

消費者のデジタル化への対応に関する検討会

第6回 AI ワーキンググループ

令和2年7月6日（月）

(事務局)

定刻となりましたので「消費者のデジタル化への対応に関する検討会第 6 回 AI ワーキンググループ」を開催いたします。委員の皆さまにおかれましては、ご多忙のところご出席を賜り、誠にありがとうございます。前回に引き続き、ウェブ会議方式での開催とさせていただきます。会議の様子は **YouTube** にてライブ配信を行っております。

本日は最終回ですので、これまでの討議結果をまとめたワーキンググループ報告書案の確認と、取りまとめたハンドブック案についての報告を行う予定となっております。開会に先立ち、まずは座長より一言ご挨拶を頂戴できればと思います。よろしくお願いいたします。

(小塚座長)

小塚です。皆さま、お忙しい中ご参加いただきありがとうございます。活発なご議論をいただけたらと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

本日は最終回ということで、このあと事務局からご報告いただく報告書案だけではなく、全体を通じたご感想、ご意見なども伺えたらと思います。それでは最初に事務局から資料の確認をお願いいたします。

(事務局)

事前にお送りした資料の確認をさせていただきます。資料 1 として参加者名簿。資料 2 がワーキンググループ報告書(案)。資料 3-1 がリーフレット案、資料 3-2 がハンドブック案です。不足はございませんでしょうか。

(小塚座長)

報告書案、ハンドブック案について、いくつか改訂していただいておりますので、それらについて事務局からまとめてご紹介いただけたらと思います。

(事務局)

資料 2 に沿ってご説明させていただきます。資料 2 のページ 2 を開いてください。「Ⅰ. はじめに」ということで、ワーキンググループの設置に関わる問題意識などに触れています。

まず AI を利用したサービスが次々と出現している状況であること。そうした中で、消費者が AI を利用して直面するトラブルの中には、たとえば AI の誤作動によって人や財産に損害を与えるようなケースが想定される。そうした中では、もちろん事業者側で消費者の利益に配慮した責任ある対応が必要になってくるのですが、消費者側も AI を安全に利用するために最低限必要となる知識を身につけておくことが有益であるということに触れています。次にその知識を身につけていく際には、リスク面を伝えるだけではなくて、実際に AI を使ってみようという選択ができるような形で注意を促していく必要があるということに触れています。

こうしたことを踏まえて、今回の AI ワーキンググループでは、消費者が AI を賢く適切に使うことによって、消費生活における新たな便益を実現し、消費生活を豊かにすることを最終目標として討議を行ってきました。

また、本日、資料 3-1、3-2 として付けておりますが、AI 利活用ハンドブックを作成したことで、そのハンドブックを参考にして、消費者が AI を賢く使いこなすことを期待するという旨を「Ⅰ. はじめに」で述べております。

「Ⅱ. AI ワーキンググループ設置趣旨」では、日常生活における消費者と AI の関わりの実態把握、消費者に身近な利便性とリスクの検討、消費者が AI を有効かつ安全に利用するためにどう向き合うべきかの検討を目的として、今回のワーキンググループを設置したということを記載しています。

「Ⅲ. AI をめぐる動向」として、政策動向と AI と消費者の関係について整理しています。まず政策動向については、2019 年 3 月に公表された「人間中心の AI 社会原則」および 2019 年 8 月に公表された総務省の「AI ネットワーク社会推進会議」で検討された「AI 利活用ガイドライン」について触れています。特に AI 利活用ガイドラインについては、基本的に事業を行う者を対象として策定されたものではあるのですが、消費者的利用者に参考としてもらうためのメッセージが記載されている旨を記載しています。ただし、このように AI 利活用時の留意事項の記載が一部見られるものの、消費者が具体的な行動に移すことに結びつけることができるまでの情報として整理されているものは多くないというのがこれまでの政策動向のまとめです。

次に AI と消費者の関係について、アンケート調査結果から整理しています。はじめに AI の利用状況について。各種サービスの利用割合についてアンケート調査結果をまとめていて、音声認識等では 3 割強ですが、ほかのものでは 1 割前後にとどまっているとい

