般、特に個人向けに自動的にコンテンツを生成し提供する機能を有するシステムに適用される。国家インターネット情報局が統括するものの、各主管部門が分担して管理する共管体制をとっており、利用者の権益保護、違法情報の拡散防止、及び社会主義核心価値観の遵守を目的としている。

本規定は、サービス提供者に対してアルゴリズムの透明性の確保、利用者が自らの意思で推薦システムのオンオフ選択を行える仕組みの導入、及び不当な個人情報の利用防止策を義務付けるなど、消費者が不利益を被らないための措置を包括的に規定している。さらに、アルゴリズム推薦の仕組みについては、届け出制度や登録制度を通じて、事前に当局に情報を提供させ、運用状況の監督を可能とする体制を整備している点が特徴である。利用者に対しては、推薦結果の根拠となる情報の提示や、不要なレコメンドの解除といった選択権の確保が図られ、違反が認められた場合には、即時の措置や罰金などの行政処分が科される旨が明示されている。

本規定は生成 AI の基盤となるアルゴリズム技術を用いた情報提供サービス全般を対象とし、消費者保護の視点からも極めて重要な位置を占めている。

② ディープフェイク（深度合成）管理規定（互联网信息服务深度合成管理规定）³⁶⁶

本規定は、ディープフェイク技術など、生成 AI を利用して合成された映像や音声、他のコンテンツの管理を目的としており、2022年11月に国家インターネット情報局が工業和信息化部、公安部と共同で策定され、2023年1月10日に施行された³⁶⁷。本規定は、合成技術を悪用した違法情報の生成・拡散を防止し、個人の肖像権、名誉権、プライバシー権などの保護を図るとともに、国家安全や社会公共利益の維持に寄与することを目的としている。

国家インターネット情報局を中心に、共管体制として工業和信息化部及び公安部が連携し、合成コンテンツの作成及び提供者に対して、実名認証や届け出義務、識別マークの付与、コンテンツの事前審査及び苦情処理の体制整備を義務付けるなど、技術的・制度的な安全対策を講じている。

適用範囲としては、ディープフェイクを含むあらゆる合成コンテンツが対象とされ、特に映像や音声といった視聴覚情報については、利用者が容易に識別できるような措置が重視されている。また、違反時の罰則規定も厳格に定められており、違反事例が確認された場合には、関係部門による迅速な

³⁶⁵ 条文：https://www.cac.gov.cn/2022-01/04/c_1642894606364259.htm

³⁶⁶ 条文：https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-12/12/content_5731431.htm

³⁶⁷ 同上

介入と処罰が行われる体制が整備されている。

以上のことから、本規定は、生成 AI 技術を用いて作成されたコンテンツが消費者に対して誤解を与えることから、権益を侵害したりすることを防ぐための、重要な制度的枠組みとして機能している。

③ 生成AIサービス管理暫定措置（生成式人工智能服务管理暂行办法）³⁶⁸

生成 AI サービス管理暫定措置は、2023 年 7 月に国家インターネット情報弁公室（国家互联网信息办公室）、国家発展改革委員会、教育部、科学技術部、工業和信息化部、公安部、国家広電総局など複数の主管部門が共同して策定し、2023 年 8 月 15 日に施行された中国初の生成 AI 包括規制である³⁶⁹。当該措置は、生成 AI 技術を利用してテキスト、画像、音声、動画など多様なコンテンツを生成し、一般利用者に対して提供するサービス全般を対象としており、研究利用や内部用途に限定されない一般公開サービスに対して適用される。規制の目的は、生成 AI の健全な発展と規範的応用を促進するとともに、国家安全、公共利益、及び人民の合法的権益の保護を実現することである。

国家インターネット情報局を中心とした共管体制のもと、事前安全評価、届け出制度、運用中の監視、苦情処理など、サービス提供者に対して多層的な管理措置を義務付けるとともに、技術革新と安全性確保の両立を図るために、リスク分類に基づく段階的な監督が導入されている。特に、違法情報の生成禁止、利用者への透明性確保、学習データ及びトレーニングモデルの適法性の保証、青少年保護のための制限措置など、消費者保護上極めて重要な規定が盛り込まれている。

また、利用者が生成されたコンテンツに対して誤認しないよう、識別マークの付与や利用条件の明示などが徹底されており、違反が確認された場合の緊急措置や罰則規定も整備されている。以上のとおり、本暫定措置、生成 AI サービス全般に対する統一的かつ包括的な規制枠組みとして、消費者保護及び社会全体の安全確保に寄与するものとして評価される。

（2）. 基本計画の概要

中国政府は、生成 AI 技術の急速な発展とともに、従来の規制枠組みだけでは対応しきれない新たなリスクが浮上しているとの認識の下、包括的な AI ガバナンス体制の確立に向けた立法・政策の見直し及び新規制定を積極的に進める方針を明確にしている。具体的には、今後数年間にわたって「人工知能法」と呼ばれる包括的な法律の制定を軸とし、各種分野別に散在する現行の法規（アルゴリズム推薦管理規定、ディープフェイク管理規定、生成 AI サービス管理暫定措置など）を統合・再編する試みが進行中である。国務院の 2024 年度立法計画³⁷⁰においても、AI 関連法規の整備が優先課題として位置付けられ、既存規制の見直しと新たな包括法の策定が予定されている。これにより、技術革新の促進と同時に、国家安全、公共利益、及び消費者権益保護のための一元的かつ安定した法制度の構築を目指す方針である。

また、政策面においては、生成 AI のリスクを段階的に評価し、リスクレベルに応じた分類分級監管の仕組みが導入される見通しである³⁷¹。すなわち、生成 AI サービスの提供形態や利用規模、影響

³⁶⁸ 条文：https://www.cac.gov.cn/2023-07/13/c_1690898327029107.htm

³⁶⁹ 同上

³⁷⁰ https://www.gov.cn/zhuengce/content/202405/content_6950093.htm

³⁷¹ https://www.gov.cn/zhuengce/202307/content_6892001.htm

力の大きさに応じ、事前審査、届け出制度、運用中の監視、さらには事後の処罰措置を体系的に整備する戦略が採られる。具体的には、生成 AI サービスの開始前に安全評価を実施し、登録制度を通じて各サービスの運用状況を継続的に把握する仕組みが既に運用されており、これを基盤として、将来的にはより高度なリスク予測システムやリアルタイム監視システムの導入が計画されている。さらに、各主管部門間の連携を強化するため、定期的な会議や共同審査、情報共有プラットフォームの整備が進められることが見込まれており、これにより、横断的な規制の一元化と迅速な対応が実現される見通しである。

また、倫理的側面や標準化にも重点が置かれる。2021 年以降、科技部を中心とする専門委員会が新世代人工智能倫理規範³⁷²を策定し、AI 技術の利用に伴う倫理問題の解決策を示している。これらは法的拘束力を持つものではないが、業界標準や自主規制として企業活動に大きな影響を与えており、今後はこうした倫理ガイドラインと法的規制が相互に補完し合う体制が確立されると期待される。加えて、工信部や市場監管総局などは AI 産業の標準化にも注力しており、例えば「国家人工知能産業の総合標準化システム構築のためのガイドライン（国家人工智能产业综合标准化体系建设指南）（2024 版）³⁷³」が 2024 年 6 月に関連部門共同で策定された。この指南では大規模モデル（基盤モデル）やマルチモーダル AI に関するデータ標準の策定、AI アルゴリズムの評価基準など、技術標準面からの健全化計画が示されている。また中国政府は国際的な AI ガバナンスにも積極姿勢を見せており、2023 年には「グローバル AI ガバナンスイニシアチブ（全球人工智能治理倡议）³⁷⁴」を提唱し、各国と協調して AI の安全管理に取り組む姿勢を示した。このように、国内法整備と倫理・標準の策定、さらに国際協調を組み合わせた包括戦略によって、今後の生成 AI の健全な発展と利用者保護を両立させようとしている。

³⁷² https://www.most.gov.cn/kjbgz/202109/t20210926_177063.html

³⁷³ https://sqzc.gd.gov.cn/rdzt/rgzn/zcsd/content/post_4464978.html

³⁷⁴ https://www.mfa.gov.cn/web/ziliao_674904/1179_674909/202310/t20231020_11164831.shtml

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 生成AIの普及状況

中国において、生成 AI（生成式人工知能）の普及は急速に進展している。近年、百度、阿里巴巴、テンセントなど主要テクノロジー企業が大規模言語モデル（LLM）や画像生成モデルの開発・実装を推進し、一般利用者向けサービスとして提供している。これにより、2023 年時点で中國国内における生成 AI 関連市場は 5,000 億元の規模に達し、利用者数は 2.3 億人に上るとの統計データ³⁷⁵が公表されている。国家発展改革委員会や工業和情報化部は、生成 AI を含む人工知能分野を戦略的産業と位置付け、技術研究への投資やインフラ整備を進めるとともに、国際競争力の強化にも努めている³⁷⁶。このような普及率の高さは、消費者が生成 AI 技術を利用する際のリスク評価及び保護策の必要性を裏付ける根拠となっている。

② 消費者リスクと問題点

生成 AI の急速な普及に伴い、消費者保護上のリスクや問題が顕在化している。具体的には、AI を利用しフェイクニュースの生成が全国的に報告され、ディープフェイク技術を用いた肖像権侵害や不正広告³⁷⁷が問題視されている。2023 年には、AI によるフェイクニュース拡散を背景に、公安部や市場監督管理総局が複数の摘発事例を確認しており、実際に行政処分が科された事例³⁷⁸がある。また、アルゴリズムによる差別的な価格設定、いわゆる「大数据杀熟（ビッグデータによる価格差別）」による消費者の不利益が、SNS 上で数多く報告される³⁷⁹など、実態として消費者の権益が侵害されるケースが増加している。これらの事例は、生成 AI 技術の利用がもたらす消費者リスクの深刻性を示すものであり、規制・政策立案の重要な根拠となっている。

③ 國際的な影響と中国の立場

生成 AI の規制に関して、中国は国際的な先進事例として注目される存在である。2023 年 7 月に公布された「生成 AI サービス管理暫定措置」は、世界初の包括的規制として国際社会に大きな影響を与えており。この規則は、生成 AI の安全性と利用の透明性を確保するためのものであり、「発展と安全の両立」を掲げた中国独自のアプローチが示されている。また、国際会議や多国間協議の場において、中国は自国の経験をもとに、公平かつ協調的な AI ガバナンスの枠組み構築を提唱しており³⁸⁰、これが海外規制との比較や外交交渉において重要な位置を占めている。このように、国際社会における

³⁷⁵ https://www.ndrc.gov.cn/wsdwhfz/202401/t20240116_1363298.html

³⁷⁶ <https://english.news.cn/20250214/4292d833e0b74329af15beb16741183/c.html>

³⁷⁷ <https://finance.sina.com.cn/jjxw/2025-02-14/doc-inekmyra7286138.shtml>

³⁷⁸ <https://www.stcn.com/article/detail/872142.html>

³⁷⁹ https://www.tjcac.gov.cn/wlaq/aqdt/202501/t20250121_6839576.html

³⁸⁰ <https://www.chinadaily.com.cn/a/202501/21/WS678f3883a310a2ab06ea84ab.html>

る中国の生成 AI 規制は、国内の消費者保護の必要性とともに、国家全体の安全保障政策とも密接に関連している。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① データ収集・分析の仕組み

中国当局は、生成 AI に関する実態把握のため、体系的なデータ収集・分析システムを構築している。まず、国家インターネット情報局が中心となって運用する「アルゴリズムファイリングシステム（算法备案制度）³⁸¹」は、主要インターネット企業に対して自社のアルゴリズムや AI モデルに関する情報を届け出させる制度である。この制度により、生成 AI 技術の利用実態、利用者数、運用状況などが定量的に把握され、問題が発生した際には迅速な行政介入が可能となっている³⁸²。さらに、中国インターネット情報センター（中国互聯網絡信息中心：CNNIC）は、毎年発行される「インターネット発展報告書³⁸³」において、生成 AI を含む各種 AI 技術の利用状況や市場動向を詳細に分析しており、これらの統計データが政策立案の基盤として活用されている。

② 調査研究と専門機関の役割

また、国家発展改革委員会、工業和情報化部、科技部などは、生成 AI 技術の発展動向や消費者リスクに関する調査研究プロジェクトを推進している。国家情報通信研究院（CAICT）や中国サイバースペース研究院などの専門機関は、市場規模、技術特許、産業応用の実態を定期的に調査し、報告書を発行している。これにより、生成 AI の急速な発展に伴うリスクや社会影響が定量的に評価され、行政機関における政策決定の参考資料となっている。さらに、清華大学、北京大学などの有名大学や、関連するシンクタンクも、生成 AI の倫理や法的問題について研究報告をまとめ、政府への提言を行っている。これらの調査研究成果は、生成 AI 規制の改訂や新たな政策策定の際に、実証的な根拠として大きな役割を果たしている。

③ 有識者会議・政策立案プロセス

生成 AI 規制の策定に際しては、国家インターネット情報局や工業和情報化部が中心となり、関係分野の専門家、技術者、業界団体代表を招集した有識者会議が定期的に開催されている。これらの会議においては、AI 技術の最新動向、利用事例、リスク評価結果などが共有され、議事録が公表される場合もある³⁸⁴。また、各省庁は公聴会を実施し、一般消費者や専門家からの意見募集を行うことで、立法プロセスに透明性と参加型のアプローチを取り入れている。こうした有識者会議や協議の結果は、政策案の修正や新規規則の草案³⁸⁵に反映され、最終的な決定に至る。これにより、生成 AI に関するリスクとその対策が、多角的な視点から精査される仕組みが整備されている。

³⁸¹ https://www.gov.cn/zhuengce/2022-11/26/content_5728941.htm

³⁸² https://www.tjcac.gov.cn/wlaq/aqdt/202501/t20250121_6839576.html

³⁸³ <https://www.cnnic.cn/6/86/88/index.html>

³⁸⁴ https://www.gov.cn/zhuengce/zhuengceku/202307/content_6891752.htm

³⁸⁵ <https://www.globallegalinsights.com/practice-areas/ai-machine-learning-and-big-data-laws-and-regulations/china/>

④ 消費者の声の反映

さらに、中国当局は、生成 AI に起因する消費者被害や不正利用に関する市民の声を、制度的に収集する仕組みを整えている³⁸⁶。中国消費者協会や各地の消費者保護委員会は、オンライン苦情受付窓口や SNS を通じた意見収集、定期的なアンケート調査を実施しており、これらのデータは政策立案の重要な材料となっている。また、企業が設置すべき苦情対応窓口に加え、利用者から直接当局へ通報が可能なシステムも運用されており、苦情件数や解決状況がデータとして集計され、行政監督の実効性の評価に役立てられている³⁸⁷。これらの取組により、消費者の実際の被害や不満が早期に把握され、必要に応じた規制の改正や新たな対策の検討が進められている。

³⁸⁶ https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202307/content_6891752.htm

³⁸⁷ <http://www.cca.org.cn/>

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① ディープフェイク検知技術の活用

生成 AI による被害に対抗するため、同じく AI 技術を用いて偽造コンテンツを見破る試みが進められている。2021 年の世界人工知能大会 (WAIC) では、高速ディープフェイク検知システム 「DeepReal」³⁸⁸が発表された。このシステムは膨大なデータ解析により合成画像や動画特有のわずかな不整合を見つけ出し、画像・映像の真偽を高精度かつ瞬時に判定できる。開発元の清華大学系企業 RealAI によれば、既に工信部（工業信息化部）や公安部、国家インターネット応急中心などとディープフェイク対策で提携し、犯罪捜査や司法鑑定の現場で深偽コンテンツの検知に活用されている実際、不自然な映像・音声をリアルタイム解析することで、AI 詐欺に対抗する技術的な防御網が整備されつつある。

② プラットフォーム提供企業によるAI活用への自主的な対策

大手 IT プラットフォームが生成 AI への対策を実施している。SNS・EC プラットフォームの抖音 (Douyin) は 2023 年から 2024 年にかけて、完全に AI 生成されたバーチャル人物によるライブ配信の禁止を表明し、違反アカウントを大量に削除する措置を行っている³⁸⁹。同様に微信 (WeChat) でも、AI で著名人を模倣して商品の宣伝を行う不正行為を監視し、今年までに関連コンテンツ 532 件を削除、209 のアカウントを閉鎖したと報告されている。さらに市場には、EC サイト上の自動レビュー生成を検知する AI モデルや、フェイクレビューを分析するサービスも登場しており、消費者が接する情報の信頼性を高めるために AI が活用されている。これら民間の取組は、行政の監督と相まってデジタル市場の健全化と消費者保護に寄与している。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 市場監督当局におけるAI活用監視システム

消費者保護を担う国家市場監督管理総局 (SAMR) 及び各地の市場監督局では、デジタル市場の監視に AI 技術を積極活用している。例えば河北省石家庄市市場監督局は 2024 年、「広告智慧監管平台（広告スマート監督プラットフォーム）」を開発・導入した。このシステムはビッグデータと AI を駆使してインターネット上の広告データを収集・分析し、違法のおそれがある広告案件を自動抽出して当局職員に警告・配信する機能を備える。従来は媒体ごと・業種ごとに分散していた監視を一元化し、事前の検知から事後処分まで全工程をデジタル管理することで、「見逃ゼロ」の体制を目指している。このプラットフォームにより広告監督と執法が密接に連動し、AI による自動モニタリングと一括分析で虚偽・違法広告を的確に摘発できるようになった³⁹⁰。

³⁸⁸ https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_13527869

³⁸⁹ https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_29777319

³⁹⁰ <https://www.sjz.gov.cn/columns/8166f236-f8c8-4504-8077-98e9ec77c1e6/202409/10/f733be05-e674-4ece-a97c-d03aad08a178.html>

② 全国規模でのオンライン広告監視強化

深圳市に設置された「全国モバイルインターネット広告監視センター（全国移动端互联网广告监测）」は、市場監督総局直属の機関としてスマート監視を牽引している。2019 年の稼働以来、同センターはモバイルのオンライン広告を延べ 36 億件以上モニタリングし、うち約 25.4 万件を違法の疑いありと検出して各地当局に通報した。従来、人手では困難だった巧妙なインターネット広告の摘発も、AI による 24 時間体制のクローリングとパターン認識によって効率化されている。深圳センターは AI 分析により広告の早期警戒や証拠保全を行う立体的な監視網を構築し、その成果から市場監督総局より表彰を受けている³⁹¹。さらに江蘇省など各地でも同様の広告スマート監管システムが導入され始めており、生成 AI で作られた見分けにくい広告コンテンツやステルスマーケティングについても検知精度を高めている。

③ 消費者相談対応へのAI導入

消費者からの苦情・相談処理においても、AI が活用され始めている。上海市では 2023 年 3 月、12315 消費者ホットライン（市場監督局の苦情受付電話）の新システムに AI 音声応答オペレーターを導入した。従来、人手ではつながりにくかった電話を AI が一次応答することで、要件の自動振り分けや待ち時間短縮を図っている。この「AI 話務員」は消費者から口頭で発せられた苦情内容を音声認識し、適切な担当部署へと即時に転送する仕組みで、応対効率の向上に寄与している。加えて同ホットラインの新プラットフォームでは、受付した苦情データを AI でテキスト解析し、頻出する商品名や被害内容を自動集計・可視化する機能も備えている。これにより、消費者から多数寄せられる苦情情報を分析して問題発生の予兆を早期につかむことが可能となり、市場監督当局の機動的な取り締まりに活かされている³⁹²。このように、生成 AI 時代の複雑化する消費者課題に対し、行政機関自らが AI 技術を取り入れて監督・サービス両面の高度化を進めている。