う状況です。

次の●が AI の利用者と非利用者との二極化の可能性で、AI の利用経験がある方については今後も利用を増やしていきたいという方が過半数であるのに対して、利用経験のない方については、約半数の方が利用しないと解答していて、このまま何も対策を取らないと、AI を利用する人はますます利用するようになり、利用しない人は利用しないままという二極化が生じ得るのではないかと書いています。

そうした中で、アンケートの結果、「技術に詳しくない層にも分かりやすく説明してほしい」、「高齢者にも分かりやすい日本語で」、「難しいカタカナ文字の説明は分からない」などのご意見があって、AI に関心がありながらも理解できないために利用を踏みとどまっている消費者も少なくないということが想定されるため、技術に詳しくない人にも理解しやすい説明や注意喚起が求められているということを記載しています。

続いて、消費者のイメージする AI の課題ですが、検討結果の中で AI の利活用製品やサービスを利用する際の課題としては、データ提供そのものよりもセキュリティやデータの目的外利用についての懸念を示す声が多かったというところを記載しています。

6 ページの「Ⅳ. ワーキンググループの議論の方向性」に移ります。まず消費生活における AI の利便性とリスクというところで、AI は多くの利便性をもたらす一方で、新たなリスクも生じる。そのため消費者に注意喚起をする際には、多様な利便性を享受するために、いかに想定されるリスクを抑制できるかという観点から検討していく必要があるだろうということを議論しました。

ページ 7 にあるとおり、いくつかの利活用のケースについて、想定される便益と想定されるリスクについて整理して検討を進めてきました。想定されるリスクが生じる要因について 8 ページに記載しています。

一つはデータ取得に関わる課題です。データを収集していくことで AI が育ち、利便性が高められるという特性がありますが、その一方で情報漏洩などのリスクもありますので、そういったことを伝えていくことが重要であろうという話があったかと思います。特に ID 連携の場合には、決済などの利便性が増していきますが、サービスの連携先にデータが流れることを認識していただく必要があるだろうということです。。あとは、センサーやインターフェースなど、データの収集ポイントから個人情報予期しない形で漏洩する可能性があることを認識していただく必要があるのではないかとのご意見もありました。その際、冒頭に申し上げたこととつながりますが、データが AI を活用したサービスの基

礎となっているので、AI を発展させるためにはデータ収集が不可欠であることを併せて説明していく必要があるということです。

次の●は AI の精度に関わる課題と、AI の結果と消費者の意図が乖離する課題ということで記載しています。AI が 100%の精度は出せないという課題と、それとは別に AI が目的どおりの結果を出しているにもかかわらず、AI による分析結果が、消費者の期待している結果とは異なるという課題の二つがあり、これら二つは分けて考える必要があるという議論がありました。

精度による課題は AI が間違いを犯してしまって、意図しない結果を出すことによって、消費者が不利益を被るケースが挙げられます。また、AI が目的どおりの結果を出しているにもかかわらずというものについては、たとえばダイエットサポートアプリの場合において、健康的な体型について AI のプログラムと消費者が期待する体型がそもそも違うこともあるというところで、精度の問題とはまったく別の問題として挙げられるということを記載しており、そうした観点を伝えていく必要があるだろうということでした。

「2. AI と消費者に関する法的論点を踏まえた課題」です。こちらについては安全性、自己決定、プライバシーの観点から整理をいただいたところです。一つ目、AI と消費者の安全に関する論点として、たとえば AI を搭載した製品によって家財が壊れてしまったケースについて、製造物責任法や民法に基づく損害賠償を求めることについてご説明いただきました。ただし、こうした法律による対応は事後的な救済に関わるものですので、損害を未然に防止し、製品を安全に使用するために、消費者としてどの程度動作監視を行う必要があるのか、消費者の見ていないところでの動作時のリスクについて製品の機能、使用方法、使用環境などを確認しておく必要があるという整理がされたと思っております。