³⁹¹ https://amr.sz.gov.cn/xxgk/xwzx/mtbd/content/post_10638387.html

³⁹² https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_22276712

第9章 韓国

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

① 公正取引委員会 (Korea Fair Trade Commission : KFTC)³⁹³

公正取引委員会は、1981年に独占規制及び公正取引に関する法律に基づいて設置され、1994年に独立した中央行政機関として整備された。当初は経済企画院内に位置していたが、以降、独自の審判権限を有する機関として機能している³⁹⁴。KFTCは、市場における不公正な取引慣行や独占状態を是正するとともに、消費者保護の観点から各種取引における透明性及び公正性の確保を目的としている。具体的には、EC、訪問販売、通信販売など消費者と企業との取引において、過剰な不利益が消費者側に生じないよう監督を行い、違反行為に対しては是正命令や課徴金の賦課といった措置を講じる。さらに、生成AIが関与するデジタル市場における新たな競争状況や消費者リスクの把握と対応にも注力しており、2024年以降はAI関連の市場実態調査及び政策提言も積極的に実施している³⁹⁵。

② 個人情報保護委員会 (Personal Information Protection Commission : PIPC)³⁹⁶

個人情報保護委員会は、個人情報保護法に基づき2020年に発足した独立行政委員会である。各省政府に分散していたプライバシー保護機能を一元化するために設置され、個人情報の適正な管理及び漏洩防止を目的としている³⁹⁷。PIPCは、官民間わず個人情報の収集、利用、提供に係る規制と監督を実施し、違反事案に対しては厳格な是正措置を行う。また、生成AIの発展に伴い、AIシステムによる個人情報処理の透明性及び安全性確保にも取り組み、利用者（消費者）の権益保護に向けたガイドラインの策定とその実施状況の監視を行っている³⁹⁸。

③ 放送通信委員会 (Korea Communication Commission : KCC)³⁹⁹

放送通信委員会は、2008年に放送分野と電気通信分野の規制機能を統合するために設立された合議制機関である。KCCは、放送・通信サービスの適正な運営を担うとともに、消費者保護の観点から利用者の権利確保に努める。特に、デジタルプラットフォームや生成AIを用いたサービスの普及に伴い、AIによる誤情報や不当なサービス提供に対して、消費者への注意喚起、苦情受付、改善命令などを実施する。また、生成AIサービスに対しては、その透明性と安全性を高めるための法的枠組みの

³⁹³ <https://www.ftc.go.kr/eng/index.do>

³⁹⁴ <https://www.ftc.go.kr/eng/contents.do?key=538>

³⁹⁵ KFTC, 『GENERATIVE AI AND COMPETITION』, 2024 : [https://www.ftc.go.kr/viewer/synap/preview/](https://www.ftc.go.kr/viewer/synap/skin/doc.html?fn=BBS_202502130426599090&rs=/viewer/synap/preview/)

³⁹⁶ <https://www.pipc.go.kr/eng/index.do>

³⁹⁷ <https://www.pipc.go.kr/eng/user/itc/itc/greetings.do>

³⁹⁸ <https://www.pipc.go.kr/np/cop/bbs/selectBoardArticle.do?bbsId=BS074&mCode=C020010000&nttId=10870>

³⁹⁹ <https://www.kcc.go.kr/user/ehpMain.do>

検討及び新たな制度設計が進められている⁴⁰⁰。

(2). 当局の位置づけ

各当局は、国務総理直轄又は大統領直属の中央行政機関として位置づけられ、独自の行政権限を保持する。公正取引委員会は国務総理直属であり、委員長、副委員長及び常任・非常任委員計9名の合議体として構成される⁴⁰¹。これにより、法律に基づく審判権限と準司法的機能を行使する体制を確立している。個人情報保護委員会もまた、国務総理所属の独立行政委員会として、委員長をはじめとする9名程度の委員によって運営され、各省庁や民間事業者に対して法的拘束力を持つ監督命令を発出する権限を有している⁴⁰²。放送通信委員会は、5名の委員で構成され、委員長を議長として合議制により意思決定を行う⁴⁰³。各委員会は、専門家、学識者、官僚など多様な人材を含むことで、消費者保護及び生成AIに関する最新の知見を政策に反映させる仕組みとなっている。

公正取引委員会、個人情報保護委員会、放送通信委員会は、いずれも合議体としての委員会会議を最高意思決定機関とし、政策決定や重大案件の審議を行う。各委員会の委員は、法的専門性及び政治的中立性を担保するため、国会推薦や大統領任命の方法で選出される。特に、消費者保護に係る重要事項（例えば、違反企業への制裁措置、生成AI関連サービスの利用者保護方針など）は、各委員会における過半数の議決によって決定され、その決定は準司法的効力を有する。これにより、行政部門内での横断的な調整と、専門家の意見を踏まえた迅速な意思決定が可能となっている。

(3). 関連省庁・機関の概要

① 韓国消費者院 (Korea Consumer Agency : KCA) ⁴⁰⁴

韓国消費者院は、1987年に設立された政府関連機関であり、消費者被害の救済及び消費者意識の向上を目的としている⁴⁰⁵。KCAは、苦情受付、商品テスト、情報提供、調査研究など実務的な消費者保護活動を担うとともに、公正取引委員会と連携し、行政全体の消費者政策の実施及び評価を行っている。特に、消費者紛争調整委員会の運営を通じて、消費者と事業者との間のトラブル解決を図るなど、実務面での迅速な対応が評価されている。

② 消費者政策委員会 (Consumer Policy Committee : CPC) ⁴⁰⁶

消費者政策委員会は、2007年の消費者基本法に基づき設置された政府内の政策審議機関である。CPCは、各省庁が実施する消費者保護施策を統合し、消費者基本計画の策定や年度ごとの実施計画

⁴⁰⁰ <https://www.kcc.go.kr/user.do?mode=view&page=E04010000&dc=E04010000&boardId=1058&cp=2&searchKey=ALL&searchVal=A1&boardSeq=63071>

⁴⁰¹ <https://www.ftc.go.kr/eng/contents.do?key=534>

⁴⁰² <https://www.pipc.go.kr/np/default/page.do?mCode=F010010010>

⁴⁰³ <https://www.kcc.go.kr/user.do?page=E01010100&dc=E01010100>

⁴⁰⁴ <https://www.kca.go.kr/eng/main.do>

⁴⁰⁵ <https://www.kca.go.kr/eng/sub.do?menukey=6023>

⁴⁰⁶ 条文：https://elaw.klri.re.kr/eng_mobile/viewer.do?hseq=68532&type=sogan&key=38

の審議、各種消費者保護施策の進捗評価を行う。また、政府関係者、学識経験者、消費者団体代表など多様なメンバーで構成され、横断的な意見交換を通じて、消費者保護に関する基本方針及び具体的対策を決定する役割を担っている。特に、生成 AI の普及に伴い、デジタル市場における消費者の安全確保や情報の正確性の検証といった新たな課題に対しても、CPC は迅速かつ柔軟な議論を進め、政府全体への提言を行っている。

③ AI倫理政策フォーラム及び関連諮問機関⁴⁰⁷

生成 AI の急速な発展に伴い、政府は AI 倫理政策フォーラム⁴⁰⁸をはじめとする各種助言機関を設置している。これらの機関は、大学、研究機関、民間企業、消費者団体などの専門家が参加し、生成 AI の倫理的問題、アルゴリズムの透明性、偏見の排除、プライバシー保護などについて議論する場として機能する。会合においては、最新の技術動向や市場実態が共有され、その成果はガイドラインの改訂や新たな法制度の提案に反映される。政府は、これらの諮問機関との連携を通じ、民間と官庁との意見交換を促進し、消費者保護と先端技術の両立を図るための政策形成に努めている。

⁴⁰⁷ <https://ai.kisdi.re.kr/aieth/main/main.do>

⁴⁰⁸ <https://ai.kisdi.re.kr/aieth/main/contents.do?menuNo=400031>

2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 専管の関連法令

① 人工知能の発展と信頼基盤の構築に関する基本法 (인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법) ⁴⁰⁹

人工知能の発展と信頼基盤の構築に関する基本法（以下 AI 基本法）は、韓国における人工知能（AI）分野の発展と、国民生活における安全確保及び信頼性向上を目的とした包括的な AI 規制法であり、2024 年 12 月 26 日に成立した⁴¹⁰。なお、本法は専管型の法規として、科学技術情報通信部（MSIT）が主たる所管官庁となるが、同時に国家 AI 委員会を通じた横断的な連携体制により、放送通信委員会（KCC）や個人情報保護委員会（PIPC）などとも共管する仕組みを採用している。

本法は、国内における AI 技術の健全な発展と、利用者保護を両立させるための基本的な枠組みを定めたものであり、AI に関する国家戦略の中核を成す法律である。具体的な目的は、第一に AI 産業の国際競争力を強化し、革新的な技術の実用化を促進すること、第二に、消費者や市民の生命・身体・財産の安全を守るためにリスク低減措置を講じることにある。

機能としては、国家 AI 基本計画の策定、AI 安全研究所の設置、AI 技術の研究開発支援、及びリスク評価と安全認証の実施などが盛り込まれている。また、適用範囲は、AI システム全般に及ぶとともに、特に生成 AI に関しては、生成されたコンテンツの透明性確保、ディープフェイクなどの悪用防止、並びに安全性・信頼性の確保に重点が置かれている。

生成 AI 規制に際して特に重要なポイントとしては、まず、生成 AI が作成したコンテンツや情報であることを明示的に表示する義務がある点が挙げられる（第 31 条 2 項⁴¹¹）。これにより、利用者が AI による生成物と人間が作成した情報を明確に区別できるようにする狙いがある。また、ディープフェイク技術を利用したフェイクニュースの流布や、消費者を欺く不当な広告表現に対しては、厳格な是正措置が講じられることとなっている（第 31 条 3 項⁴¹²）。さらに、AI システム提供事業者には、リスクの高い AI に対する安全管理計画の提出が求められるなど、実効性のある監督体制の確立が図られている（第 32 条、34 条⁴¹³）。本法の成立により、韓国は世界的にも先進的な AI 規制法制を有する国一つとなり、産業振興と同時に消費者保護を実現するための法的基盤が整備されたと言える。

⁴⁰⁹ 条文 : [https://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EC%9D%B8%EA%B3%B5%EC%A7%80%EB%8A%A5%20%EB%B0%9C%EC%A0%84%EA%B3%BC%20%EC%8B%A0%EB%A2%B0%20%EA%B8%B0%EB%B0%98%20%EC%A1%B0%EC%84%B1%20%EB%93%B1%EC%97%90%20%EA%B4%80%ED%95%9C%20%EA%B8%B0%EB%B3%B8%EB%B2%95/\(20676,20250121\)](https://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EC%9D%B8%EA%B3%B5%EC%A7%80%EB%8A%A5%20%EB%B0%9C%EC%A0%84%EA%B3%BC%20%EC%8B%A0%EB%A2%B0%20%EA%B8%B0%EB%B0%98%20%EC%A1%B0%EC%84%B1%20%EB%93%B1%EC%97%90%20%EA%B4%80%ED%95%9C%20%EA%B8%B0%EB%B3%B8%EB%B2%95/(20676,20250121))

⁴¹⁰ <https://www.msit.go.kr/eng/bbs/view.do?sCode=eng&mId=4&mPid=2&pageIndex=&bbsSeqNo=42&nttSeqNo=1071&searchOpt=ALL&searchTxt=>

⁴¹¹ 脚注 409 を参照

⁴¹² 脚注 409 を参照

⁴¹³ 脚注 409 を参照

(2). 基本計画の概要

韓国政府は、消費者保護と生成 AI に関する包括的な政策計画を国家戦略の一環として位置づけ、官民合同の協議体制及び多部門連携を通じた運用を進めている。まず、政府は AI 基本法に基づく国家 AI 基本計画を 3 年ごとに策定する方針を掲げており、その中で、生成 AI の利用に伴うリスク評価と安全管理措置、並びに消費者保護のための具体的な施策が盛り込まれている⁴¹⁴。政府は、産業振興と利用者保護を両立させるため、政策面での指針及び具体的な実施計画を官民合同で策定しており、2024 年 4 月には「人工知能戦略最高位協議会」が設置され、MSIT を中心に各省庁（放送通信委員会、個人情報保護委員会、金融委員会など）及び民間有識者が参加する形で、AI 倫理、法制度、及び安全対策に関する議論が行われた⁴¹⁵。これにより、生成 AI の透明性確保や誤用防止、さらに不当な表示や詐欺的行為に対する監視体制が強化されることとなった。

政策計画の具体例として、政府は今後 2025 年前半までに、AI 基本法に基づいて下位法令ガイドラインを策定する方針を示している⁴¹⁶。この中には、生成 AI によって作成されたコンテンツに対して必ず表示義務を課すこと、ディープフェイクやフェイクニュースの流布に対する厳格な是正措置の実施、及び高リスク AI に対する安全認証制度の整備が含まれている。また、これらの計画は、民間企業に対しても自主的なリスク管理体制の構築を促すため、政府主導の研修や支援プログラム、さらには適正運用に対するインセンティブの付与を通じて実現される見込みである。政府は、既存の「AI 倫理原則」や「自己点検ツール」の活用も奨励し、企業自身が内部でリスク評価を行う仕組みを整備することで、生成 AI の安全性及び信頼性の向上を図っている。

さらに、行政機関は消費者保護の実務面においても、生成 AI に関する監視体制を強化している。公正取引委員会（KFTC）や消費者院（KCA）は、生成 AI を利用した「AI ウォッキング」と称する不正広告事例に対して、関係事業者への指導や是正命令の発出など、迅速な対応を行う体制を整備している⁴¹⁷。これらの政策計画は、官民連携の枠組みの中で定期的なレビュー及びフィードバックが行われ、必要に応じて改訂される仕組みが導入されている。政府は、消費者保護と技術革新の両立を実現するため、現場の実情に基づいた柔軟な規制と支援策を展開することを最重要課題として位置づけている。

⁴¹⁴ <https://www.msit.go.kr/eng/bbs/view.do?sCode=eng&mId=4&mPid=2&pageIndex=&bbsSeqNo=42&nttSeqNo=1071&searchOpt=ALL&searchTxt=>

⁴¹⁵ <https://www.msit.go.kr/eng/bbs/view.do?sCode=eng&mId=4&mPid=2&pageIndex=&bbsSeqNo=42&nttSeqNo=994&searchOpt=ALL&searchTxt=>

⁴¹⁶ <https://www.msit.go.kr/eng/bbs/view.do?sCode=eng&mId=4&mPid=2&pageIndex=&bbsSeqNo=42&nttSeqNo=1071&searchOpt=ALL&searchTxt=>

⁴¹⁷ 『AI 위성: 소비자를 기만하는 인공지능 마케팅』 : [https://www.kca.go.kr/webzine/resources/doc/\[202501\]_AI%EC%9B%8C%EC%8B%B1_%EC%86%8C%EB%B9%84%EC%9E%90%EB%A5%BC_%EA%B8%B0%EB%A7%8C%ED%95%98%EB%A%94_%EC%9D%B8%EA%B3%B5%EC%A7%80%EB%8A%A5_%EB%A7%88%EC%BC%80%ED%8C%85_%EA%B9%80%ED%83%9C%ED%98%95_%EC%B1%85%EC%9E%84%EC%97%B0%EA%B5%AC%EC%9B%90.pdf](https://www.kca.go.kr/webzine/resources/doc/[202501]_AI%EC%9B%8C%EC%8B%B1_%EC%86%8C%EB%B9%84%EC%9E%90%EB%A5%BC_%EA%B8%B0%EB%A7%8C%ED%95%98%EB%A%94_%EC%9D%B8%EA%B3%B5%EC%A7%80%EB%8A%A5_%EB%A7%88%EC%BC%80%ED%8C%85_%EA%B9%80%ED%83%9C%ED%98%95_%EC%B1%85%EC%9E%84%EC%97%B0%EA%B5%AC%EC%9B%90.pdf)

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① AI市場の普及率・利用動向

生成 AI サービスの普及は、韓国国内で急速に進展している。最新の調査では、ChatGPT やその他主要な生成 AI サービスの利用経験が国民の 55% に達しているとされ、特に若年層における利用率が高い⁴¹⁸。さらに、国内企業が提供する独自の生成 AI サービスも利用者数が急増し、月間利用者数が数百万人にのぼる事例が確認されている⁴¹⁹。こうした利用動向データは、生成 AI が既に国民生活に深く浸透しているという事実を示し、消費者保護政策の立案基盤として極めて重要な指標となっている。

② 生成AI被害の実態データ

韓国政府は、生成 AI 技術の悪用による消費者被害を数値として把握している。特に、ディープフェイクを用いた偽映像や音声による詐欺、プライバシー侵害などの事例が顕著である。警察庁の統計によれば、2023 年から 2024 年にかけてディープフェイクを悪用したデジタル犯罪の摘発件数は 5 倍に増加しており、事件の内 10 代や 20 代の女性が被害者である場合が 8 割を占めている⁴²⁰。また、AI 音声合成技術を悪用したボイスフィッシング詐欺の新手口も報告され、数秒の音声サンプルで特定人物の声を再現可能な点から、被害拡大のリスクが高いとされる⁴²¹。

③ AI生成コンテンツの影響

生成 AI が作成するコンテンツは、消費者に誤認や被害をもたらすリスクを伴う。特に、ディープフェイク映像やフェイク広告は、実際には存在しない製品やサービスの誤認を招く可能性がある。韓国消費者院（KCA）は、これらの現象を「AI ウオッキング」と呼び、生成 AI による虚偽・誇大広告の実態調査を実施している。この調査結果により、フェイクニュースに基づく消費者の不利益が明らかになり、消費者保護のための規制強化が必要であると判断されている⁴²²。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 政府機関によるモニタリングシステム

韓国政府は、生成 AI に関する消費者被害を早期に把握するため、各官庁に専用のモニタリングシステムを整備している。韓国消費者院は「1372 消費者相談センター」を通じ、全国から寄せられ

⁴¹⁸ <https://www.sedaily.com/NewsView/2GOU7ZTPSC>

⁴¹⁹ <https://www.newsspace.kr/news/article.html?no=3570>

⁴²⁰ <https://news.koreanbar.or.kr/news/articleView.html?idxno=31811>

⁴²¹ https://www.police.go.kr/user/bbs/BD_selectBbs.do?q_bbsCode=1007&q_bbscttSn=20240719185124390&q_tab=&q_rowPerPage=12&q_currPage=1&q_sortName=&q_sortOrder=&

⁴²² https://www.kca.go.kr/webzine/board/view?menuId=MENU00307&linkId=778&div=kca_2501

る苦情や被害申告をデータベース化し、リアルタイムで統計分析を行っている⁴²³。また、放送通信委員会（KCC）は、オンライン上の不正情報やフェイク広告の監視システムを運用し、生成 AI が生み出す有害コンテンツの流通状況を常時チェックしている。これらのシステムは、通報や自動解析機能を有し、迅速な対策を可能にする予定である⁴²⁴。

② 官民合同の研究・調査会議

政策立案の根拠となる情報収集のため、韓国政府は官民合同の研究・調査会議を定期的に開催している。例えば、2023 年以降発足した「AI 戦略最高位協議会」では、各省庁、産業界、学術界、消費者団体が合同で集い、生成 AI のリスクや消費者保護対策について議論している⁴²⁵。この協議会は、国内外の先行事例及び統計データを基に、具体的な規制措置やガイドライン案を作成し、政策決定プロセスに直結している。官民協議体制は、政策の透明性と実効性を担保するための重要な枠組みとして機能している。

③ 世論調査・アンケートの活用

各政府機関は、国民の AI 利用実態や懸念事項を把握するために、定期的な世論調査やアンケート調査を実施している。科学技術情報通信部は 2023 年に全国規模の「国民 AI 利用実態調査」を行い、生成 AI サービスの利用経験、信頼度、不安点などを詳細に収集している⁴²⁶。また、韓国インターネット振興院（KISA）も、オンライン上の生成 AI 利用状況や個人情報収集実態についてアンケート調査を行い、結果を公開している⁴²⁷。これらの調査結果は、政策立案者が現状の課題を数値で把握し、必要な施策を具体的に検討する際の重要な根拠となっている。

④ 専門家会議及びタスクフォースの設置

生成 AI に関する法律及びガイドラインの策定にあたっては、専門家会議やタスクフォース（TF）が編成される。2023 年、韓国国会は「生成型 AI 時代の法制度改善 TF」を組織し、議員及び外部有識者が参加して、著作権、個人情報保護、消費者保護といった各分野の課題を洗い出した⁴²⁸。また、放送通信委員会は、生成 AI 利用者保護ガイドラインの草案策定のため、事業者や法律専門家を交えた専門会議を実施している⁴²⁹。これらの会議は、詳細な議事録を基に政策の方向性を決定し、透明性の高いプロセスを通じて施策に反映される仕組みである。

⑤ 学術・研究機関との連携

政策のエビデンス基盤を強化するため、韓国政府は大学や公的研究機関との連携も積極的に行って

⁴²³ https://www.kca.go.kr/webzine/board/view?menuId=MENU00307&linkId=778&div=kca_2501

⁴²⁴ <https://www.dailycnc.com/news/articleView.html?idxno=235206>

⁴²⁵ 同上

⁴²⁶ <https://news.kbs.co.kr/news/pc/view/view.do?ncd=8170252>

⁴²⁷ <https://www.sedaily.com/NewsView/2GOU7ZTPSC>

⁴²⁸ 脚注 424 を参照

⁴²⁹ 脚注 424 を参照

いる。KAIST、ソウル大学などの主要研究機関は、生成 AI の技術的特性や倫理的問題、消費者被害リスクに関する詳細な研究を政府委託研究として実施している。これらの研究成果は、白書や報告書として公表され、政策決定の際の科学的根拠となっている。また、情報社会研究所（NIA）や放送通信政策研究所（KISDI）は、国内外の AI 市場動向や技術普及状況のデータ分析を行い、生成 AI 規制策定のための重要な情報提供を行っている⁴³⁰。

⑥ 国際的動向との参照

韓国当局は、生成 AI 規制策定にあたって、欧州連合（EU）の AI 規制法（AI Act）など国際的な動向も参考していることが、国会の会議資料から読み取れる。EU のリスクベースの規制枠組みやディープフェイク対策、さらにアメリカ連邦取引委員会（FTC）の取組を分析し、国際標準を踏まえた柔軟な制度設計を模索している。この国際比較の結果は、韓国独自の政策策定において、既存法制との整合性及び将来的な国際競争力の強化に寄与している。

⁴³⁰ https://www.nia.or.kr/site/nia_kor/main.do

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① フィッシング詐欺対策

携帯通信大手の SK テレコムは、高度な AI システム「ScamVanguard」を開発し、日々巧妙化するフィッシング詐欺への対策を強化している⁴³¹。この AI は通話や SMS、SNS 上の不審な挙動をパターン分析し、詐欺の疑いがある電話番号やメッセージをリアルタイムでブロック・警告する。例えば、未知の発信者から電話があれば「フィッシング注意」などスコアに基づく警告表示を行い、ユーザーが被害に遭う前に注意喚起する⁴³²。また、AI が怪しい SMS を検知すると即座に利用者へ通知し、場合によってはおとりボットが詐欺師に応答して手口を引き出し、その情報を当局と共有する機能まで備えている。ScamVanguard は 2024 年末のサービス開始以降、毎月 130 万件以上の詐欺疑惑メッセージや通話を遮断する成果を上げ⁴³³、韓国産業銀行（IBK）とも提携して銀行顧客向けの詐欺防止ソリューション「SurPASS」を提供する計画である。

② フェイクレビュー・フェイク広告の検出

韓国最大手のフードデリバリー「ペダル民族」では、注文数に比べレビュー件数が異常に多い店舗や短期間でレビュー急増した店舗を AI が一次抽出し、専門スタッフが内容を精査する仕組みを 2020 年頃に導入した⁴³⁴。また、レビュー内容に個人情報や不適切表現が含まれる場合も AI が検出し、専任チームが削除・制裁を行っている。この AI レビュー検閲機能により、サクラレビューや競合店による悪評を書き込む行為を減らし、レビューの信頼性向上を図っている。

③ 消費者サポートチャットボット

K-POP グッズの EC サイト「KTOWN4U」は AI チャットボット「Alli」を導入し、月間 25~30 万件に及ぶ問合せの 50~60%を自動応答で解決することに成功した⁴³⁵。チャットボットが定型質問に即座に回答するため、人手対応が必要な問合せ数が半減し、ピーク時でも増員せずに済んでいる。その結果、回答待ち時間の短縮によってユーザー満足度が向上し、実際にチャットボット利用者の購買転換率がサイト全体平均の約 8.9 倍に達するというデータも報告されている。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 消費者相談業務における生成AIチャットボットの活用

韓国消費者院（KCA）は、消費者からの問合せ及び苦情受付に生成 AI を活用する試みを進めている。2021 年以降、KCA は AI チャットボットを導入し、24 時間体制で消費者相談の初期対応を行っ

⁴³¹ <https://thereadable.co/sk-telecom-scamvanguard-transforming-mobile-scam-prevention-with-ai/>

⁴³² https://www.sktelecom.com/en/press/press_detail.do?idx=1605

⁴³³ <https://www.apnews.kr/news/articleView.html?idxno=3027354>

⁴³⁴ <https://news.zum.com/articles/62779787>

⁴³⁵ https://blog-ja.allganize.ai/casestudy_ktown4u/

ている。これにより、従来の電話やメールによる対応に比べ、問合せに対する迅速かつ正確な情報提供が実現され、消費者の被害軽減に寄与している。このチャットボットは契約トラブル、製品不良、詐欺被害など、各種消費者苦情に対し関連法令や救済手続の情報を自動提供する機能を備えている。また、システムは学習アルゴリズムにより回答の精度を向上させ、苦情内容の分類と適切な担当部署への振り分けを効率化している⁴³⁶。

② フェイクニュース・ディープフェイク対策

社会的に問題となっているオンライン上の誤情報やディープフェイク映像に対し、韓国政府は AI を活用した監視・検知システムを開発・導入している。特に近年深刻化するディープフェイクによる被害への対応として、2024 年に科学技術情報通信部と関係省庁が「ディープフェイク不法コンテンツ自動分析」プロジェクトを開始した⁴³⁷。これは AI がインターネット上の映像を解析し、不自然な合成の痕跡や既知の顔データとの照合により、違法なディープフェイク動画を識別する仕組みである。行政安全部の発表によれば、このディープフェイク検出 AI は国民生活に密着した社会問題の解決策の一つとして位置づけられており、2024 年度の重点データ分析課題に採択されている。

③ 行政サービスのデジタル化

行政内部でも、生成 AI を活用した業務効率化やサービス向上の試みが行われている。2023 年には韓国政府が「Gobrain」という大規模言語モデルを試作し、官公庁職員向けに文書要約・法令検索などをを行う実験が報じられた⁴³⁸。これは ChatGPT の公的業務版とも言えるもので、政策資料のドラフト作成や質疑応答の補助などに活用する動きである。行政安全部は、2023 年を「デジタルプラットフォーム政府元年」と位置づけ、AI 秘書による業務サポートや、AI を組み込んだ電子政府サービスの開発を進めている。

⁴³⁶ <https://www.etnews.com/20210316000180>

⁴³⁷ https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000008&nttId=1129

⁴³⁸ <https://www.etnews.com/20240923000342>

第10章 シンガポール

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

① 競争・消費者委員会 (Competition and Consumer Commission of Singapore CCCS) ⁴³⁹

CCCS は、2005 年に設立された法定機関であり、もともとは競争法の執行を目的として設置された。設置の背景としては、シンガポール国内における公正な市場競争の維持と、企業間のカルテル行為や独占的慣行を排除する必要性が挙げられる⁴⁴⁰。その後、消費者保護（公正取引）法 (Consumer Protection (Fair Trading) Act : CPFTA) ⁴⁴¹の施行に伴い、消費者保護業務も統合された。

CCCS の役割は、企業の反競争的行為及び不公正な取引慣行に対する監視・取締りを通じ、消費者及び事業者双方の信頼の醸成を図ることである。具体的な活動目的は、公正な市場環境の形成を通して経済全体の効率性向上に寄与することであり、そのための機能としては、カルテル行為の摘発、合併審査、独占的行為のは正、並びに市場における不当な取引手法の監視や改善指導が含まれる。

また、CCCS は国内外の政策立案に対し助言を行い、競争政策及び消費者保護政策の両立を図るために、各種調査や報告書の作成、ステークホルダーとの対話を積極的に推進している。

② 情報通信メディア開発庁 (Infocomm Media Development Authority : IMDA) ⁴⁴²

IMDA は、メディア業界における競争と消費者保護のために、2016 年情報通信メディア開発法 (Info-communications Media Development Authority Act 2016) ⁴⁴³に基づき発足した法定機関である。設置背景としては、ICT 及びメディア産業の急速な発展に伴い、技術革新と利用者保護の両立を図る必要性が高まった点がある。

IMDA の役割は、電気通信及びメディア業界における規制・振興を担うとともに、デジタル経済の発展を促進することである。特に、生成 AI を含む新たなデジタル技術に関しては、責任ある AI ガバナンスの推進⁴⁴⁴を通じ、企業のイノベーション促進と消費者の安全確保の両立を実現することを活動目的としている。

IMDA の機能には、ライセンス発給、業界ガイドラインの策定、サービス品質や料金の監視、並びに AI 技術に対する評価ツールの開発と提供が含まれ、これにより企業と消費者の双方が安心してデジタル技術を活用できる環境を整備している。最近では大規模言語モデル(LLM)など生成 AI の信頼

⁴³⁹ <https://www.cccs.gov.sg/>

⁴⁴⁰ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs>

⁴⁴¹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/act/cpfta2003>

⁴⁴² <https://www.imda.gov.sg/>

⁴⁴³ <https://sso.agc.gov.sg/act/imdaa2016>

⁴⁴⁴ <https://www.imda.gov.sg/resources/blog/blog-articles/2024/04/responsible-ai-boasts-consumer-trust-and-business-growth-in-singapore>

性評価のため、産官学のグローバル連携による「生成 AI 評価サンドボックス⁴⁴⁵」を創設し、標準的な評価指標カタログの策定や具体的ユースケースでの検証を進めている。

(2). 当局の位置づけ

① CCCS

貿易産業省（MTI：Ministry of Trade and Industry）⁴⁴⁶の主管下に位置しており、国家全体の競争政策及び消費者保護政策の実施を担っている。委員長を筆頭とする複数の委員（委員会メンバー）による合議制を採用しており、内部には法務、執行、経済政策、データ分析などの専門部門が編成されている⁴⁴⁷。委員会全体が主要な意思決定機関として機能し、重要案件については委員長の統率のもと、各委員の合議により審査・判断が行われる。さらに、政策提言に関しては、MTIとの連携を通じた協議体制が整備されている。

② IMDA

IMDAは、デジタル開発・情報省（Ministry of Digital Development and Information：MDDI）⁴⁴⁸の傘下に位置する法定機関として、シンガポールのデジタル政策全般を担う主要機関である。MCIの指導のもと、情報通信、メディア、デジタル経済に関する政策の企画・実施を統括する。IMDAは、会長及び最高経営責任者（Chief Executive）を頂点とし、理事会（Board）を設置して戦略方針及び重要事項を審議する⁴⁴⁹。内部には、通信規制、メディア開発、データ保護、AIガバナンスなど、各専門分野ごとに部門が編成されている。理事会及び経営陣が主要な意思決定機関として機能し、新技術領域に関する政策策定や評価基準の整備については、内部の専門部門と連携し、MCI大臣の承認を得た上で施策が実施される。

(3). 関連省庁・機関の概要

① 個人情報保護委員会（Personal Data Protection Commission：PDPC）⁴⁵⁰

PDPCは、2013年1月に個人情報保護法（Personal Data Protection Act：PDPA）⁴⁵¹の執行機関として設置された。設置背景としては、デジタル経済の急速な発展に伴い、企業による個人データの収集・利用が拡大したことから、消費者の個人情報が不適切に取り扱われるリスクを排除する必要があった点にある。

PDPCの役割は、PDPAの規定に基づき、個人情報の適正な取扱を確保することである。具体的な

⁴⁴⁵ <https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2023/generative-ai-evaluation-sandbox>

⁴⁴⁶ <https://www.mti.gov.sg/>

⁴⁴⁷ <https://www.cccs.gov.sg/about-cccs/organisation-structure/commission-members>

⁴⁴⁸ <https://www.mddi.gov.sg/>

⁴⁴⁹ <https://www.imda.gov.sg/about-imda/who-we-are/our-team/our-board-of-directors>

⁴⁵⁰ <https://www.pdpc.gov.sg/who-we-are/about-us>

⁴⁵¹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/PDPA2012>

活動目的は、企業と消費者の間に信頼されるデータ利用環境の整備にあり、これにより個人情報保護の徹底を図ることを目的としている。

PDPC の機能としては、企業向けのガイドライン策定と普及、個人からの苦情受付及び調査、法令違反に対する是正措置の執行、さらには新たな技術動向（生成 AI による個人情報利用⁴⁵²など）に対応するための助言及び指針の発出が挙げられる。

② 貿易産業省（Ministry of Trade and Industry : MTI）⁴⁵³

MTI は、シンガポール全体の市場競争政策及び消費者保護政策の主管官庁である。市場経済の発展とグローバル競争環境の中で、企業間の公正な競争と消費者保護を両立させる必要性から設置された。競争法及び消費者保護法の制定・改正、政策の企画立案、並びに CCCS を通じた法令執行の統括を担う。市場環境の監視、企業の取引慣行に関する調査、業界との協議、並びに政策提言を通して、消費者保護体制の強化に寄与している。法令施行の監督、関連各機関との連携調整、産業界に対する助言及び指導を実施する。

③ デジタル開発・情報省（Ministry of Digital Development and Information : MDDI）

⁴⁵⁴

MDDI は、情報通信及びデジタル技術分野における政策実施を担い、IMDA や PDPC を所管する中心的省庁である。ICT 技術の急速な普及とデジタル社会の進展に伴い、統合的な情報通信政策の必要性から設置された。国内外におけるデジタル技術の発展促進、消費者保護やプライバシー保護に関する政策の策定、並びに AI ガバナンスの推進を担う。各種ガイドラインの策定、デジタル市場における監視及び調整、並びに国家 AI 戦略の実施支援を行っている⁴⁵⁵。

④ 金融管理局（Ministry of Authority of Singapore : MAS）⁴⁵⁶

MAS は、シンガポールの中央銀行兼金融規制当局として、金融分野における消費者保護及び AI 技術の活用に関する施策を推進する。金融市場の健全性及び金融消費者の保護を目的として、従来から強固な規制体制のもと設置された。金融機関に対する監督、AI やデジタル技術の活用に関するガイドラインの策定、並びにリスク管理体制の整備を担う⁴⁵⁷。

⑤ AIとデータの倫理的利用に関する諮問委員会（Advisory Council on the Ethical Use of AI and Data）

⁴⁵² <https://www.pdpc.gov.sg/guidelines-and-consultation/2024/02/advisory-guidelines-on-use-of-personal-data-in-ai-recommendation-and-decision-systems>

⁴⁵³ <https://www.mti.gov.sg/>

⁴⁵⁴ <https://www.mddi.gov.sg/who-we-are/agencies/>

⁴⁵⁵ <https://www.mddi.gov.sg/media-centre/press-releases/ai-initiatives-launched-to-uplift-sg-economic-potential/>

⁴⁵⁶ <https://www.mas.gov.sg/>

⁴⁵⁷ <https://www.mas.gov.sg/news/media-releases/2023/mas-partners-industry-to-develop-generative-ai-risk-framework-for-the-financial-sector>

本諮問委員会は、通信情報省の指導のもと、2018年頃から設置され、急速に進展するAI技術及びデータ利用に伴う倫理的課題に対して専門的な助言を行う機関である⁴⁵⁸。デジタル技術の普及に伴い、AI及びデータの利用が消費者の生活に直接影響を及ぼすとの認識の下、専門家の知見を政策に反映させるため設置された⁴⁵⁹。企業や政府機関が採用するAIシステムの透明性、公平性、説明責任の確保に関する評価指標やガイドラインの策定に対し、専門家の立場から助言を行う。

⑥ シンガポール消費者協会（Consumers Association of Singapore : CASE）⁴⁶⁰

CASEはシンガポールにおける代表的な消費者NGOであり、1971年に設立されて以来、消費者の利益擁護と公正な市場実現のため活動している非営利団体である。府機関ではないものの、消費者苦情処理と事業者への監視・是正働きかけにおいて公式な役割を与えられており、消費者保護（公正取引）法に基づき、シンガポールにおける消費者からの苦情の第一窓口はCASEと定められている。

⁴⁵⁸ <https://www.pdpc.gov.sg/help-and-resources/2020/01/model-ai-governance-framework>

⁴⁵⁹ 同上

⁴⁶⁰ <https://www.case.org.sg/>

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① 消費者保護（公正取引）法（Consumer Protection (Fair Trading) Act : CPFTA）⁴⁶¹

消費者保護（公正取引）法は、シンガポールにおける消費者保護の基本法令であり、2003年11月に議会で可決され、2004年3月1日に施行された⁴⁶²。本法は、消費者が事業者との取引において不公正な慣行にさらされることを防止するために制定されたものであり、法令自体は技術中立的な性格を有しているため、生成AIによって作成された広告やチャットボットによる発言など、消費者に誤解を与える可能性がある情報にも適用される。

本法は、専管的に貿易産業省（MTI）の所管下にある法定機関、すなわち競争・消費者委員会（CCCS）により執行される。

目的は、公正な取引環境を維持し、消費者の利益を保護するとともに、企業間の健全な競争を促進する点にある。具体的な機能としては、企業による虚偽や誤解を招く表示、不当な勧誘行為、ぎまん的な広告など不公正な取引慣行の監視・摘発が挙げられる。

適用範囲は、国内のすべての商業取引に及び、特にデジタル市場やオンライン取引においては、生成AIが生み出すコンテンツが不当な消費者誘導として問題視される場合に、その内容が本法の規制対象となる。

② 個人情報保護法（Personal Data Protection Act 2012 : PDPA）⁴⁶³

個人情報保護法は、シンガポールにおける個人情報の保護を目的として制定された包括的な法律であり、2012年10月に制定され、主要条項は2014年7月に施行された⁴⁶⁴。本法は、企業などが個人情報を収集・利用・提供する際のルールを定め、個人のプライバシー権とデータ活用の両立を図るものである。

本法は、デジタル開発・情報省（MDDI）の所管下にある情報通信メディア開発庁（Infocomm Media Development Authority : IMDA）⁴⁶⁵内に設置された個人情報保護委員会（Personal Data Protection Commission : PDPC）によって専管されている。

目的は、個人情報の不正利用を防止し、企業と消費者との間に信頼されるデータ利用環境を構築することである。具体的な機能として、企業に対するガイドラインの策定と普及、苦情受付及び調査、違反行為に対する是正措置の実施が含まれる。

適用範囲は、シンガポール国内のすべての事業者に及び、生成AIの分野では、AIモデルの訓練や運用にあたって個人情報を利用する場合、透明性や同意取得、目的外利用の禁止といった義務が課さ

⁴⁶¹ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/act/cpfta2003>

⁴⁶² 同上

⁴⁶³ 条文：<https://sso.agc.gov.sg/Act/PDPA2012>

⁴⁶⁴ 同上

⁴⁶⁵ 脚注442を参照

れる。2024年3月にはPDPCにより「AI レコメンデーション及び意思決定システムにおける個人データ利用に関するガイドライン (Advisory Guidelines on use of Personal Data in AI Recommendation and Decision Systems) ⁴⁶⁶」が策定され、PDPAの適用範囲を明確化された⁴⁶⁷。