次に AI と消費者の自己決定に関する論点で、こちらは AI がニーズに合わない商品の提案をして、それに基づいて契約してしまった場合です。この場合は消費者契約法に基づく取消しや民法上の錯誤取消しを主張できないか検討することになりますが、それぞれの要件を満たす必要があるのと、事後的な対応ですので、消費者が未然にこうしたリスクを防止するためには、人間がコンピューター等による自動化された判断を過信してしまう認知的傾向（自動化バイアス）があることや、自ら主体的に情報収集を行う必要があるという認識を持つよう進めていく必要があるのではないかということが話されました。

3 番目として AI と消費者のプライバシーに関する論点。こちらは個人情報の関係で、個人情報を利用目的の達成に必要な範囲を超えて利用されている、不正取得されている等

の場合にあたらない場合には、個人情報の保護に関する法律に基づく利用停止や民法上の不法行為に基づく損害賠償を行うことが困難な場合があるという説明がありました。

こうしたことも踏まえると、AI を利用した製品によるデータ収集や利用にあたって、セキュリティ対策等への理解を深めていく必要があるのではないかという話がされました。

「3. 消費者が身につけるべき知識について」に記載しておりますが、実際にこうした問題、あるいは気をつけなければいけないことがある中で、消費者にどの程度掘り下げて周知すると効果的に伝わるかについて議論がなされたと認識しています。その中で、AI に何ができて何ができないのかという知識をつけることがまずは重要だろうという話がありました。また、利便性とリスクの両面のバランスを取った説明が必要であるということ。AI を利活用した製品、サービスの出現に沿って、消費者が身につけるべき知識も改定されていくべきであり、継続的に啓発していくことが重要であるというご意見が挙げられました。

そうしたこともあり、「4. ハンドブックの作成」ですが、ハンドブックについては、AI そのものの仕組みや特性と制約、AI を活用したサービスの類型などを整理した基本編と、個別の製品やサービスの類型別に仕組みや注意点を紹介しているほか、困ったときの問い合わせ、データ管理における留意点など、実際の利用を念頭に置いたチェックポイント編の二部構成としています。また、かなり分厚くなってきたこともあり、AI についてほとんど知らない消費者とよりよく知りたい消費者とで情報のニーズも異なるだろうということで、ハンドブックの要点のみを抽出したリーフレット版も作成することにしました。

「5. ハンドブックを活用した啓発の在り方」です。ハンドブックについては、対象層として、家電製品の購入層としての中高年層のほかに、将来 AI を搭載した商品やサービスの消費者となっていくであろう若年層にも周知していくべきという指摘があったと思います。消費者に対する直接的な周知と並んで、消費生活の相談員をはじめとする消費者をサポートする方々への周知も進めていく必要があるということで、消費者に対する周知方法と消費者をサポートする人々への周知方法について、それぞれ議論された周知方法の例を整理しています。

「(2) ハンドブックの更新等」については、今後の AI のサービス等から発展していく中で、リスクも変化していくと思われるので、ハンドブック自体も更新していく必要があるだろうということ。また、必要に応じて世代別等のツールの作成にも取り組んでいくことが望ましいと記載しています。

「(3) その他」として、ハンドブックは消費者庁として公表するということですが、自治体、消費者問題に関する専門団体、教育機関、事業者、業界団体による自主的な取り組みとして、今回策定したハンドブックの活用を希望される場合には、積極的に提携や協力を行っていくべきであると記載しています。

最後の「V. まとめに代えて」ですが、消費者向けのハンドブックを策定することが今回のワーキンググループの大きな目的としてありました。そのため、あくまで消費者としての向き合い方を議論することを主題としていましたが、実際には討議の中、あるいはアンケート調査の結果から、消費者が AI を有効かつ安全安心に利用するために取り組むことが望ましい点として、もう少し幅広い意見も寄せられました。そうしたことを三つ下に記載しています。

一つは消費者のリテラシー向上と事業者の社会的責任が表裏一体の関係にあるということで、両側面からの取り組みが必要ということです。AI に関わる消費者への啓発を図ることと並行して、事業者側でも消費者からのデータ取得状況や情報の活用について明示するなどの取り組みが望ましいと記載しています。

二つ目は消費者のほうで自分のデータをコントロールできることについて非常に関心が高いということがアンケート調査結果などからも分かってきました。したがって、過去に入力したデータを消すことができる仕組みや判断根拠の解説など、消費者の納得や安心が得られるような取り組みが行われていくことが望ましいと記載しています。