③ モデルAIガバナンス・フレームワーク（生成AI版）（Model AI Governance Framework for Generative AI）⁴⁶⁸

シンガポール政府は、AI技術の倫理的かつ責任ある利用を促進するため、2019年に「Model AI Governance Framework」を策定し、2020年に改訂を行った⁴⁶⁹。さらに、生成AI特有のリスクに対応するため、2024年には生成AI版の草案が公表された⁴⁷⁰。当該枠組みは法令ではなく、企業に対する推奨指針として位置づけられているが、政府及び関連省庁の強い後ろ盾のもと、実質的に業界標準として機能している。

所管は情報通信メディア開発庁及び個人情報保護委員会であり、共管的な性質を有する。概要としては、AIシステムの透明性、公平性、説明責任の確保を目的とし、企業が内部で実施すべきリスク評価、運用体制の整備、第三者による検証などの具体的な運用手法を示している。

適用範囲は、全てのAIシステムに広く及ぶが、特に生成AIが生み出すコンテンツの不透明性、誤情報拡散、著作権侵害などのリスクに対して重点的な留意がなされる。生成AIに関して特に重要なポイントは、出力内容の信頼性や根拠の不透明性に対処するため、企業が定期的な内部監査及び外部検証を実施することを推奨している点である。

（2）. 基本計画の概要

政府はまず現在ある法制度の中で生成AIに対処する方針を示している。通信情報相は2024年の委員会で、PDPA（個人情報保護法）のAIへの適用を明確化する計画について言及し⁴⁷¹、「Advisory Guidelines on use of Personal Data in AI Recommendation and Decision Systems」の策定を発表した。さらに生成AIの訓練データへの個人情報保護指針についても今後検討を進める予定であり、新たな法改正に頼らずとも既存法の枠組みで保護可能な領域を拡大・補強していく方針である。

シンガポールは従来からAIのガバナンスで世界的に先導的な役割を果たしてきたが、生成AIに特有の問題にも積極的に取り組む計画である。2023年10月にはIMDAとAI Verify Foundation（政府

⁴⁶⁶ <https://www.pdpc.gov.sg/-/media/files/pdpc/pdf-files/advisory-guidelines/advisory-guidelines-on-the-use-of-personal-data-in-ai-recommendation-and-decision-systems.pdf>

⁴⁶⁷ <https://www.pdpc.gov.sg/guidelines-and-consultation/2024/02/advisory-guidelines-on-use-of-personal-data-in-ai-recommendation-and-decision-systems>

⁴⁶⁸ <https://aiverifyfoundation.sg/resources/mgf-gen-ai/#proposed-model-governance-framework-for-generative-ai>

⁴⁶⁹ <https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2024/public-consult-model-ai-governance-framework-genai>

⁴⁷⁰ 同上

⁴⁷¹ <https://www.csa.gov.sg/news-events/speeches/speech-by-minister-for-communications-and-information--josephine-teo--at-the-committee-of-supply-debate-on-1-march-2024>

主導で設立されたグローバルコミュニティ）が「生成 AI 評価サンドボックス⁴⁷²」を立ち上げた。このサンドボックスには 10 以上の国際的企業・機関が参加し、大規模言語モデル（LLM）の信頼性評価基準を共同で開発している。具体的には、生成 AI の安全性・正確性を評価するためのベンチマーク手法をカタログ化し、モデルの評価項目やテスト方法を国際的に共有することを目指している⁴⁷³。政府はこうした技術的標準づくりを支援することで、将来の規制や認証制度の基盤を築こうとしている。また、2024 年 1 月には、前述のモデル AI ガバナンス・フレームワーク（生成 AI 版）（Model AI Governance Framework for Generative AI）案⁴⁷⁴を世界経済フォーラムの場で発表⁴⁷⁵し、国際協調の下で信頼できる生成 AI 開発を進める意図を示した。

分野ごとの監督当局も生成 AI への対応戦略を策定中である。特に金融セクターでは、MAS が「プロジェクト MindForge」という官民協働プロジェクトを 2023 年に開始し⁴⁷⁶、金融分野における生成 AI のリスク管理フレームワークを検討している。MAS は既に 2022 年に AI モデルリスク管理の実態調査を行い、2024 年初頭にレポート⁴⁷⁷を発表するなど、金融機関向けの詳細な良策事例を提示している。こうした取組は最終顧客である消費者の利益保護につながるものであり、金融分野の戦略として「責任ある AI の採用で顧客信頼を維持する」ことが位置づけられている。

政府の戦略には、規制のみならず技術開発と社会啓発も含まれる。MCI は科学技術庁（A*STAR）⁴⁷⁸などと協力し、ディープフェイク検知技術やコンテンツの透かし（ウォーターマーク）挿入といった技術的ガードレールの研究を進めている。これは、生成 AI による偽装コンテンツや詐欺情報から消費者を守るためにプロアクティブな対策である。また、企業や開発者に対しては AI ガイドラインの研修やツールの提供（AI Verify のオープンソース化⁴⁷⁹など）を進めている。これらソフト面の施策もロードマップ上重要な位置を占め、「安全で包摶的なデジタル社会の実現」という国家目標の一環として統合的に推進されている。

⁴⁷² <https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2023/generative-ai-evaluation-sandbox>

⁴⁷³ 同上

⁴⁷⁴ 脚注 468 を参照

⁴⁷⁵ 脚注 471 を参照

⁴⁷⁶ <https://www.mas.gov.sg/schemes-and-initiatives/project-mindforge>

⁴⁷⁷ 『ARTIFICIAL INTELLIGENCE MODEL RISK MANAGEMENT』：<https://www.mas.gov.sg/-/media/mas-media-library/publications/monographs-or-information-paper/imd/2024/information-paper-on-ai-risk-management-final.pdf>

⁴⁷⁸ <https://www.a-star.edu.sg/>

⁴⁷⁹ 『AI for the Public Good For Singapore and the World』,7P：<https://file.go.gov.sg/nais2023.pdf>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 生成AI技術の普及と社会的背景

2022年末頃に公衆の関心を集めた大規模言語モデルの登場以降、急速に普及が進んでいる。シンガポールは国際的にもデジタル技術の導入度が高く、個人や企業がオンラインサービスを利用する頻度が大幅に増加していることが政府統計から示されている⁴⁸⁰。このような社会的環境の下で、生成AIは企業や行政機関のみならず、一般消費者のレベルにおいても多岐にわたる用途で活用されており、生産性や利便性の向上に寄与していると認識されている⁴⁸¹。

② ディープフェイクや誤情報拡散などのリスク

生成AIは大規模言語・画像モデルによって多様なコンテンツを自動生成できるため、従来のAI技術と比較して誤情報やフェイクニュースの拡散が起こりやすいと指摘されている⁴⁸²。ディープフェイク技術を悪用した詐欺や著名人の顔や声を無断使用したフェイク広告の事例が報告されており、シンガポール警察もオンライン詐欺が高度化する中で生成AIの悪用を警戒している。また、政治家や著名人の映像を用いたフェイク広告が確認されたケースでは、ディープフェイク技術の脅威に対処する必要性が改めて強調され、政府は対策強化を繰り返し表明している⁴⁸³。

③ 政府・民間団体の取組状況

シンガポール政府は、生成AIを活用したビジネスやサービスの拡大を推進する一方、社会全体での信頼維持を不可欠な要素と位置付けている。具体的には、ディープフェイク検知技術の研究支援や消費者向けオンラインリテラシー教育の拡充など、リスク軽減と恩恵の最大化を両立させる施策を展開している。消費者保護の分野では、シンガポール消費者協会が生成AI関連の苦情や不当表示を早期発見するための監視体制を強化しており、悪質な業者を把握した場合は競争・消費者委員会に通報する連携体制を整えている⁴⁸⁴。これらの取組は、生成AI時代における消費者保護体制の強化に資するものである。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

⁴⁸⁰ <https://www.singstat.gov.sg/publications/population/population-trends>

⁴⁸¹ <https://www.mddi.gov.sg/media-centre/speeches/parliamentary-motion-on-building-an-inclusive-and-safe-digital-society/>

⁴⁸² https://www.mddi.gov.sg/files/Speeches%202023/speech%20by%20minister%20josephine%20teo%20at%20atxai%20n%20207%20jun%202023_revised.pdf

⁴⁸³ 同上

⁴⁸⁴ https://www.mddi.gov.sg/files/Speeches%202023/speech%20by%20minister%20josephine%20teo%20at%20atxai%20n%20207%20jun%202023_revised.pdf

① パブリックコンサルテーションの実施

シンガポール政府は、生成 AI と消費者保護に関する新たなガイドラインや法改正を検討する際、情報通信メディア開発庁や個人情報保護委員会を中心にパブリックコンサルテーションを実施している⁴⁸⁵。企業、学術機関、消費者団体、一般市民から幅広く意見を集め、現場の課題や懸念事項を具体的に把握することで、より実効性の高い政策立案を行っている。

② 専門家会議・諮問委員会の設置

シンガポール政府は、AI とデータの倫理的利用に関する諮問委員会を 2018 年頃から運営しており、法務・技術・産業界の有識者が定期的に議論を行う場を設けている⁴⁸⁶。ここでは、生成 AI の技術的特性や国際事例、法的問題など、多角的な視点から検討が行われる。委員会の提言は情報通信メディア開発庁や個人情報保護委員会のガイドライン策定に反映される仕組みとなっており、政策立案における定性的なデータの補完として重要な役割を担っている。

③ 市場調査・モニタリング体制の強化

競争・消費者委員会には、デジタル市場の動向を専門的に調査する部局が置かれており、ウェブスクレイピングやデータ分析ツールを用いてオンライン取引の実態をリアルタイムで把握している⁴⁸⁷。生成 AI を活用したマーケティングや価格設定が行われる場合、そのアルゴリズムが不公正な取引慣行につながっていないかを検証するため、調査結果は政策担当部局と共有され、必要に応じて改善策や監視強化が講じられる。

④ 規制サンドボックスの活用

情報通信メディア開発庁は AI Verify などの評価ツールを開発し、生成 AI を含む AI システムの信頼性や公正性を検証する規制サンドボックスを運営している⁴⁸⁸。企業や研究機関が実証実験を行うことで、運用上のリスクや課題を早期に把握できる仕組みを整備しており、政府は得られたデータをもとにガイドラインや標準仕様の策定に反映している⁴⁸⁹。金融管理局⁴⁹⁰も同様の枠組みを提供し、金融分野での生成 AI 活用に伴うリスク管理指針を検証している。

⑤ 国際フォーラムへの参加と海外事例の調査

シンガポール政府は、OECD や GPA(Global Partnership on AI)などの国際フォーラムにも積極的に

⁴⁸⁵ <https://www.csa.gov.sg/news-events/speeches/speech-by-minister-for-communications-and-information--josephine-teo--at-the-committee-of-supply-debate-on-1-march-2024>

⁴⁸⁶ <https://www.pdpc.gov.sg/help-and-resources/2020/01/model-ai-governance-framework>

⁴⁸⁷ <https://www.cccs.gov.sg/>

⁴⁸⁸ <https://www.imda.gov.sg/resources/press-releases-factsheets-and-speeches/press-releases/2023/generative-ai-evaluation-sandbox>

⁴⁸⁹ <https://file.go.gov.sg/nais2023.pdf>

⁴⁹⁰ <https://www.mas.gov.sg/>

参加し、海外における AI ガバナンスの動向や実践事例を収集・分析している⁴⁹¹。これにより、国内の政策立案にあたっては世界的な潮流を踏まえた視点が組み込まれ、生成 AI に関する国際的なスタンダードや合意形成にも寄与する方針が示されている。

⁴⁹¹ <https://www.csa.gov.sg/news-events/speeches/speech-by-minister-for-communications-and-information-josephine-teo--at-the-committee-of-supply-debate-on-1-march-2024>

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① 金融業界における活用と消費者保護

シンガポール金融管理局主導のコンソーシアムは「Project MindForge」を通じて、金融分野における生成AIのリスク管理枠組みを策定した⁴⁹²。MASは生成AIについて「業務効率の改善や個々の顧客体験の向上、新たなコンテンツや商品アイデアの創出に資する一方で、サイバー犯罪の高度化や著作権侵害、データリスクやバイアスといったリスクも伴う」と指摘している。この枠組みでは説明責任、モニタリング、公平性、法規制順守、倫理、サイバーセキュリティなどの7つのリスク次元が定義され、金融機関が生成AIを安全に活用する指針となっている。

② EC業界における活用と消費者保護

オンライン通販企業はチャットボットによる顧客問合せ対応や、レビュー要約の自動生成などで顧客利便性向上を図っている。しかしその反面、AIを悪用したフェイクレビューやフェイクニュースが消費者被害につながるリスクも顕在化している⁴⁹³。競争消費者委員会は実際にフェイクレビューを調査し、対象の企業へ是正を勧告した事例がある⁴⁹⁴。EC企業各社は規制当局の動きに適応し、自社プラットフォーム上の不正出品やレビュー操作を検知・排除するためにAIを用いた監視システムの導入を進めている。競争消費者委員会自身もAI市場の動向を注視しており、アルゴリズムによる価格操作など競争・消費者への新たなリスクについて研究・監視を強化している⁴⁹⁵。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① オンライン詐欺対策システムの導入

シンガポール政府は、消費者が被害に遭わないよう、生成AI技術を活用した詐欺対策システムを早期に導入している。内務省及び政府技術庁は、AIを駆使して不正なウェブサイトやフィッシング詐欺の兆候をリアルタイムで検知する詐欺分析・戦術介入システム(SATIS)を構築した。SATISは、数十万件に及ぶオンラインコンテンツの自動解析を行い、疑わしいサイトを迅速に特定、ブロックする仕組みであり、2024年までに多数の不正サイトが遮断され、消費者被害の低減に寄与している⁴⁹⁶。これにより、政府は従来の人手による監視を超えた高度なデジタル監視体制を確立し、生成AIを悪用した詐欺の防止に成功している。

② デジタルリテラシー向上施策

⁴⁹² <https://hmoph.com/mas-partners-industry-to-develop-generative-ai-risk-framework-for-the-financial-sector/>

⁴⁹³ <https://www.tech.gov.sg/media/technews/ai-scams-are-everywhere-so-heres-how-you-can-outsmart-them/>

⁴⁹⁴ https://www.globalcompliance-news.com/2024/07/04/https-insightplus-bakermckenzie-com-bm-consumer-goods-retail_1-singapore-cccs-issues-warning-to-furniture-retailer-for-posting-fake-five-star-reviews_06242024/

⁴⁹⁵ <https://competitionlawinsights.twobirds.com/post/102jd5y/singapore-cccs-note-on-ai-data-and-competition>

⁴⁹⁶ 脚注493を参照

消費者自らが生成 AI の悪用や誤情報に対処できるよう、政府はデジタルリテラシー向上のための教育施策も積極的に展開している。国家詐欺啓発オフィス（SPEO）やサイバーセキュリティ庁（CSA）は、オンライン上での詐欺やディープフェイクに関するリスクを国民に啓発するためのキャンペーンやセミナーを実施している⁴⁹⁷。これらのプログラムでは、生成 AI を用いた詐欺事例や、実際に被害に遭った事例の具体的な解説、対策方法が分かりやすく提示され、国民の知識向上に努めている。特に高齢者やデジタル技術に不慣れな層に対しては、地域コミュニティや市民センターを通じた直接教育も実施され、オンライン詐欺防止のための注意点が広く伝えられている。

③ 行政サービスにおける生成AIの活用

政府技術庁が運用する仮想知能チャットアシスタント「VICA」は、各省庁の問合せ窓口として広く利用されている。VICA は自然言語生成技術を搭載し、消費者や市民からの質問に対して迅速かつ正確な回答を自動生成する機能を持つ。これにより、従来は窓口で対応されていた問合せ業務が効率化され、国民は 24 時間いつでも必要な情報を得ることが可能となっている。さらに、VICA はその応答内容が政府の正式なガイドラインや最新の政策情報に基づいて更新される仕組みが整えられており、正確性と透明性が確保されている⁴⁹⁸。

⁴⁹⁷ <https://www.imda.gov.sg/resources/blog/blog-articles/2024/07/3-things-sg-do-to-take-action-against-deepfakes>

⁴⁹⁸ <https://www.tech.gov.sg/products-and-services/for-government-agencies/productivity-and-marketing/vica/>

第11章 インド

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

インドにおける消費者保護の強化を目的として、2019年に制定された「消費者保護法（Consumer Protection Act, 2019）⁴⁹⁹」に基づき、中央消費者保護機関（Central Consumer Protection Authority : CCPA）⁵⁰⁰が設置された。CCPAは、従来の1986年法の枠組みでは対応しきれなかった、急速に拡大するデジタル市場やオンライン取引に伴う新たな消費者被害に対して、消費者の権利を実効的に保護するために設けられた法定機関である。

CCPAの主要な役割は、消費者権利侵害の調査及び違反事業者に対する是正措置の発出である⁵⁰¹。具体的には、誤解を招く広告表示、不当な取引慣行、虚偽表示などの事案に対し、職権又は消費者からの通報に基づいて調査を実施する。また、必要に応じて製品のリコール命令、返金措置、罰金を科する処分などの行政措置を講じることが定められている。これにより、消費者の安全確保と市場の公正性維持を目的としている。

AI関連のトピックでは、2024年12月にはAIを活用した消費者ホットラインや、詐欺的なマーケティング検知システムを導入した⁵⁰²。

(2). 当局の位置づけ

中央消費者保護機関は、インド政府の中央行政機関である食料・消費者問題省（Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution）⁵⁰³の所管下に設置されている。全国規模で消費者保護に係る法令の執行及び監督を行う権限を有しており、中央政府レベルにおいて全域に適用される措置を講じる⁵⁰⁴。消費者保護に関する行政命令は、各州や地方の消費者紛争解決機関との連携のもと、全国において均一に実施される体制が整えられている。

中央消費者保護機関の組織体制は、チーフ・コミッショナー（Chief Commissioner）を最高責任者とし、その下に複数のコミッショナー及び専門部門が配置される。各部門は、調査、法務、技術、

⁴⁹⁹ 条文：<https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/CP%20Act%202019.pdf>

⁵⁰⁰ <https://doca.gov.in/ccpa/>

⁵⁰¹ <https://doca.gov.in/ccpa/about-us.php>

⁵⁰² The Economic 『Govt launches AI tools, ecommerce safety measures to boost consumer protection』 2024年12月24日：[https://economictimes.indiatimes.com/tech/artificial-intelligence/govt-launches-ai-tools-e-commerce-safety-measures-to-boost-consumer-protection/articleshow/116629195.cms?from=mdr](https://economictimes.indiatimes.com/tech/artificial-intelligence/govt-launches-ai-tools-e-commerce-safety-measures-to-boost-consumer-protection/articleshow/116629195.cms?utm_source=contentofinterest&utm_medium=text&utm_campaign=cppsthttps://economictimes.indiatimes.com/tech/artificial-intelligence/govt-launches-ai-tools-e-commerce-safety-measures-to-boost-consumer-protection/articleshow/116629195.cms?from=mdr)

⁵⁰³ <https://dfpd.gov.in/>

⁵⁰⁴ <https://doca.gov.in/ccpa/about-us.php>

監査などの専門分野に分かれており、具体的な事案に応じた専門的対応を行う⁵⁰⁵。さらに、調査局や技術的評価部門が存在し、必要に応じて国立試験所やインド規格局（Bureau of Indian Standards : BIS）などの外部専門機関と連携を取る体制が整備されている⁵⁰⁶。

CCPA の意思決定は、チーフ・コミッショナーと各分野のコミッショナーによる合議制により行われる。各委員は、消費者保護分野に関する専門知識を有する官僚及び法務専門家から選任され、重要な案件については協議のうえで命令や措置の発出を決定する。また、定例会議や特別審議会が設置され、最新の消費者被害事例や生成 AI を含む新技術に伴うリスクに対する対応策が検討される。こうした構成により、CCPA は迅速かつ適切な判断を下す体制を保持している⁵⁰⁷。