三つ目に AI の製品やサービスについては、開発者、メーカー、サービス提供者など、さまざまな主体が関わってサービスを提供しているため、問題が生じたときに誰に何を申告するべきかが分かりにくい。また、利用規約や取扱説明書も複雑で、どこを見ればいいのか分からないというご意見もかなりあるため、そのような消費者側から見た分かりにくさを解消していくような取り組みも望まれていると記載しています。以上が今回のワーキンググループの報告書案です。

別冊の資料 3-1、3-2 として、リーフレット版のハンドブックと全体版のハンドブック案を作成しており、添付しています。今回、表紙に少しデザインを入れていますが、現状このようなイメージで表紙を作成して、配布していく予定です。中身については、前回以前に議論いただいた内容を反映しています。前回からの変更点として、3、4 ページに記載している AI の利便性というところが改訂されていますが、そのほかについて内容の修正等はありませんので、ハンドブックのイメージと利便性のところを中心にご覧いただ

ればと思っております。事務局からは以上です。

(小塚座長)

ありがとうございました。事務局から事前にハンドブック案を含めた報告書案を委員の皆さまにお送りしていると思います。ご意見を頂戴したことについては反映しているはずですが、もしまだ反映されていない、自分の趣旨が伝わっていないなどありましたら、きょうこれからのご発言の機会にご指摘いただきたいと思います。

それと併せて、最初に申し上げましたように、最終回ですので、このハンドブック、報告書の作成を通じて感じられたことや、今後の課題等について、それぞれの委員の方から自由にお考えをご発言いただけたらと存じます。

(増田委員)

この度は素晴らしい報告書、ハンドブックをつくっていただき、ありがとうございました。また概要版のリーフレットも加えていただき、大変分かりやすくなっていると思います。特に内容について異存はありません。

私のほうから感想ですが、もともと AI について私自身の知識が乏しかったので、このワーキンググループの委員になることに不安がありましたが、消費者を知っていただいたという意味で、なんとかお役に立てたかと思っています。新しい商品やサービスが出たときに、消費者はその利便性を追求し、常にそれを使いたいと思うわけで、事業者の方もそのところを広告でアピールします。

ただ、今は昔と違って取扱説明書を見ずに商品を使える時代ではなくなっていると思います。昔は電源を入れればテレビが見られましたが、今はテレビもすごく複雑になっています。そういう意味で、必ず取扱説明書を見る必要があるという時代ですが、まだ消費者には十分理解されてないと思います。加えて、AI が搭載されるようになった場合、さらにその意識が必要で、そういう意識の醸成が重要だと思いますので、AI が搭載されていることや使用方法等について周知をお願いしたいと思っています。

また、消費生活相談員としては、今後、商品やサービスの苦情が寄せられた場合に、問題の把握や助言、情報提供のしかたについて AI の観点が必須になってくると思います。そういう意味で、各業界との連携がさらに重要になってくるだろうと思います。AI を意識した上で、商品やサービスについての消費者からの苦情受け止めのしかたをしないと、

真実が分からないことがあるのではないかと考えております。それは私どもの課題としてしっかり受け止めていきたいと思っております。ありがとうございました。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。ほかの委員の皆さま方からもぜひご発言をいただけたら。

(南委員)

南です。このような貴重な機会に参加させていただき誠にありがとうございました。新しいテクノロジーの発展により新しいさまざまな便利なサービスが出てくことは、私個人としても非常にわくわくする思いでおります。そのための消費者側のリテラシーの向上は非常に大事だと思いますので、引き続きこの分野については、私自身も研究を深めていけたらと考えております。

今回のハンドブックの効果を測定するのは難しいと思いますが、作成して配布して終わりではなく、継続的に内容や伝えていく方法などもアップデートしていくことが非常に重要かと思っておりますので、できればどのようなアプローチや内容が効果的だったか振り返るような場面があるといいのではないかと考えております。