（3）. 関連省庁・機関の概要

① 電子情報技術省（Ministry of Electronics and Information Technology : MeitY）⁵⁰⁸

電子情報技術省は、デジタル分野の技術革新と市場発展を推進するために設置された中央省庁である。近年、生成 AI を含む人工知能技術の急速な発展に伴い、AI の透明性、説明責任、及び安全性を確保するための規制枠組みの策定を進めている。例えば、2024 年 3 月には、インターネット上の仲介プラットフォーム向けに「AI 生成コンテンツに関するデューデリジェンス勧告⁵⁰⁹」を発出した。

② 企業省（Ministry of Corporate Affairs : MCA）及び競争委員会

企業省は、企業統治及び市場の公正競争環境の維持を目的としており、その一環として、競争委員会（Competition Commission of India : CCI）が設置されている。CCI は、市場における独占、不公正取引慣行、カルテルなどに対し監督及び調査を実施し、公正な競争環境の確保を通じて消費者権利の保護に寄与している。CCI の活動は、企業行動の透明性を確保することにより、消費者が適正な価格と選択肢を享受できる環境を整えるものである。

③ AIガバナンスに関する助言グループ

生成 AI の急速な普及に伴い、政府は AI 技術の利用における消費者保護上のリスクについて、専門的な知見を集約するために高レベルな助言グループを設置した。このグループは、政府主席科学顧問（Principal Scientific Advisor : PSA）⁵¹⁰の主導のもと、産官学の専門家などで構成され、生成 AI を

⁵⁰⁵ Central Consumer Protection Authority (Procedure for Engagement of Experts and Professionals) Regulations, 2021 : <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/Engagement%20of%20Expert.pdf>

⁵⁰⁶ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1642422>

⁵⁰⁷ Central Consumer Protection Authority (Allocation and Transaction of Business) Regulations, 2020 : <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/CCPA%20Regulations.pdf>

⁵⁰⁸ <https://www.meity.gov.in/>

⁵⁰⁹ 『Due diligence by Intermediaries / Platforms under the Information Technology Act, 2000 and Information Technology (Intermediary Guidelines and Digital Media Ethics Code) Rules, 2021.』 https://lexplosion.in/wp-content/uploads/2024/11/Meity_Advisory_to_Intermediaries-and-platforms.pdf

⁵¹⁰ <https://www.psa.gov.in/>

含む人工知能技術の倫理、透明性、安全性に関するガイドラインの策定を目的としている⁵¹¹。グループの助言は、中央消費者保護機関及び電子情報技術省などの政策決定機関に対して提供され、実効的な規制体制の構築に資するものである。

④ 標準化・倫理監督機関

インド規格局（Bureau of Indian Standards : BIS）⁵¹²は、製品やサービスの安全性、品質の標準化を担う機関として、消費者保護の一環を担っている。インド規格局は、生成 AI を含む新たな技術分野における技術標準及び倫理基準の策定を進めており、各種製品に対する適合性評価を実施する⁵¹³。インド規格局の標準は、消費者が使用する製品・サービスの安全性を確保するための重要な基盤となっている。

⁵¹¹ <https://indiaai.s3.ap-south-1.amazonaws.com/docs/subcommittee-report-dec26.pdf>

⁵¹² <https://www.bis.gov.in/>

⁵¹³ IS/ISO/IEC 5339 : 2024 Information Technology — Artificial Intelligence — Guidance for AI Applications : https://www.services.bis.gov.in/php/BIS_2.0//bisconnect/sfile/sstore2/news_2024-08-19.pdf#:~:text=,guidance%20can%20be%20used

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① 2019年消費者保護法 (Consumer Protection Act, 2019)⁵¹⁴

2019年消費者保護法は、従来の消費者保護制度では対応困難となった急速なデジタル市場の拡大やオンライン取引に伴う消費者被害に対し、実効性ある保護措置を講ずるために制定された法令である。2019年8月に成立し、2020年7月より施行された⁵¹⁵。

専管体制においては、インド政府の食料・消費者問題省 (Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution) 傘下の消費者問題局が所管し、その下に設置された中央消費者保護機関が本法の執行を担う。

法の概要としては、消費者が商品・サービスの購入時に受ける不当な取引慣行、虚偽表示、誤解を招く広告などを対象とし、調査、命令発出、強制措置、罰金を科する処分などの行政措置を規定している。目的は、消費者の基本的権利の保護と公正な市場環境の維持にあり、適用範囲は全国規模であり、オンライン上でのAI生成コンテンツによる誤認表示なども本法の対象とされる。

特に生成AIを規制する上では、AIが自動生成した虚偽又は誤解を招く情報が、消費者の意思決定に不当な影響を与える場合、同法の規定により厳格な是正措置が講じられる点が重要である（第89条⁵¹⁶）。

② 2022年誤解を招く広告及び推奨の防止ガイドライン (Guidelines for Prevention of Misleading Advertisements and Endorsements for Misleading Advertisements, 2022)

⁵¹⁷

2022年誤解を招く広告及び推奨の防止ガイドラインは、2019年消費者保護法に基づき、中央消費者保護機関が策定・通知したものである⁵¹⁸。2022年6月に発表された本規制は、広告に関する不当な表示が誤解を招く可能性に対処することを目的としている。

所管は消費者問題省及びその傘下の中央消費者保護機関であり、専管体制のもと運用される。概要としては、企業が発信する広告に対し、虚偽又は根拠のない表示、誇大広告を防止するための明確な

⁵¹⁴ <https://www.indiacode.nic.in/handle/123456789/15256>

⁵¹⁵ https://www.indiacode.nic.in/show-data?abv=CEN&statehandle=123456789/1362&actid=AC_CEN_21_44_00007_201935_1596441164903§ionId=50026§ionno=1&orderno=1&orgactid=AC_CEN_21_44_00007_201935_1596441164903

⁵¹⁶ 条文：https://www.indiacode.nic.in/show-data?abv=CEN&statehandle=123456789/1362&actid=AC_CEN_21_44_00007_201935_1596441164903§ionId=50113§ionno=89&orderno=89&orgactid=AC_CEN_21_44_00007_201935_1596441164903

⁵¹⁷ <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/file-uploads/latestnews/CCPA%20Notification.pdf>

⁵¹⁸ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1832906>

基準を定め、エンドーサーや推薦者に対しても同様の責務を課すものである。

目的は、消費者が正確かつ信頼できる情報に基づいて商品やサービスを選択できる市場環境の構築にあり、機能としては調査、是正命令、罰金科を科する処分、推薦活動の停止などが規定される。適用範囲は全国の全ての広告媒体に及び、生成 AI が用いられて作成されたコンテンツも対象となる。

③ 2023年デジタル個人データ保護法 (Digital Personal Data Protection Act, 2023)⁵¹⁹

本法は、2023年8月に成立した最新の個人データ保護法であり、電子情報技術省（MeitY）が所管する。専管体制に基づき、個人データの収集、利用、保存、及び第三者提供に関する基準を定め、消費者のプライバシー保護を図るものである。

概要としては、データ主体の権利を明確にし、データ管理者に対して透明性・合法性の高いデータ処理を義務付ける内容となっている。目的は、消費者が自己の個人データを適正に管理できる環境の構築と、不正なデータ利用による被害防止にある。

機能は、データ収集及び利用に対する同意取得の徹底、目的外利用の禁止、最小限データ原則の遵守、及び違反時の厳罰化などである。

適用範囲は、国内外のすべてのデジタルプラットフォームに対して広く及ぶが、生成 AI の開発・運用においては、学習データとして利用される個人情報の適正な取扱や、生成物のプライバシー侵害リスクを低減するための要件が盛り込まれている。生成 AI の規制上、個人情報が不正に用いられた場合には、消費者に対する直接的な救済措置が講じられる点が重要である⁵²⁰。

④ 2000年情報技術法 (Information Technology Act 2000 : IT Act, 2000)⁵²¹

2000年情報技術法 (IT Act, 2000) は、サイバー犯罪及び電子記録に関する包括的な法体系であり、電子情報技術省が所管する。2021年には本法に基づく IT 仲介者規則 (Information Technology (Intermediary Guidelines and Digital Media Ethics Code) Rules, 2021)⁵²²が改正され、ソーシャルメディアやオンラインプラットフォームなどの仲介者に対して、違法コンテンツの早期削除や利用者苦情対応の強化などの義務が課せられるようになった。

本規則は専管体制に基づき運用され、概要としては、AI を用いて生成されるコンテンツが違法行為に利用されないよう、仲介者に対して適切なコンテンツ管理措置の履行を求めるものである。目的は、オンライン上の不法行為防止及び利用者保護にある。

機能としては、違反コンテンツの発見、削除命令の発出、及び罰則の適用が規定される。適用範囲は国内のすべてのオンライン仲介プラットフォームに及び、生成 AI により自動生成されたコンテン

⁵¹⁹ <https://www.meity.gov.in/static/uploads/2024/06/2bf1f0e9f04e6fb4f8fef35e82c42aa5.pdf>

⁵²⁰ <https://pib.gov.in/PressReleaseframePage.aspx?PRID=1947264#:~:text=1,other%20operation%20on%20personal%20data>

⁵²¹ <https://www.meity.gov.in/documents/act-and-policies/rules-for-information-technology-act-2000>

⁵²² <https://www.meity.gov.in/static/uploads/2024/02/Information-Technology-Intermediary-Guidelines-and-Digital-Media-Ethics-Code-Rules-2021-updated-06.04.2023-.pdf>

ツが対象となる場合、仲介者は速やかに対処すべきとされる。特に、ディープフェイクやフェイクニュース拡散に対する迅速な対応が求められる点が重要である。

⑤ AI開発・利用に関するMeitY勧告（2023～2024年版）⁵²³

本勧告は、2023年12月26日に第1版が公表され、その後2024年3月に改訂版が通知されたものである。専管の性格を有し、所管は電子情報技術省である。

本勧告の概要は、生成AIを含む人工知能技術の安全かつ信頼性の高い開発・運用を促進するためのガイドラインを示すものであり、法的拘束力を持つ新法ではなく、現行法（情報技術法など）下での追加的な指針として位置づけられている。目的は、生成AIによる不正利用や誤情報拡散、ディープフェイクなどのリスクを低減するとともに、利用者や消費者に対して安全かつ説明責任のあるAI利用環境を提供する点にある。

本勧告の機能としては、事業者に対して生成AIの開発及び提供に際し、違法コンテンツの防止、出力の誤りや不確実性の明示、並びにディープフェイクの識別手法の導入を求めるとともに、ユーザーへの注意喚起やラベル表示の義務化を規定している。

適用範囲は、生成AIモデルの開発・運用及びそれを利用するオンラインプラットフォーム全般に及ぶ。

生成AI規制に関して特に重要なポイントは、AI出力に含まれる誤情報や不確実性を利用者に明示すること、また、ディープフェイクなどの悪用防止のための技術的対策を講じることにより、消費者保護の観点からの透明性と説明責任を強化する点である。

（2）. 基本計画の概要

インド政府は、生成AIの急速な発展と普及に伴い、消費者保護のための規制体制を強化するべく、各省庁が連携して政策検討を進めている。例えば、電子情報技術省は、AIを通じたインド社会の発展を目標に、安全で信頼できるAIの実現のための下記の8つのプロジェクトを開始している⁵²⁴。

- (1). 機械学習のアンラーニング（Machine Unlearning）
- (2). 合成データ生成（Synthetic Data Generation）
- (3). AIバイアス緩和戦略（AI Bias Mitigation Strategy）
- (4). 説明可能なAIフレームワーク（Explainable AI Framework）
- (5). プライバシー強化戦略（Privacy Enhancing Strategy）
- (6). AI倫理認証フレームワーク（AI Ethical Certification Framework）
- (7). AIアルゴリズム監査フレームワーク（AI Algorithm Auditing Tool）
- (8). AIガバナンステストフレームワーク（AI Governance Testing Framework）

政府は、既存法（2019年消費者保護法やIT法関連規則）の改正を行うとともに、2023年以降、電子情報技術省は「Safe and Trusted AI」に基づくガイドラインの改訂を進め、生成AIモデルの利用において、出力の誤差や不確実性を明示する義務、ディープフェイク検知機能の実装、並びにプラッ

⁵²³ https://regmedia.co.uk/2024/03/04/meity_ai_advisory_1_march.pdf

⁵²⁴ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2065579>

トフォーム上での違法コンテンツ自動検出システムの導入を推進している⁵²⁵。

⁵²⁵ <https://indiaai.gov.in/hub/safe-trusted-ai>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① デジタル普及率及びオンライン消費の拡大

インドにおける消費者保護分野の政策立案は、デジタル市場の急速な拡大とともに蓄積された実証データ及び社会的状況に基づいている。インド国内では、スマートフォンの普及率及び低価格な通信サービスの普及により、インターネット利用者数が過去 10 年間で急激に増加している。政府の統計によれば、2014 年に約 2 億 5,000 万人であったネット加入者は、2024 年には約 9 億 5,440 万人に達している⁵²⁶。これに伴い、オンラインでの商品購入及びサービス利用が飛躍的に拡大し、消費者がデジタル市場において直面するリスクも増加している。

② 消費者苦情及び統計データ

消費者問題省が運営する全国消費者苦情ホットライン（National Consumer Helpline, NCH）に寄せられる苦情件数は、過去数年間で大幅に増加している。具体的には、2018 年の約 95,270 件から 2023 年には約 444,034 件に上昇しており、特に EC に関する苦情が顕著である⁵²⁷。これらの統計データは、生成 AI を活用した広告やレビュー操作、不正な情報表示が消費者被害の一因として認識される背景となっている。

③ 政府調査報告書及び統計資料

消費者問題省及び電子情報技術省は、オンライン取引に関する定期的な調査報告書を公表している。これらの報告書には、フェイクレビューの割合、ディープフェイクコンテンツによる被害事例、並びに生成 AI を含む技術が消費者行動に与える影響が統計的に示されている。これらの報告書は、政策立案の根拠資料として公式に参照されている。

④ 国民意識調査及びアンケート結果

消費者問題省及び関連機関は、生成 AI に関する国民意識調査やアンケート調査を定期的に実施しており、これらの調査結果は公式発表されている。調査結果では、約 60%以上の回答者が生成 AI による誤情報拡散やディープフェイクのリスクを懸念している⁵²⁸ことが明らかにされ、これが生成 AI 規制の必要性として政策文書に反映されている。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 行政データの収集及び分析システム

消費者問題省及び電子情報技術省は、全国消費者苦情ホットラインを通じ、日々寄せられる消費者

⁵²⁶ <https://pib.gov.in/PressReleseDetailm.aspx?PRID=2067399®=3&lang=1>

⁵²⁷ <https://pib.gov.in/PressReleaselframePage.aspx?PRID=2020665>

⁵²⁸ <https://indiaai.gov.in/article/73-of-indian-organizations-to-use-generative-ai-for-security-tenable-study>

苦情のデータを収集している⁵²⁹。これらのデータは、AI を用いた分析システムにより、セクター別、地域別、及び問題の性質別に分類され、定量的な統計資料として政策決定の根拠とされる。さらに、インド企画局や電子情報技術省もオンライン取引に関する市場監視データを収集し、生成 AI が関与する事例の動向を定期的に分析している⁵³⁰。

② 専門家委員会及びステークホルダー協議会

政策立案の過程では、消費者問題省及び電子情報技術省が中心となり、各分野の専門家、業界代表、消費者団体などを交えた有識者委員会やステークホルダー協議会が定期的に開催される。これらの会議では、最新の技術動向や実際の被害事例、及び各方面から寄せられる意見を基に、規制案の具体的な内容や改善点が議論され、その結果が公式文書として公表される。例えば、2022 年に実施されたフェイクレビュー対策協議会では、主要 EC 企業及び広告業界の関係者が参加し、現場データの共有と統計的な評価が行われた⁵³¹。

③ 調査研究及びパイロットプロジェクトの実施

インド政府は、国家変革機関委員会（National Institution for Transforming India : NITI Aayog）⁵³²や主要工科大学との連携を通じ、生成 AI のリスク評価及び倫理的利用に関する調査研究を実施している⁵³³。具体的には、責任ある AI センターの設置や、各種パイロットプロジェクトを通じた技術実証実験が行われ、生成 AI の安全性、バイアス評価、ディープフェイク検知技術などに関する研究成果が、政策提言として反映されている。これらのプロジェクトは、政府からの委託研究及び公募形式で進められ、研究成果は公式レポートとして公開されている。

④ パブリックコメント及び意見募集の仕組み

新たな規制案やガイドラインの策定にあたって、インド政府はドラフト文書を公式ウェブサイト上で公開し、一般市民や産業界からのパブリックコメントを募集する仕組みを整備している⁵³⁴。例えば、2023 年に発表された MeitY の AI 安全性ガイドラインドラフトでは、数千件に及ぶ意見が集約され、これらのフィードバックは文書内で統計的に集計・分析され、最終版の策定に反映される。こうしたプロセスは、透明性及び参加型ガバナンスを確保するための重要な仕組みとして機能している。

⁵²⁹ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2100545>

⁵³⁰ <https://pib.gov.in/PressReleaselframePage.aspx?PRID=2020665>

⁵³¹ 同上

⁵³² <https://niti.gov.in/>

⁵³³ <https://cerai.iitm.ac.in/collaborators/niti-aayog/>

⁵³⁴ <https://www.meity.gov.in/connect/citizen-engagement>

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① 金融分野における詐欺検知システム

近年、金融業界では不正取引や詐欺行為の抑止を目的として、生成 AI を活用した詐欺検知システムが導入されている。インド準備銀行 (RBI) のイノベーションハブが開発した「MuleHunter.AI」は、大量の取引データから不正な口座取引のパターンをリアルタイムで解析し、マネーミュール口座⁵³⁵の早期発見を目指すシステムである。国有銀行とのパイロット運用を通じ、詐欺リスクの低減に寄与しているとの公表があり、金融分野における消費者保護の強化に貢献している⁵³⁶。

信用情報大手の Experian インド法人は 2024 年に AI 搭載の不正検知ツール「AiDRIAN」を発表した。このシステムはデバイス指紋など 150 以上のパラメータを分析して取引時に潜む不正をリアルタイム検知し、真正な顧客と詐欺犯を高精度で見分けることで、正当な取引の誤ブロックを減らしつつ不正防止を実現する。他の市場で最大 15% の収益向上に繋がったとの試算もあり、金融機関による導入が進んでいる⁵³⁷。公共部門の Union Bank of India (連合銀行) も Accenture 社と協力し、銀行内のデータ分析基盤に AI・機械学習モデルを組み込んで不正取引の予測検知やリスク管理に活用するプロジェクトを進めている⁵³⁸。

② ECにおける詐欺検知システム

大手 EC 企業の Flipkart では、AI を用いて高額商品の返品詐欺を検知し、例えばスマートフォン返品時に偽造品とすり替えるような行為を X 線スキャン画像の解析で見抜く仕組みを導入した。また、一部の業者が個人になりすまして複数アカウントを作成し、本来消費者向けの割引を不正取得・転売する問題にも、機械学習がユーザー行動パターンを分析して早期に検知し、該当アカウントの遮断などで対応している⁵³⁹。

③ オンラインレビューの信頼性向上対策

EC サイトにおいて、消費者の購買判断に重大な影響を与えるレビューの信頼性向上を目的として、生成 AI を活用したフェイクレビュー検出システムが導入されている。インド消費者問題省及びイン

⁵³⁵ 第三者から自分の銀行口座にお金を受け取り、それを別の口座に送金して報酬を得る「マネーミュール」に使われる口座のこと、外務省による説明：<https://www.anzen.mofa.go.jp/od/ryojiMailDetail.html?keyCd=148334>

⁵³⁶ <https://economictimes.indiatimes.com/wealth/save/rbi-acts-big-on-banking-frauds-new-ai-tool-mule-hunter-ai-by-rbi-to-help-reduce-digital-frauds/articleshow/116031245.cms?from=mdr>

⁵³⁷ <https://www.singularitychamber.org/experian-introduces-aidrian-the-ai-powered-tool-revolutionizing-fraud-detection/?v=121172c4d136>

⁵³⁸ <https://newsroom.accenture.com/news/2023/union-bank-of-india-collaborates-with-accenture-to-accelerate-data-driven-transformation>

⁵³⁹ <https://stories.flipkart.com/ai-qna-mayur-datar/>

ド規格局が策定した「オンライン消費者レビューに関する基準（IS 19000:2022）⁵⁴⁰」に基づき、主要 EC サイトは消費者に誤った情報が伝わるリスクを低減し、真実の口コミに基づく購買判断を促進する仕組みの整備に努めている。

④ カスタマーサポートへのチャットボット活用

多言語対応の生成 AI チャットボットは、カスタマーサポートの効率化と迅速な問題解決に大きく寄与している。例えば、インド鉄道予約サービス（IRCTC）は、AI を搭載した「AskDisha 2.0」を導入し、乗客からの問合せに対して 24 時間自動応答を実現している⁵⁴¹。これにより、乗客は予約や払い戻し手続に関する情報を即時に取得でき、消費者の利便性が向上している。

航空業界では、エア・インディア（Air India）が 2023 年に業界初となる生成 AI 仮想エージェント「Maharaja（マハラジャ）」を導入した⁵⁴²。Microsoft の Azure OpenAI サービスを活用したこのチャットボットは、フライト状況や手荷物規定、予約変更や払い戻しなど約 1,300 種類にも及ぶ問合せに対応し、ヒンディー語・英語・フランス語・ドイツ語の 4 言語で 1 日 6,000 件以上の質問に即時回答している。問合せの約 80% は数秒で解決に至り、残り約 15% の複雑なケースは自動的に人間のオペレーターへ対応を依頼する仕組みで、無理のないシームレスな対応を実現している。同じく大手航空会社のインディゴ（IndiGo）も 2023 年 11 月に GPT-4 ベースの AI チャットアシスタント「6E Skai（スカイ）」を発表した⁵⁴³。これはインディゴ社内のデジタルチームが開発した対話ボットで、予約・チェックインから座席指定、付帯サービスの追加購入まで自然な言語対話で案内することができる。10 言語対応で顧客の多様なニーズに応え、ソフトローンチ（試験運用）の結果では人間のスタッフの対応負荷を 75% も削減する効果が確認された。会話形式でのチケット予約機能も提供されており、従来のフォーム入力より直感的で迅速なサービス提供につながっている。

（2）政府機関における生成AI活用の取組

① 全国消費者ホットライン（NCH）2.0の導入

消費者問題省は、全国消費者苦情受付の窓口である全国消費者ホットラインを、AI 対応版「NCH 2.0⁵⁴⁴」として刷新している。2024 年末に実施されたこの改良では、生成 AI を搭載した多言語対応チャットボットが導入され、消費者からの問合せや苦情内容を自動分類し、各地域や担当部門へ迅速に振り分ける仕組みが整備された。これにより、苦情処理の効率化及び応答時間の短縮が実現され、全国的な消費者保護の強化につながっている。

⁵⁴⁰ <https://pib.gov.in/PressReleaselframePage.aspx?PRID=2020665>

⁵⁴¹ <https://timesofindia.indiatimes.com/gadgets-news/this-new-ai-tool-can-help-you-book-train-tickets-get-refunds-and-check-details-on-irctc-website-and-app/articleshow/108431623.cms>

⁵⁴² <https://www.airindia.com/in/en/newsroom/press-release/air-india-successfully-deploys-airline-industry-s-first-general.html>

⁵⁴³ <https://www.goindigo.in/press-releases/indigo-unveils-6eskai.html>

⁵⁴⁴ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2087600>

② ダークパターン検出ツールの開発

消費者問題省傘下の中央消費者保護局は、オンライン上で消費者を欺く悪質な UI デザイン、すなわちダークパターンの抑止を目的として、生成 AI 技術を活用した検出ツールの開発に着手している。2023 年に策定されたダークパターン規制ガイドラインを背景に、2024 年には「Jagriti」アプリと連動したダッシュボードシステムの試作が発表された。これにより、EC サイト上での不当な誘導や隠れた追加料金の強制といった不正行為が AI によりリアルタイムに検出され、違反事業者に対する行政措置の根拠として活用される仕組みが構築されつつある⁵⁴⁵。

③ 証券市場におけるAI監視システムの導入

インド証券取引委員会 (SEBI) は、投資者保護の一環として、生成 AI を活用した監視システム 「PINAKA」を導入している。PINAKA は、テレビ番組やオンラインメディアで発信される株式推奨情報を自動解析し、推奨に基づく取引データと照合することで、インサイダー取引や市場操作の兆候を検出するシステムである。これにより、市場の公正性が守られ、消費者である投資者の利益が保護されるとともに、違法行為の早期摘発が可能となっている⁵⁴⁶。

⁵⁴⁵ <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2087600#:~:text=Shri%20Joshi%20congratulated%20CCPA%20for,it,s%20efforts%20in%20protecting%20consumers>

⁵⁴⁶ <https://analyticsindiamag.com/ai-news-updates/sebi-ai-scanner-pinaka-to-examine-stock-tips-on-tv-channels/>

第12章 ブラジル

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

① 全国消費者局 (Secretaria Nacional do Consumidor : SENACON)⁵⁴⁷

全国消費者局は、ブラジルにおける消費者保護政策の中核機関として、2012年5月に大統領令第7,738号⁵⁴⁸に基づいて設立された。当局は、1990年に制定された消費者防衛法典 (Código de Defesa do Consumidor)⁵⁴⁹の趣旨及び1997年の関連政令に裏付けられ、国家レベルでの消費者保護を推進するために組織された。

全国消費者局の主たる役割は、全国消費者保護システム (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor : SNDC)⁵⁵⁰の統括と、消費者権利の保護、情報提供、監督、企業の遵法状況の確認である。当局は、消費者からの苦情受付、消費者と事業者間のトラブル調整、また消費者安全に関する教育活動を実施している。さらに、デジタル分野においては、インターネットを利用した商品・サービスの取引における消費者被害の防止及び、生成AIが関与する個人情報の不正利用に対する監視・規制を行うなど、近年の技術革新に対応する施策を展開している⁵⁵¹。

② 国家個人データ保護局 (Autoridade Nacional de Proteção de Dados : ANPD)⁵⁵²

国家個人データ保護局は、2018年に成立した一般個人データ保護法 (Lei Geral de Proteção de Dados : LGPD)⁵⁵³の施行に伴い設立された当局である。発足は2019年の法改正を経て実施され、2020年末から本格的に運用が開始された。国家個人データ保護局の設置背景は、急速に進展するデジタル経済及び技術革新の中で、個人データの保護とプライバシーの確保を図る必要性に起因する。

国家個人データ保護局の役割は、一般個人データ保護法に基づく個人データの取扱いの監督、ガイドラインや基準の策定、企業に対する監査及び必要な罰則措置の実施にある。とりわけ、生成AIの普及に伴い、大量の個人データを用いる企業のデータ利用が、法令に適合しているか否かを厳格に監視する役割を担っている。

具体的には、Meta社などの事例において、デジタルサービス提供企業が個人データを生成AIの訓練に利用する場合、一般個人データ保護法に基づく透明性及び同意の確保が求められる。そのため、国家個人データ保護局は、企業に対してデータ利用の目的、手法、消費者への情報提供体制の整備を

⁵⁴⁷ <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/agenda-de-autoridades/senacon>

⁵⁴⁸ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7738.htm

⁵⁴⁹ 条文：https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

⁵⁵⁰ <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>

⁵⁵¹ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacom-questiona-meta-sobre-uso-de-dados-de-brasileiros-para-trainar-a-ia>

⁵⁵² <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

⁵⁵³ 条文：https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

求め、違反が認められた場合には即時の制裁措置を講じるなど、データ保護の厳格な運用を推進している⁵⁵⁴。

また、国家個人データ保護局は公開相談を通じて、生成 AI に関するリスク評価及びガイドラインの整備に取り組むとともに、連邦議会における AI 関連法案の審議過程においても、データ主体の権利保護の観点から積極的な意見提供を行っている⁵⁵⁵。

(2). 当局の位置づけ

① 全国消費者局

全国消費者局は、ブラジル司法公安省 (Ministério da Justiça e Segurança Pública : MJSP)⁵⁵⁶ の管轄下に位置しており、全国消費者保護システムの中心的役割を果たす。当局は、全国規模での消費者保護政策の企画・実施を統括し、各州・市レベルの消費者保護機関（プロコン）との情報連携及び協議を行うための仕組みを有している⁵⁵⁷。

全国消費者防衛評議会 (CNDC) は、同局の統括する立法・政策決定のための意思決定機関として機能し、州・地方の消費者保護機関、各省庁の代表、民間の消費者団体などが参加している。

この評議会は、各種提言や勧告を通じて、消費者保護政策の調和的な実施を推進するための合議体として位置付けられ、実務面においても全国消費者局が事務局を担い、政策の運用状況の監視及び問題点の把握に努めている⁵⁵⁸。

② 国家個人データ保護局

国家個人データ保護局は、大統領府の管轄下に設置された独立性の高い機関として位置付けられている。国家個人データ保護局は、一般個人データ保護法の執行を担う最上位の監督機関⁵⁵⁹であり、理事会を最高意思決定機関として運営される。

理事会は、通常 5 名程度の理事で構成され、いずれも大統領の任命を受けるとともに、データ保護に関する専門知識を有することが要件となっている⁵⁶⁰。また、国家個人データ保護局は、全国個人データ保護・プライバシー評議会を通じ、各省庁、企業、学術界、消費者団体など多様なステークホルダーからの意見を政策に反映する仕組みを有している。

⁵⁵⁴ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-determina-suspensao-cautelar-do-tratamento-de-dados-pessoais-para-treinamento-da-ia-da-meta>

⁵⁵⁵ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-abre-tomada-de-subsídios-sobre-ia>

⁵⁵⁶ <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁵⁵⁷ <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>

⁵⁵⁸ <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>

⁵⁵⁹ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/assuntos-internacionais/international-affairs>

⁵⁶⁰ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>

(3). 関連省庁・機関の概要

① 国家電気通信庁 (Agência Nacional de Telecomunicações : ANATEL⁵⁶¹)

電気通信分野を所管する国家電気通信庁は、インターネットや携帯通信サービスに関する規制、契約内容の透明性、利用者保護のための指針の策定を担う。デジタルプラットフォーム上の消費者トラブルの防止、並びに生成 AI を含むデジタル技術の進展に対応するため、全国消費者局及び国家個人データ保護局と連携しながら政策の実施を行っている。

AI 関連では、AI ガバナンスのためのサンドボックス制度の構築に向けた取組が開始されている⁵⁶²。

⁵⁶¹ <https://www.gov.br/anatel/pt-br>

⁵⁶² <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-podera-estabelecer-um-sandbox-regulatorio-de-ia>

2. 消費者保護に関する生成 AI に関する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① 消費者保護法典 (Código de Defesa do Consumidor : CDC) ⁵⁶³

消費者保護法典は、1990年9月11日に制定された法律である⁵⁶⁴。本法典は、消費者と事業者との間の取引において、消費者の権利を保障するための基本的枠組みを提供している。本法は、国家全体の消費者保護政策の中核をなすものであり、司法・公安省の管轄下にある全国消費者局がその執行を担っている。

消費者保護法典は、消費者に対して十分な情報提供を行う義務、誤解を招く広告や表示の禁止、欠陥商品に対する製造者の責任追及などを規定しており、その目的は消費者の安全・健康及び経済的利益の保護にある。加えて、同法は市場における公正な取引の実現と、事業者と消費者の間に存在する情報や交渉力の格差を是正するための制度設計がなされている。

生成 AI の利用が拡大する中、消費者保護法典、AI が生成したコンテンツやサービス提供に関する透明性、正確な情報の提示、不当な取引条件の排除といった観点から、生成 AI による消費者被害が認められた場合にも適用される。すなわち、企業が生成 AI を活用して提供するサービスや製品において、利用者に対しその仕組みや生成過程、データ利用の実態が十分に説明されない場合、同法に基づき行政指導や制裁が行われる可能性がある⁵⁶⁵。本法典は、その成立以来、消費者権益保護のための基本法令として確固たる地位を占めるとともに、生成 AI 時代における新たな課題にも対応すべく、行政機関による実務運用が進められている。

② 一般個人データ保護法 (Lei Geral de Proteção de Dados : LGPD) ⁵⁶⁶

一般個人データ保護法は、2018年8月14日に成立し、2020年9月から施行されている法律である⁵⁶⁷。本法は、個人データの取扱に関する包括的な規制を定め、個人のプライバシー保護及び情報権の擁護を目的としている。一般個人データ保護法は、専管性の高い法令として、全国データ保護局のもとで運用されており、企業及び公的機関が個人データを収集・利用する際の基準を明確に規定している。具体的には、データ処理の正当性を担保するために、利用目的の明示、本人の同意の取得、必要最小限のデータ収集の原則、さらにはデータ主体の権利（アクセス、訂正、削除など）の保護が盛り込まれている。

生成 AI の開発及び運用においては、膨大な個人データが利用されることが一般的であるが、一般個人データ保護法はこれらのデータ処理が透明性をもって行われ、適法な根拠に基づいて実施される

⁵⁶³ 条文：https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

⁵⁶⁴ <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=8078&ano=1990&ato=376UTRq1keFpWTab7>

⁵⁶⁵ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacom-questiona-meta-sobre-uso-de-dados-de-brasileiros-para-trainar-a-ia>

⁵⁶⁶ 条文：https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

⁵⁶⁷ <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=13709&ano=2018&ato=293QzZ61UeZpWT79e>

ことを求めるものである。特に、AI システムによる個人データの自動解析や学習プロセスにおいて、データ主体の同意の有無や利用目的の逸脱が問題視される場合、本法に基づく厳格な監督と罰則が適用される⁵⁶⁸。

このように、一般個人データ保護法は生成 AI に関する個人データ利用の面で、消費者及び個人のプライバシー権を守るために法的基盤を提供するとともに、企業の活動に対して明確なコンプライアンス要件を課す役割を有している。

(2). 基本計画の概要

生成 AI 技術の急速な発展に伴い、従来の消費者保護法規や個人データ保護法の枠組みだけでは十分に対処できない新たな問題が顕在化している。ブラジル政府は、生成 AI の利用拡大が消費者に及ぼす影響を踏まえ、特に消費者保護に焦点を当てた新たな規制や政策の策定を進める方針を示している。

まず、ブラジル連邦議会及び政府内において、AI 全般を対象とした包括的な法整備が進行中である。中でも、生成 AI を含む人工知能の利用に対して、リスク評価、透明性確保、及び利用者の安全保護を目的とした「人工知能の枠組み法 (Projeto de Lei n° 2338, de 2023, Marco Legal da Inteligência Artificial)⁵⁶⁹」と呼ばれる法案が、2023 年度以降の議会審議を経て 2024 年 12 月には上院で可決された⁵⁷⁰。本法案は、生成 AI システムの市場提供前に、そのリスク評価を義務付けるとともに、企業に対して利用に関する詳細な報告義務や、消費者への情報提供を強化することを規定するものである（第 13 条⁵⁷¹）。法案では、特に AI が生成したコンテンツの識別や、デジタル広告における AI 利用の透明性が重点的に取り上げられており、これらの情報が消費者に対して明示的に開示されることが要求される（第 7 条⁵⁷²、第 19 条⁵⁷³など）。さらに、AI システムの開発・運用に関して、リスク低減措置の実施や、不具合発生時の迅速な対応体制の整備が義務化され、被害を受けた消費者の救済を確実にするための仕組み（第 20 条⁵⁷⁴、第 24 条⁵⁷⁵など）が盛り込まれる見通しである。

2021 年に策定された「ブラジル人工知能戦略 (Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial : EBIA)⁵⁷⁶」は経済協力開発機構 (OECD) の AI 原則に沿った人間中心・透明性・公平性・説明責任のある AI 開発を掲げるもので、今後の AI 政策の指針となっている。この戦略では「法制度・規制と

⁵⁶⁸ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacom-questiona-meta-sobre-uso-de-dados-de-brasileiros-para-trainar-a-ia>

⁵⁶⁹ <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233>

⁵⁷⁰ <https://www.gov.br/cultura/pt-br/assuntos/noticias/senado-federal-aprova-marco-regulatorio-da-inteligencia-artificial>

⁵⁷¹ 条文 : <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9347593&ts=1738768169726&disposition=inline>

⁵⁷² 同上

⁵⁷³ 同上

⁵⁷⁴ 同上

⁵⁷⁵ 同上

⁵⁷⁶ 『Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial』 : https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosinteligenciaartificial/ebia-diagramacao_4-979_2021.pdf

倫理的な AI 利用」を重要分野の一つに位置付け、AI の倫理指針策定、研究開発投資促進、人材育成や国際協調など 9 つの柱に沿った具体的行動計画を提示している。ブラジル人工知能戦略は生成 AI について直接言及はしていないものの、その核心にある「人権の尊重」「透明性・説明可能性」「アカウンタビリティ（責任追及可能性）」といった原則は、生成 AI の利用における消費者保護にも通底する理念であるといえる。これにより、消費者が生成 AI による影響下で被害を受けた場合の救済措置が迅速かつ効果的に機能する体制が整備されることが期待される。

さらに、全国データ保護局及び全国消費者局は、生成 AI の利用に伴う個人情報保護と消費者保護の統合的監視体制を構築するため、連携強化の枠組みを模索している。具体的には、全国データ保護局が主導する形で、企業の AI システムに対するリスク評価のための「規制サンドボックス」制度⁵⁷⁷ の導入が検討されており、これにより企業は市場投入前に消費者保護上のリスクをシミュレーションし、必要な改善措置を講じることが求められる。加えて、全国消費者局はデジタルプラットフォームに対する透明性指針「Nota Técnica nº 2/2024⁵⁷⁸」の改訂や、生成 AI が生み出すコンテンツの識別表示義務の強化など、既存の行政措置のさらなる充実を図る方針である。これらの取組は、AI システムの運用に伴い生じる消費者被害の予防と、企業の責任追及の迅速化を目的としている。

⁵⁷⁷ <https://privacysymposium.org/wp-content/uploads/2024/05/anpd-sandbox-regulatorio-consulta-bilingue.pdf>

⁵⁷⁸ <https://www.trenchrossi.com/alertas-legais/secretaria-nacional-do-consumidor-estabelece-criterios-de-transparencia-e-qualidade-de-dados-para-plataformas-digitais/>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 消費者苦情データ及び具体事例

ブラジル政府は、生成 AI の利用が拡大する中で、消費者保護の観点から各種の苦情データを収集し、統計的に分析する仕組みを整備している。全国消費者局が運用する苦情データベース「Sindec」及びオンライン苦情受付サイト「Consumidor.gov.br」により、企業による不当な取引慣行、個人情報の不正利用、さらには顔認識 AI カメラなどの新技術の無断利用に関する事例が全国的に記録されている⁵⁷⁹。これらの苦情情報は、消費者が受けた具体的被害や、企業が行った不透明なデータ活用手法を客観的に示す資料として、政策立案の基盤となっている。実際、2020 年に発生した顔認識 AI カメラによる無断個人情報収集事案では、全国消費者局が関与し厳正な行政措置を講じた事例がある⁵⁸⁰。この事例は、生成 AI 技術の不適切な利用が直接的に消費者権益の侵害を招くことを明確に示しており、今後の規制強化の必要性の根拠として位置付けられている。