検討する中では、実際に消費者が AI による具体的なトラブルをたくさん抱えて消費者庁さんに相談に行くまでの場面はないということで、先進的な取り組みだったと思いますが、今後、もしそういったトラブルが発生するのであれば、ぜひそれも教えていただいて、事業者の皆さまとも協力して、啓発活動をやっていけたらと感じております。ありがとうございます。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。非常に重要なご指摘をいただいたと思います。そのほかの皆さま方、いかがでしょうか。市浦さん、よろしくお願いします。

(市浦委員)

(市浦委員)

この度は非常に貴重な機会をいただき、ありがとうございました。全体として、事務局

の方々には報告書、ハンドブック、リーフレットの取りまとめ、全体版にはこれまで論議をさせていただいていた内容を網羅していただき、私としては非常に素晴らしいものになっていると思います。ありがとうございました。

今回、消費者の立場でどのようにして AI を分かりやすく伝えるかということに関して、自分はここ最近の開発をやっているためか、一方的に AI を押し付けていたところがあったのではないかと振り返りました。また、IT リテラシーが低い消費者の方々にどのようにして安心感を持っていただき、AI を分かりやすく伝えていくかは非常に大切だということも体験させていただきました。また、さまざまな委員の方々、それぞれの立場が違う中で、さまざまな違った視点での意見を伺うことができ、今後参考にさせていただこうと思っております。

AI を使った製品をはじめ、AI 技術はどんどん新しいものが出てくると思いますので、今回論議させていただいた内容よりもっと新しい視点の考え方も整理していかなければいけないと思います。毎年は無理かもしれませんが、何年かおきにでも定期的にこのような論議があると、一般の消費者の方々にとっても良いことともいえますし、また、国の中で消費者庁の方々も AI 技術に関してケアをしているという証になると思いますので、継続ができればと思った次第です。長い間ありがとうございました。以上です。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。今後、いろいろと発展していこうという、これもまた重要なご指摘をいただきました。

(坂田委員)

坂田です。今回こういった活動に参加させていただくのは初めてだったのですが、私自身、大変勉強になりました。消費者様向けのガイドラインをつくる活動の中で、その課題や対象層が非常に幅広いと感じました。私どもはサービスを提供する事業者の立場にあるのですが、今回の活動を通して、消費者様のリテラシーによって提供すべき情報が異なる、といったサービス提供における留意点を改めて認識いたしました。

最終報告書では多様な情報を大変わかりやすくまとめていただいたと思っております。ありがとうございます。これから私どもが事業を進めていく上でも、非常に参考になる知見が多く、新しい技術を活用していく上で、多様な視点を持つことの重要性を感じました。

特に、報告書の最後に今後の留意点としてまとめて頂いた三つのポイントは、AI に限らず新技術を使って新しい価値を提供しようとするときに考慮すべきことだと思いますので、こうした点を踏まえながら、私どもも消費者様へのよりよいサービスの実現を目指してゆきたいと考えております。今回は本当にありがとうございました。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。事業者側にとっても有益な活動だったということで、大変心強いご発言をいただきました。

(入谷委員)

入谷でございます。今回は貴重な勉強の場に参加させていただき、ありがとうございました。また、時間の限られた Web 会議の中で、大変素晴らしい報告書、ハンドブックをまとめていただいた事務局の方にあらためてお礼申し上げます。

今回のような目線で、AI を組み込んだ製品、サービスの便益を享受するために、事業者、消費者がどのようにしていけばいいか、実態のアンケートも含めていろいろ考える場は、私にとっても非常に勉強になりました。

南先生のご説明にありました、PL 法の中で AI を組み込んだ製品の欠陥がどのようなものか、消費者に伝えるべき指示・警告上の欠陥がどのようなものかについて、ほかの PL 訴訟の事例などを通じて調べたことはあったのですが、さらに消費者の方の分からないこと、不便なことに対して、それらの摩擦をどのように解消していけばいいかを考えていくことが必要だとあらためて感じ、今回、非常にいい勉強をさせていただきました。どうもありがとうございます。引き続き、私のほうでも勉強を深めていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。お一人お一人すべて重要な点をご指摘いただいているように思います。

(今林委員)

EAGLYS の今林です。この度は大変貴重な機会をいただき誠にありがとうございました。

た。また、リーフレット、パンフレット、報告書等、大変きれいにまとめてくださりありがとうございました。私も第 2 回にプレゼンテーションさせていただき、価値提供、情報提供できているのか不安なところもありましたが、その内容もしっかり取りまとめたいただき、幸いなことにパンフレットやリーフレットにも入れていただきました。これをもって消費者の皆さまにも AI とは何かといった仕組みの説明に加え、よいところやリスク、データの偏りによっては精度も変わってくる等のことをしっかりと届けることができるのではないかと思います。

感想になります。消費者のアンケートを実施されたと思うのですが、私が思っていた以上にセキュリティやプライバシーに関する懸念点が非常に強いなと。そこが AI の精度、AI に対する不安の中のリスク要素として挙がってきているとアンケートから実感しました。私の事業としては AI とそれにまつわるデータセキュリティ、プライバシー周りの保護をしながらどう AI を活用するかということをやっているのですが、まさにそこを消費者が懸念されることとマッチしたということで、価値貢献できる可能性を感じました。

また、今回は AI のリスクが大きくあったと思うのですが、付随してデータ管理のリスク、データ連携によってもたらされるリスクが、今後例えば共通 ID の文脈の中で、もしくはスマートシティの文脈の中でより現実的な話になってくると思うので、データセキュリティの視点から消費者がどう考えればいいかをデータ活用・AI 活用と併せて議論できるような会があれば、実際の連携・活用事例を基により現実的な議論ができると思いました。

事業者の視点から、議論した内容をどのように消費者に届ければいいのか。AI セキュリティの技術をつくるときに、どうすれば本当の意味で届けることができるか検討することが重要だと思っていて、このパンフレット、リーフレットの届け方もそうですが、そこは事業者としても検討していきたいと、案内をする機会を増やしていきたいと思いました。

最後に皆さんのご発言とも重複するところがありますが、さまざまな切り口で、現時点で見えるリスクについて広くまとめられたと思っています。今後さまざまなユースケースにおいてより具体的なインシデントが起こってしまうことがあるかもしれませんが、それをケーススタディとして取り上げてどう改善していけるか、より現実的に消費者に課題感を持ってもらいながらリーフレットを読んでもらう、といった取り組みにつなげていければと、引き続きアップデートしていく必要があると感じております。今後も皆さまと議論していくことを楽しみにしております。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。あり

がとうございました。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。報告書やリーフレットで問題提起したことをまさにビジネスドメインとしてご活躍されているお立場から貴重なご発言をいただきました。

(高木委員)

高木でございます。まず、このような貴重な機会をいただきましたこと、また、事務局の皆さまにつくっていただいたハンドブック案ですが、このような形で取りまとめたいただきましたこと、あらためて感謝申し上げたいと思います。ありがとうございました。また、本 WG にはいろいろな方々にご参加いただいているということで、本当に勉強になりました。そちらに関しても、本当にありがとうございました。

まず、本 WG の第 1 回目でお話をさせていただいたとおり、総務省の AI ネットワーク社会推進会議において、消費者向けのハンドブックをぜひつくっていただきたいという声が挙がっており、これは課題でもあり希望でもございました。それを消費者政策に精通されている皆さまの手により、消費者が AI を利用する際の課題を議論した上でまとめていただいたことにあらためて感謝申し上げたいと思います。

総務省の AI ネットワーク社会推進会議の中でもそうだったのですが、リスクだけをメインで取り上げていくと、AI を使う方、ここでは消費者の皆さまになると思うのですが、萎縮効果が生じるのではないかという声が必ずあります。その上で、少しでも前向きに AI を使っていくにはどうしたらいいかを意識しながら、初回のタイミングで「かしこく」という言葉を入れたらどうかとお話しさせていただき、今回のハンドブック案の副題にも「～AI をかしこく使いこなすために～」と挙げていただいことは非常にありがたいなと思います。消費者がかしこく使っていただけるようになっていくことが非常に重要だと思っていて、この言葉を挙げていただいたことは本当にありがたいと思っています。