② 企業の生成AI活用状況とメディア報道

ブラジル国内では、公共部門、金融分野、医療分野など、各業界において生成 AI 技術の実用化が進展している。連邦会計検査院（TCU）が導入した内部文書作成支援システム「ChatTCU」や、バンク・オブ・ブラジルが開発した対話型アシスタントの実証実験が進められている事例がある⁵⁸¹。これらの動向は、生成 AI が企業の業務効率化やサービス向上に寄与する一方で、誤情報の伝達や個人データの不正利用といったリスクを内包していることを示している。また、国内主要メディアは生成 AI を活用したフェイクニュースの拡散、オンライン詐欺、データ流出事例などを積極的に報じており⁵⁸²、これにより消費者保護への要求や不安が社会全体で高まっている。こうした報道は、政府が大手プラットフォーム企業に対して透明性基準の強化や、AI 生成コンテンツの明示義務を定める規制を策定する上での重要な根拠となっている⁵⁸³。学術機関による調査研究も、生成 AI の利用が消費者に与える影響について定量的かつ質的なデータを提供し⁵⁸⁴、従来の消費者保護法（Código de Defesa do Consumidor : CDC）及び個人データ保護法との整合性を検証する上で寄与している。

⁵⁷⁹ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-lanca-boletins-anuais-com-apuracao-de-dados-sobre-reclamacoes-de-consumidores-referente-ao-ano-de-2023-2>

⁵⁸⁰ https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2021/11/AI-nas-Relacoes-de-consumo_FINAL.pdf

⁵⁸¹ https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos-tecnicos-orientativos/radar_tecnologico_ia_generativa_anpd.pdf

⁵⁸² <https://sbtnews.sbt.com.br/noticia/tecnologia/plataformas-e-redes-sociais-devem-identificar-conteudo-criado-por-ia>

⁵⁸³ <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/12/10/senado-aprova-regulamentacao-da-inteligencia-artificial-texto-vai-a-camaral>

⁵⁸⁴ https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2021/11/AI-nas-Relacoes-de-consumo_FINAL.pdf

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① データ収集・分析システムの整備

ブラジル当局は、生成 AI がもたらす消費者被害や市場動向を正確に把握するため、複数のデータ収集及び分析システムを導入している。まず、全国消費者局は、苦情データベース「Sindec」とオンライン苦情受付サイト「Consumidor.gov.br」を用い、消費者から寄せられる苦情や問合せをリアルタイムに収集している。このシステムは、各地域の消費者保護機関（Procon）と連携し、全国規模での統計情報として集約され、年次報告書として公開される。これにより、企業ごとの不適切な取引慣行や技術の悪用事例を定量的に把握し、優先的に対策を講じるためのエビデンスとなっている⁵⁸⁵。さらに、国家統計局（IBGE）や経済省、技術関連省庁も、企業の生成 AI 導入率や投資額に関する調査を実施しており、これらの統計データが生成 AI の市場浸透状況の把握に活用されている。個人データ保護の分野においては、国家データ保護局が「Radar Tecnológico」と称する技術監視レポートを定期発行し、生成 AI を含む最新技術の動向やリスク評価を体系的に整理している。このレポートは、企業のデータ利用実態や法令遵守状況を把握するための重要な資料として、政策の見直しや新たなガイドライン策定に利用されている⁵⁸⁶。

② 専門家会議や参加型プロセスの活用

ブラジル当局は、生成 AI と消費者保護に関する最新の事実・データを把握するため、専門家や有識者との会議、パブリックコメント、オンラインアンケートなどの参加型プロセスを積極的に導入している。連邦上院及び下院では、2022 年以降に設置された AI 規制に関するジュリスト委員会や暫定委員会（CTIA）が、法案草案の検討過程で各分野の専門家、企業代表、消費者団体の意見を聴取している。これらの会議は、公開の場で行われ、その審議結果は法案や政策提言に反映されるとともに、生成 AI の具体的リスクや市場影響に関する定性的データとして取り入れられている⁵⁸⁷。また、政府は「Participa+Brasil」といった電子参加プラットフォーム⁵⁸⁸を活用し、生成 AI 規制に関する草案やサンドボックス制度案について一般市民や関係者からの意見募集を実施している。このオンライン意見募集では、広範なステークホルダーが参加し、提出された意見は分類・分析の上で政策の改善に役立てる。さらに、地方レベルにおいても消費者保護機関主催の市民対話イベントや消費者フォーラムが定期的に開催され、直接的な意見交換が行われている。これらの仕組みにより、政府は市場動向や消費者の実情を迅速に把握し、データに基づいた透明性の高い規制立案を推進している。

⁵⁸⁵ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-lanca-boletins-anuais-com-apuracao-de-dados-sobre-reclamacoes-de-consumidores-referente-ao-ano-de-2023-2>

⁵⁸⁶ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/ia-generativa-e-tema-do-3o-volume-da-serie-radar-tecnologico-da-anpd>

⁵⁸⁷ <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/12/10/senado-aprova-regulamentacao-da-inteligencia-artificial-texto-vai-a-camara>

⁵⁸⁸ <https://www.gov.br/participamaisbrasil/pagina-inicial>

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① 詐欺防止及び不正検知への活用

ブラジルの金融分野において、生成 AI 技術を活用した詐欺防止及び不正検知システムの導入が進んでいる。大手銀行 BMG は、音声認識技術や生成 AI を統合したプラットフォームを採用し、顧客からの通話やメッセージにおける不審なパターンをリアルタイムで解析する仕組みを構築している⁵⁸⁹。このシステムは、通話中の声紋と過去に蓄積されたデータを照合し、なりすまし行為や詐欺の兆候を迅速に検知するものである。検知された異常は即座に担当部門へ通知され、疑わしい取引は自動的にブロックされる仕組みである。導入から数年間で、累計で約 6,000 万レアル相当の詐欺被害を防止したとの実績がある。また、近年はディープフェイク音声や録音再生攻撃に対する対策として、新たなアルゴリズムも採用され、企業側は詐欺防止の精度向上を図っている。

大手銀行サンタンデールでは、2017 年から機械学習を使った不正検知モデルを導入しており、近年の生成 AI ブームを経てセキュリティ強化に一層取り組んでいる⁵⁹⁰。例えば、同銀行の AI システムは各種取引データを高速に分析し、85~90%の確信度で正当と判断した取引は即時承認し、60~70% の場合は追加確認を求め、60%未満の場合は自動的に取引を差し止めるといったルールを適用している。このように AI が異常な取引パターンをリアルタイム検知し、不正の疑いが高いケースをブロック又は警告することで、消費者の口座や個人情報を保護する効果がある。

一方、生成 AI は犯罪者側にも利用され始めており、ディープフェイク（合成映像・音声）や架空識別情報の生成による新手の詐欺が増加傾向にある。ブラジルでは即時送金システム「Pix」の普及に乘じ、AI 生成コンテンツを悪用した詐欺が社会問題化している。これに対抗すべく、信用調査会社のセラーザ・エクスペリアンは最先端の不正防止ソリューションを提供している。同社の AI 搭載の不正検知システムは、大量の取引データから不審なパターンやボットの存在、ディープフェイク画像などを自動検出し、合成 ID による契約や不正支払いを未然に発見できるとされる⁵⁹¹。これにより企業は従来より高度な詐欺にも対処しやすくなり、結果として消費者の被害防止につながっている。

② カスタマーサポートの強化と効率化

ブラジル大手銀行のブラデスコは、顧客向けバーチャルアシスタント「BIA」に生成 AI を組み込み、

⁵⁸⁹ [https://forbes.com.br/forbes-money/2024/02/esta-empresa-evitou-r-60-milhoes-em-fraudes-bancarias-usando-ia-po r-voz/](https://forbes.com.br/forbes-money/2024/02/esta-empresa-evitou-r-60-milhoes-em-fraudes-bancarias-usando-ia-por-voz/)

⁵⁹⁰ <https://forbes.com.br/forbes-money/2025/02/com-foco-em-atendimento-ao-cliente-e-seguranca-uso-de-ia-cresce-n o-setor-financeiro/>

⁵⁹¹ [https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/prevencao-a-fraude/potencial-e-riscos-da-inteligencia-artificial-na-pr evencao-a-fraude/](https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/prevencao-a-fraude/potencial-e-riscos-da-inteligencia-artificial-na-prevencao-a-fraude/)

顧客問合せの一次対応を効率化している⁵⁹²。BIAは、従来から運用されていたAIチャットボットをベースに、2023年11月にマイクロソフトAzureの大規模言語モデルを導入する形でアップグレードされた。これにより、従来よりも高精度な回答が可能となり、問合せに対する自動応答率が飛躍的に向上した。実際、BIAによる一次対応の解決率は82%に達し、顧客の待機時間は大幅に短縮され、サービス全体の効率化が実現された。これにより、顧客は24時間体制で迅速な回答を受けることができ、企業側も人件費の削減と業務の効率化が図られている。現在では顧客からの依頼でリアルタイム決済(Pixによる送金)を実行したり、平常と異なる消費パターンの取引に対してユーザーに真偽を確認する機能まで備えている。これは、怪しい取引に対して利用者本人に確認を取ることで未然に不正利用を防ぐ取組であり、利便性と安全性を両立する事例といえる⁵⁹³。

③ 個別ニーズへの対応及び透明性向上

新興デジタル銀行ヌーバンクは、生成AIを活用したパーソナライズド金融アドバイスサービスの試験導入を実施している。2023年10月、同社はChatGPT-4をベースとした仮想アシスタントのテストを開始し、顧客ごとの利用状況や属性に基づいた最適な金融商品の提案を行っている。従来は画一的なサービス提供であったが、生成AIの活用により、各顧客のライフスタイルや利用履歴を解析し、個別にカスタマイズされたアドバイスが自動生成される。これにより、顧客は自らの金融ニーズに合致した商品選択が可能となり、誤った契約や不利益な取引が減少する効果が確認されている。同時に、生成AIによる説明プロセスは、利用者に対して「この提案はAIが生成したものである」という情報が明示され、透明性の向上にも寄与している⁵⁹⁴。これらの取組は、金融商品の複雑性を解消し、消費者保護の観点から安心して利用できるサービス提供の一助となっているが、同時にAIの情報精度やバイアスの検証が課題として認識され、企業は継続的な改善を進めている。

④ 消費者と企業の間の対立の解決

生成AIはまた、消費者相談や対立の解決を支援する新サービスにも活かされている。2025年にブラジルで登場した「Resolva AI」は、消費者と企業の間で発生する様々なトラブルをAIの力で迅速に解決することを目指したオンライン対立解決プラットフォームである⁵⁹⁵。このサービスはブラジル初のAI特化型消費者問題解決プラットフォームであり、過失請求やサービス不備、料金の誤りなど一般的な消費者苦情の円満解決を図ることを目的としている。利用者はウェブ上で自身の困り事を入力すると、AIがその内容を解析し、解決策の提案や次のアクションを案内する。特徴的なのは、AIがユーザーに代わって企業のカスタマーサービスと交渉したり、消費者と企業の間の直接対話を仲介できる点である。さらに状況によっては、AIが訴訟に必要な訴状案を自動生成し、ユーザーが少額訴訟など法的措置を取れるよう支援することも可能である。苦情処理から和解交渉、必要なら法的手段ま

⁵⁹² <https://www.microsoft.com/en/customers/story/19177-banco-bradesco-sa-azure-ai-services#:~:text=In%202016%20Bradesco%20introduced%20BIA,commitment%20to%20innovation%20and%20efficiency>

⁵⁹³ 脚注588を参照

⁵⁹⁴ <https://international.nubank.com.br/consumers/nubank-begins-testing-with-generative-artificial-intelligence-to-enhance-customers-experience-with-credit/>

⁵⁹⁵ <https://consumidormoderno.com.br/plataforma-ia-defesa-consumidor/>

で一貫して AI がサポートし、消費者が迅速に適切な救済を得られる仕組みである。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 苦情処理の効率化と自動化

消費者保護を所管する行政機関も、増大する苦情・相談への対応力強化のため生成 AI や関連技術の導入を進めている。代表例として、連邦直轄区（ブラジリア）の検察局にあたる連邦直轄区・労働公益省（MPDFT）が 2020 年に試験導入した「ロボコン（Robô do Consumidor）」という AI システムがある⁵⁹⁶。ロボコンは消費者保護分野の訴訟や苦情データを機械学習で分析し、頻発する問題やパターンを自動抽出することで、行政による横断的な対策立案を支援するツールである。プロトタイプ段階では 5 万件以上の消費者関連訴訟データを分析し、実用化されれば年間 40 万～50 万件の苦情を精査できる能力があると報告されている。ロボコンが分析対象とするのは全国の消費者保護機関（各州の消費者保護機関など）への相談記録や簡易裁判所の訴訟データであり、これらをテーマごとに分類し、共通する論点を自動で付与する仕組みである。これにより「どの企業・分野でどのような苦情が突出して多いか」を把握することが容易となり、消費者当局が集団的措置（行政指導や集団訴訟など）を講じる際の有力な根拠データとなっている。実際、MPDFT の消費者保護担当部署（第 2 消費者保護検察局）は「新ツールにより消費者の権利擁護活動が以前より迅速かつ的確になる」と評価しており、個別案件の大量処理によるリソース浪費を防ぎつつ、より多くの消費者被害に同時対応できる点をメリットとして挙げている。ロボコンの成功は、AI が行政の苦情処理や市場監視を自動化し、制度上の集団救済を後押しする有力な手段となり得ることを示したと言える。

⁵⁹⁶ <https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/comunicacao-menu/sala-de-imprensa/noticias/noticias-2020/12361-inteligencia-artificial-mpdft-lanca-robo-do-consumidor-para-agilizar-solucao-de-conflitos>

第13章 EU

1. 政府生成AI関連規制に係る当局の位置づけ及びその概要

(1). 生成AI規制に係る当局の概要

① 司法・消費者総局 (Directorate-General for Justice and Consumers : DG JUST) ⁵⁹⁷

欧州委員会内の各総局の中で、司法・消費者総局は、欧州統合の過程において市場の公正性と個々の市民権の保護を目的とし、設立された。EU 条約に基づき、各加盟国における消費者保護法の統一的適用を促進するための機関として位置づけられる。

司法・消費者総局は、EU レベルでの消費者保護法の立案、改正、及び執行監督を担う。近年、デジタル市場の発展に伴い、オンライン取引や生成 AI システムがもたらす新たな消費者リスク（フェイクニュースの生成、不正確な製品表示、詐欺的商法など）に対応するための法的枠組みの整備が求められている⁵⁹⁸。

具体的な機能としては、各国の消費者保護当局との連携調整、越境取引に関する監視、消費者の権利侵害に対する行政措置の実施、並びに欧州消費者保護協力ネットワーク（Consumer Protection Cooperation Network : CPC Network⁵⁹⁹）との情報共有を挙げる⁶⁰⁰。

② 欧州デジタル戦略関連部局 (Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology : DG CONNECT) ⁶⁰¹及び欧州AIオフィス (European AI Office) ⁶⁰²

デジタル化の急速な進展を受け、EU は情報通信分野における共通の戦略を必要とする。そのため、欧州デジタル戦略関連部局は、デジタル市場全般及び AI 技術の普及・規制のために設立された。さらに、2024 年以降、生成 AI の急速な普及に対応すべく、欧州 AI オフィスが同部局内に設置された⁶⁰³。

欧州デジタル戦略関連部局は、デジタル経済の発展促進と同時に、消費者に対する安全保障やプライバシー保護を目的とした施策を講じる。特に、生成 AI に関しては、技術的評価、リスク分析、及

⁵⁹⁷ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/justice-and-consumers_en

⁵⁹⁸ European Commission 『COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT FITNESS CHECK of EU consumer law on digital fairness』 : https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf

⁵⁹⁹ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

⁶⁰⁰ 同上

⁶⁰¹ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/communications-networks-content-and-technology_en

⁶⁰² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office>

⁶⁰³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/commission-decision-establishing-european-ai-office>

び利用に伴う安全基準の策定が主要な役割である。

欧州 AI オフィスは、AI システムの評価基準の策定、生成 AI の運用に関するリスク管理、並びに企業に対する監視措置の実施を機能として有する。これにより、技術革新と消費者保護の両立を図る施策が推進される。

(2). 当局の位置づけ

① 司法・消費者総局 (DG JUST)

司法・消費者総局は、消費者保護に関する欧州法令（消費者契約指令、不公正商慣行指令など）の策定及び執行監督の責任を有し、加盟国各の消費者保護当局との連携を通じ、越境取引の監視を行う。

司法・消費者総局は、消費者分野専門の部局を含む複数の部門により構成され、各部門には分野ごとの専門官僚が配置されている。さらに、欧州委員会の司法・消費者担当委員が政治的責任者として最終決定に関与する⁶⁰⁴。

司法・消費者総局が策定した法案や規則は、欧州委員会全体の承認を経て、欧州議会及び EU 理事会に提出される。意思決定プロセスは、内部の専門審議会、各部門会議、及び政治的委員会を経由して行われ、加盟国政府との協議の上で最終決定がなされる⁶⁰⁵。

② 欧州デジタル戦略関連部局

欧州デジタル戦略関連部局は、情報通信技術及びデジタル経済に関する政策を一元的に担当し、生成 AI を含む先進技術の普及及び規制を担う⁶⁰⁶。

欧州 AI オフィスは、欧州デジタル戦略関連部局内に設置され⁶⁰⁷、技術評価委員会や産学連携の専門家パネルなどを組織内に有する⁶⁰⁸。これらの組織は、最新の技術動向を踏まえた評価と、行政措置の実施を迅速に行うための体制となっている。

欧州デジタル戦略関連部局の意思決定は、部局長及び専門委員会による審議を経た後、欧州委員会全体の承認を受け、さらに欧州議会との協議を経る。生成 AI に関しては、AI オフィスの評価結果を踏まえた行政指導が行われる。

(3). 関連省庁・機関の概要

① 競争総局 (Directorate-General for Competition : DG COMP)⁶⁰⁹

⁶⁰⁴ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/justice-and-consumers_en#leadership-and-organisation

⁶⁰⁵ https://commission.europa.eu/law/law-making-process_en

⁶⁰⁶ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/communications-networks-content-and-technology_en#contact

⁶⁰⁷ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/commission-decision-establishing-european-ai-office>

⁶⁰⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office#ecl-inpage-the-structure-of-the-ai-office>

⁶⁰⁹ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/competition_en

競争法執行を通じ、健全な市場環境を維持するために設置された競争総局は、デジタル市場における市場支配や不正競争行為への対策を目的としている。

競争総局は、プラットフォーム企業や AI サービス提供者に対する市場監視を行い、消費者保護の観点から不公正な取引慣行に対する制裁措置を講じる⁶¹⁰。

また、欧州内の競争当局との連携体制を構築し、消費者の利益を確保するための調査及び行政措置の実施に努める。

② 欧州データ保護会議（European Date Protection Board : EDPB）⁶¹¹及び欧州データ保護監督官（European Data Protection Supervisor : EDPS）⁶¹²

個人情報保護に関する欧州連合の基本法である一般データ保護規則（General Data Protection Regulation : GDPR）⁶¹³に基づき、加盟国のデータ保護当局が連携する欧州データ保護会議及び、EU 機関に対する監督権を有する欧州データ保護監督官が設置された。

これらの機関は、生成 AI システムが大量の個人データを利用することによるプライバシーリスクや差別的取扱を防止するため、ガイドラインの策定及び各企業への指導を行う⁶¹⁴。

具体的には、個人情報の適正利用の監視、違反に対する行政罰の勧告、及び加盟国間の情報共有を通じて、消費者の基本的権利保護に寄与している。

③ 欧州人工知能委員会（European AI Board）⁶¹⁵

生成 AI の急速な普及に伴い、AI の安全利用及び倫理的運用の確保を目的として、2024 年以降に設置された。各加盟国の AI 監督当局及び欧州委員会の AI オフィスが参加する形で、AI 規制法（AI Act）⁶¹⁶に基づいた統一的な監視体制の構築を図っている。

欧州 AI 委員会は、加盟国間の協力のもと、生成 AI システムの評価基準の策定、リスク評価、並びにシステム提供者への監視措置の助言を行う。

また、技術的評価の結果をもとに、必要な規制措置や安全基準の見直しについて、欧州委員会や各國政府に対して提言を行う機能を有する。

④ 消費者保護協力ネットワーク（Consumer Protection Cooperation Network : CPC）

⁶¹⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-publishes-policy-brief-competition-generative-ai-and-virtual-worlds>

⁶¹¹ https://www.edpb.europa.eu/edpb_en

⁶¹² https://www.edps.europa.eu/_en

⁶¹³ 条文：<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/eng>

⁶¹⁴ https://digital-markets-act.ec.europa.eu/high-level-group-digital-markets-act-public-statement-artificial-intelligence-2024-05-22_en

⁶¹⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-board>

⁶¹⁶ 脚注 21 を参照

Network) ⁶¹⁷

2007 年の CPC 規則 (Consumer Protection Cooperation Regulation) ⁶¹⁸に基づき、加盟国の消費者保護当局が共同で越境消費者被害に対処するために設立された。

消費者保護協力ネットワークは、加盟国間で消費者苦情や不正行為に関する情報交換を実施し、迅速な行政措置及び調査の実施を可能とするための連携体制を整備している。特に、生成 AI に起因する消費者被害の兆候が確認された場合、速やかに各国当局へ情報を伝達し、共同調査の実施などを促進する⁶¹⁹。

各国の監督当局が協議の上で措置を講じることにより、消費者保護の実効性を高めるとともに、EU 全体としての統一的な規制運用の実現に寄与している。

⁶¹⁷ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

⁶¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>

⁶¹⁹ 『Consumer protection bodies urged to investigate ChatGPT, others』, Reuters, 2023 年 4 月 25 日 : <https://www.reuters.com/technology/consumer-protection-bodies-urged-investigate-chatgpt-others-2023-04-24/>

2. 消費者保護に関する生成AIに関連する法規及びその所管状況や基本計画等

(1). 関連法令

① AI規制法 (Artificial Intelligence Act : AI Act)⁶²⁰

AI 規制法は、欧州委員会が 2021 年 4 月に提案し、その後 2024 年 6 月に欧州議会及び理事会により採択された規則である。正式名称は「Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)」と称される。

本法は、AI システムの安全性や透明性、信頼性の確保を目的とし、消費者保護や基本的人権の保護を重視するため、リスクに基づく分類（禁止される AI、ハイリスク AI、限定リスク AI、最小リスク AI）を採用している⁶²¹。特に、生成 AI を含む一般目的 AI モデルに対しては、技術文書の作成、リスク評価、透明性の確保、ユーザーに対する明示的な情報提供など、厳格な義務が課される（Recital162⁶²²）。また、欧州内における統一的なデジタル市場を形成し、イノベーションと安全性の両立を実現することを目的とする（第 1 条⁶²³）。生成 AI に関しては、特に AI が出力する情報が消費者に対して誤認や不利益をもたらす可能性があるため、その透明性の確保や、技術的不具合があった場合の迅速なリスク管理が重要な点となっている。

本法は、専管の側面と共管の側面を併せ持つ。具体的には、加盟国ごとの監督当局とともに、欧州委員会内に設置された欧州 AI オフィスが連携して執行する体制が整えられている。適用範囲は、EU 市場における AI システム全般に及び、特に生成 AI が提供するコンテンツが消費者に誤解を与えたり、有害な結果を生じさせるリスクに対しては、明確な透明性や安全対策が求められる。

② デジタルサービス法 (Digital Services Act)⁶²⁴

本法は、EU 議会及び理事会により 2022 年 10 月 19 日に採択され、2024 年 2 月 17 日から一部規定が発効している⁶²⁵。正式名称は「Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act)」である。本法は、オンライン上の違法コンテンツの迅速な削除、プラットフォーム事業者による透明性の向上、ユーザーの権利保護を目的としており、消費者がオンライン上で受ける被害に対して迅速かつ適切な対応を可能にする仕組みを提供する。

適用対象は、すべてのオンライン仲介事業者及び非常に大規模なオンラインプラットフォームに及

⁶²⁰ <https://artificialintelligenceact.eu/>

⁶²¹ https://single-market-economy.ec.europa.eu/news/europe-fit-digital-age-commission-proposes-new-rules-and-actions-excellence-and-trust-artificial-2021-04-21_en

⁶²² <https://artificialintelligenceact.eu/recital/162/>

⁶²³ <https://artificialintelligenceact.eu/article/1/>

⁶²⁴ https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_en

⁶²⁵ 同上

び、特に利用者数が4,500万人を超えるプラットフォームについては欧州委員会が直接監督する体制となっている(Recital76⁶²⁶)。

生成AIに関しては、AIが自動生成するディープフェイクコンテンツの流布が消費者に誤解を与えること、詐欺や不正行為に利用されるリスクがあるため、本法はこうしたAI生成コンテンツに対して、明示的な警告表示や、ユーザーへの情報提供の義務を課している(第35条⁶²⁷)。また、アルゴリズムの透明性確保や、ターゲット広告の説明責任の強化も求められており、消費者がオンライン上で受けた不利益を未然に防ぐための措置が講じられている(Recital84⁶²⁸など)。本法は、専管と共管の体制がとられており、各加盟国のデジタルサービス担当当局と、欧州委員会の共同によって執行されるところから、EU全域における一貫したルールの適用が期待される。

③ 製造物責任指令 (Product Liability Directive : PLD)

製造物責任指令は1985年に制定されたものであり、欠陥のある製品によって人的損害や物的損害が生じた際に、その賠償責任を問うための法律である。デジタル技術の進展やAIの普及、新たな循環型ビジネスモデル、サプライチェーンのグローバル化に対応するために2024年に改訂⁶²⁹され、ソフトウェアやAIを組み込んだ製品も対象に含むとともに、欠陥による損害に対して製造者、輸入業者、及び販売プラットフォーム等が厳格責任を負う仕組みを整備した。特に、AIシステムの内部処理が不透明なため、被害者が欠陥および因果関係を立証する負担を軽減するための証拠開示制度が導入され、請求相手の確保が徹底された。さらに、デジタルデータの毀損や消失による損害も賠償対象とされ、従来の物理的損害のみならず、デジタル時代のリスクに即した保護が強化されている。また、除斥期間が従来の10年から最大25年まで延長されるなど、長期的な健康被害等の潜在リスクにも対応する仕組みが設けられた。

④ AI責任指令案 (AI Liability Directive)⁶³⁰ (撤回済)

AI責任指令案は、2022年9月28日に欧州委員会から提案されたものであり⁶³¹、正式名称は「Proposal for a Directive on adapting non-contractual civil liability rules to artificial intelligence (AI Liability Directive)」と称する。これは、製造物責任指令はカバーしきれない、AIシステムの運用に起因する損害に関して、過失責任を認める形で消費者が補償を受けるための共通ルールを整備することを目的としていた。しかし、2025年初頭の時点で、加盟国及び関係諸機関との間で意見の一一致

⁶²⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022R2065&qid=1741066239762>

⁶²⁷ 同上

⁶²⁸ 同上

⁶²⁹ <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2024/10/10/eu-brings-product-liability-rules-in-line-with-digital-age-and-circular-economy>

⁶³⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52022PC0496>

⁶³¹ https://commission.europa.eu/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/liability-rules-artificial-intelligence_en

が得られなかつたため、撤回される結果となつた⁶³²。

なお、本提案は撤回されたものの、生成 AI により生じる損害に対して証明責任の問題など、依然として解決すべき課題として認識されており、別の提案、若しくは別のアプローチで対処することが検討されている⁶³³。

⑤ その他、関連する消費者保護法規

EU 内においては、上記のような専用の AI 規制やデジタル市場規制のほか、従来からの不公正商慣行指令（2005/29/EC、Unfair Commercial Practices Directive）⁶³⁴ や消費者権利指令（2011/83/EU⁶³⁵、改正指令(EU) 2019/2161⁶³⁶を含む、Consumer rights directive）なども、生成 AI がもたらす消費者への誤認や不利益に対して適用される。また、2023 年 12 月施行予定の一般製品安全規則（Regulation (EU) 2023/988、General product safety regulation）⁶³⁷も、AI を搭載した製品に対する安全性評価の基準を明確化することにより、消費者保護を一層強化する役割を果たす。これらの法規は、個別の生成 AI に直接言及するものではないが、消費者保護全般の枠組みとして、生成 AI の活用によって生じるリスクにも適用されるため、相補的に機能するものである。

(2). 基本計画の概要

欧州連合は、既に採択された AI 規制法やデジタルサービス法、製造物責任指令を踏まえ、今後さらなる施策を講じる計画を進めている。まず、AI 規制法においては、2024 年以降、段階的に適用される予定である。特に、2025 年 8 月以降は、一般目的の AI 提供者に対して早期のコンプライアンスが要求され、2026 年 8 月には、ディープフェイクコンテンツの明示表示や、リスク管理措置の徹底が実施される運びとなっている⁶³⁸。これに伴い、2024 年に設置された欧州 AI オフィスでは、専任の技術評価委員会や産学官連携の専門家パネルが編成されることとなる⁶³⁹。これにより、生成 AI のリスクに関する監視体制が強化され、消費者保護の観点からの迅速な対応が図られるのである。

また、デジタルサービス法においては、オンラインプラットフォームが生成 AI による不正なディープフェイクや誤情報の拡散に対して、より厳しい透明性義務及び是正措置を実施することが求められる。特に、利用者数が多い非常に大規模なオンラインプラットフォームに対しては、欧州委員会が直接監督し、定期的なリスク評価とアルゴリズムの監査を実施する仕組みが整備される⁶⁴⁰。

加えて、欧州委員会は、既存の規制の不備を補完する形で、新たな法制度、いわゆる「デジタルフ

⁶³² 『2025 Commission work programme』 Annex IV, No32 : https://commission.europa.eu/document/download/7617998c-86e6-4a74-b33c-249e8a7938cd_en?filename=COM_2025_45_1_annexes_EN.pdf

⁶³³ 同上

⁶³⁴ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj/eng>

⁶³⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

⁶³⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/eng>

⁶³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=legisum:4670517>

⁶³⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>

⁶³⁹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office>

⁶⁴⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-enforcement>

「デジタルフェアネス法」(Digital Fairness Act) の策定を検討中である。これは、オンライン上における暗黙的な操作や、AI を活用した不当な販売促進行為、消費者の判断を不当に誘導するデザインなど、従来の規制では十分に対処できなかった問題に対応するものである。2024 年に公表されたフィットネスチェックの結果⁶⁴¹を受け、次期欧州委員会が 2025 年以降、具体的な立法案を提出する方針である⁶⁴²。これにより AI が生成したフェイク広告やフェイクニュース、フェイクレビューなどの新たな消費者リスクに対して、直接的かつ厳格な規制が導入されることが期待される。

さらに、各参加国の消費者保護主体が連携する消費者保護協力ネットワークは、2024 年の最新報告書において、生成 AI による誤情報・ディープフェイクを利用した不公正な市場慣行を優先課題の一つとして挙げている。そのため、生成 AI による消費者的な被害の甚大な国で確認された場合、EU 全体として統一対応が実施されることが期待される。

加えて、欧州委員会は、国際的な枠組みやグローバルな協力にも注力している。2023 年以降、米国や G7 諸国と連携し、生成 AI の安全利用に関する共通のガイドラインや自主規制の枠組みが議論されている⁶⁴³。これにより、EU 内における消費者保護の基準が国際的にも波及し、輸入製品や海外サービスにおいても同様の安全基準が求められる仕組みが構築される狙いである。

⁶⁴¹ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_24_4909

⁶⁴² 同上

⁶⁴³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/hiroshima-process-international-code-conduct-advanced-ai-systems>

3. 消費者保護に関する生成AI関連規制を行う当局が政策立案の基礎としている事実・社会状況等と、それらを把握するための仕組み

(1). 政策立案の基礎とする事実・社会状況

① 誤情報及びディープフェイクの影響

EUは、生成AIによる誤情報の拡散やディープフェイクによる虚偽コンテンツの流布が、消費者の判断や信頼を著しく損なうという事実を重く受け止めている⁶⁴⁴。近年、非常にリアルなフェイク画像・フェイク動画がオンライン上に流通し、政治的議論や市場の混乱を引き起こす事例が確認されている。これに基づき、欧州委員会や各国の消費者保護機関は、生成AIによる誤認リスクのデータを集約し、被害実態を定量的に把握している。

② 詐欺やフィッシングなどの不正行為

生成AIの高度な言語生成能力及び画像生成能力は、詐欺やフィッシングなどの不正行為に利用される可能性が高いと認識される。実際、AIを用いたチャットボットが本物そっくりの文章を作成し、消費者に対して不正な勧誘や詐欺の手口として用いられる事例が報告されている⁶⁴⁵。各国消費者保護機関は、こうした不正行為の発生件数や被害額に関する統計を収集し、法改正や監督強化の根拠としている。

③ データプライバシー及び個人情報のリスク

生成AIシステムは、膨大なデータセットを用いて学習されることから、個人情報の不正利用やプライバシー侵害のリスクが指摘される。実際、一般データ保護規則に基づく調査や監視において、消費者が自らのデータ管理について不安を抱いているとの結果が得られている。これにより、AIが生成するコンテンツにおいても、個人情報が含まれる可能性があるため、厳格なデータ管理及び透明性の確保が求められている⁶⁴⁶。

④ アルゴリズムのバイアス及び操作的不正行為

生成AIが学習に用いるデータセットに内在する偏りが、出力結果に影響を及ぼし、特定の消費者層に不利益をもたらすケースが散見される⁶⁴⁷。実際、各国で行われた市場調査において、消費者の中にはAIによる自動生成コンテンツが差別的な表現や不当な偏見を含むとの指摘が多く、これが消費者の権利侵害に直結する事実が確認されている。こうした事実は、生成AIの透明性や説明責任を高

⁶⁴⁴ https://digital-markets-act.ec.europa.eu/high-level-group-digital-markets-act-public-statement-artificial-intelligence-2024-05-22_en

⁶⁴⁵ https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf

⁶⁴⁶ 脚注641を参照

⁶⁴⁷ 脚注641を参照

める法改正の根拠となっている⁶⁴⁸。

⑤ 消費者意識及び市場調査の結果

欧州委員会及び消費者保護機関が実施した調査結果によれば、消費者の半数以上が企業による AI 利用に対し不信感を抱いているとのデータが得られている。具体的には、企業が生成 AI を用いて消費者の意思決定を操作しているとの認識や、生成 AI による情報操作が消費者の購買行動に影響を及ぼす可能性について、定量的な証拠が示されている⁶⁴⁹。これらの結果は、消費者保護の観点から、生成 AI の透明性及び説明責任の強化が不可欠であるという事実を裏付けるものである。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 消費者保護協力ネットワーク (CPC Network)

EU 加盟国の消費者保護当局は、消費者保護協力ネットワークを通じて各国から寄せられる苦情や市場動向、AI を用いた不正事例に関する情報を共有している。このネットワークは、実際の被害事例の集約と分析を目的としており、各国での統計データや調査結果を定期報告書としてまとめ、欧州委員会に提出される⁶⁵⁰。これにより、生成 AI による消費者被害の現状とその傾向が把握され、今後の政策立案の基盤となっている。

② 世論調査及びアンケート調査

欧州委員会は、定期的に世論調査やアンケート調査を実施し、消費者が生成 AI やデジタルサービスに対してどのようなリスクや不安を抱いているかを定量的に把握している。2022 年以降の調査結果では、生成 AI の利用に対する不信感や、情報操作による被害の懸念が顕著であることが明らかとなっている⁶⁵¹。こうした調査結果は、政策提案や影響評価書の作成時に根拠資料として活用され、具体的な規制強化の必要性を示すデータとなっている。

③ 共同研究センター (JRC) の AI Watch プログラム

欧州委員会傘下の共同研究センターは、AI 技術の動向及びその社会的影響を科学的に評価するため、AI Watch プログラムを運営している。このプログラムでは、生成 AI の技術的特性、誤情報検出技術、及び AI システムのリスク評価に関するレポートが定期的に作成され、政策立案のための技術的根拠として提供される⁶⁵²。AI Watch の報告書は、生成 AI の安全性及び透明性確保のための基準設定に直接反映されている。

⁶⁴⁸ 脚注 642 を参照

⁶⁴⁹ 脚注 642 を参照

⁶⁵⁰ 脚注 642 を参照

⁶⁵¹ 脚注 642 を参照

⁶⁵² https://ai-watch.ec.europa.eu/news/jrc-publishes-policy-brief-identifying-ai-generated-content-2024-05-27_en#:~:text=Generative%20AI%20is%20a%20cutting,generated%20content

④ 欧州AIオフィスによる評価体制

欧州委員会は、生成 AI を含む一般目的 AI モデルのリスク評価と監視のため、欧州 AI オフィスを設置している⁶⁵³。欧州 AI オフィスは、専門家チームを編成し、AI モデルの技術評価、学習データの透明性、出力内容の安全性などを定量的に評価する仕組みを整備している。さらに、必要に応じてモデル提供者への情報開示や改善措置を要求する権限を有しており、これにより生成 AI が市場に与える影響を継続的に監視している。

⑤ 有識者会議及び国際連携の仕組み

欧州委員会は、消費者保護及び AI リスクに関する専門知識を集約するため、有識者会議、ワークショップ、公開公聴会を定期的に開催している。これらの会合には、学識者、産業界代表、NGO 及び各国の規制当局が参加し、生成 AI の現状及びそのリスクについて議論される⁶⁵⁴。また、国際連携の一環として、G7 や OECD などの多国間フォーラムにおいても、生成 AI の消費者保護に関する情報が共有され、国際基準の策定に向けた協議が行われている。こうした仕組みにより、政策立案者は最新の技術動向及び社会的状況を把握し、実証的なデータに基づいた規制を構築するための情報基盤を確保している。

⁶⁵³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office>

⁶⁵⁴ 脚注 641 を参照

4. 消費者保護に関する生成AIの最近の動き

(1). 民間企業における生成AI活用の取組

① クレジットカードの不正検知システム

EU 域内の企業は、生成 AI の特性を活かし、消費者保護に繋がるサービス改善やリスク低減に取り組んでいる。特に金融やオンラインサービス分野では、生成 AI が詐欺検知や不正対策の高度化に寄与している。例えば、決済ネットワーク企業の Visa は生成 AI 技術を組み込んだ不正検知システムを導入し、オンライン決済におけるカード情報試行（列挙攻撃）をリアルタイムで検出・阻止している⁶⁵⁵。同社の新ツールは取引ごとに瞬時にリスクスコアを付与し、不正攻撃を未然に防ぐことでカード保有者の被害を減らす効果が報告された。こうした生成 AI 活用により、大規模取引データの分析や異常パターンの検出が飛躍的に向上し、年間数千万件規模の不正取引をブロックする成果も上がっている⁶⁵⁶。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 消費者保護に向けた対策とAI活用のための議論

EU の消費者保護協力ネットワークや欧州消費者機関レベルでも AI 活用が進んでいる。例えば欧州データ保護会議は ChatGPT を含む生成 AI の急速な普及に対応しタスクフォースを設置するなど⁶⁵⁷、プライバシー侵害や消費者誤認への対策検討を開始した。加えて、EU 知的財産庁（EUIPO）ではオンライン上の商標侵害・模倣品取引への対処として AI 技術（コンテンツ認識など）の活用が議論されており⁶⁵⁸、生成 AI を用いた巧妙な偽造コンテンツの検出にも取り組んでいる。これは劣悪な模倣品から消費者を守る製品安全の観点からも重要である。

⁶⁵⁵ <https://www.marketscreener.com/quote/stock/VISA-INC-2277468/news/Visa-Announces-Generative-AI-Powered-Fraud-Solution-to-Combat-Account-Attacks-46650500/>

⁶⁵⁶ <https://www.pymnts.com/artificial-intelligence-2/2024/visa-ai-helped-block-80-million-fraudulent-transactions-in-2023/>

⁶⁵⁷ <https://www.beuc.eu/press-releases/consumer-groups-call-regulators-investigate-generative-ai-risks-enforce-existing>

⁶⁵⁸ https://www.wipo.int/edocs/mdocs/enforcement/en/wipo_ace_15/wipo_ace_15_10_presentations.pdf