他方、消費者の皆さまに賢く使っていただくためには、事業者と使いが一つになっていかないといけないのではないか。他構成員の皆さまも先ほど来述べられていると思うのですが、AI をつくっている人たちと使いが一つになっていかないといけないのではないか、事業者と一体になって議論していかなければいけないのではないかと考えていたのですが、今回の最後のまとめの部分に、まさにそういったことを今後の課題ということで書いてい

いただいたところも非常にありがたいと思っています。

きょう参加されている事業者の皆さまも AI の信頼性を高めるための努力をずっと続けられているのではないかと考えています。最後に私も一事業者の立場として信頼性を高める努力、消費者の皆さんに賢く使っていただくにはどうしたらいいかをこのハンドブックを通じて前進させていければと考えています。以上です。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。AI ネットワーク社会推進会議とはそういう意味で、相互補完的になっていたのではないかと思います。事業者の立場というご発言もあったところで、西野さんからまた違った意味での事業者のお立場から一言ご意見いただけませんか。

(西野委員)

報告書もリーフレットもそうですが、これまで議論させていただいた内容を事務局の皆さんにバランスよくまとめていただいたと思っています。あらためて御礼申し上げます。こういうものをつくったのはいいいとして、今後重要なのが消費者の方々に内容を知っていただくことだと思いますので、引き続き消費者庁の皆さんを中心に普及啓発の取り組みにしっかりと取り組んでいただきたいと思っています。

それと将来的な議論、内容の更新の話もあったと思いますが、それも重要な視点だと思っています。第1回だったかにコメントさせていただいたのですが、今 AI ブームということで、AI というキーワードが注目を浴びているタイミングですが、将来的には AI が意識されないで、いろいろな商品やサービスの中に埋め込まれたり、社会生活の中にいろいろな形で取り込まれていく時代になっていくような気がしていて、先々のことを考えると、AI という切り口で引き続き議論していくのがいいのかどうか、自分自身も答えを持ち合わせていません。何を切り口にして消費者の皆さんへの注意喚起や啓蒙に取り組んでいけばいいのかは、時代や社会の状況を見ながら考えていく必要があるのではないかと考えています。

たとえば、コロナの問題で、新しい生活スタイルがいわれている中で、そういう中から出てくる問題もかなり顕在化してきていると思います。AI うんぬんよりも、むしろそういう切り口でいろいろな問題解決や課題の整理を図っていったほうが世の中に受け入れら

れやすいアウトプットが出てくるような気がします。私自身も答えを持ち合わせていなくて申し訳ないのですが、何を切り口にどういう議論をしていくのか、少し落ち着いて、あらためて整理していただいたほうがいいのではないかと思います。以上です。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。西野さんがおっしゃったご指摘は非常に大きな話で、今、確かに電気を使っている製品についてなどという切り口で議論したりはしないので、AI もいずれそういうふうになっていくことはあるかもしれません。最後になって恐縮ですが、山本先生、全体を通じてのご感想、ご指摘がありましたら、一言お願いできますでしょうか。

(山本委員)

毎回皆さんの議論を伺って、大変勉強をさせていただきました。親会議の検討会の座長という立場として、このワーキンググループでご議論いただいた内容については、最終的な検討会のとりまとめに適切に反映させていただきたいと思います。

取りまとめでいただいたハンドブックは大変分かりやすいものに仕上げていただいたと思っています。ただ、既に多くの委員ご指摘のとおり、つくっただけでは意味がないというところがありますので、これをどうやって活用していくのか。デジタル問題についての消費者教育は、親会議である検討会でも重要な検討課題になっておりますので、AI の問題も含めて、今後消費者がどのような形でデジタル社会に対応していけるか、先ほど賢い消費者という言葉がありましたが、そういう方向に社会が向いていくためにどうしていくのか考える必要があると思います。

それから、多くの委員がご指摘になったとおり、まだ発展途上の技術なので、今後これが社会によく浸透していったら、先ほど南委員がご指摘になったように、場合によってはそれが実際にトラブルにつながっていくことがあるとすれば、定期的にハンドブックを時々状況に合わせて改訂していく必要があると思います。どんどん分厚くなっていくのかもしれませんが、分かりやすさを維持しながら改訂させていただきたいと思っています。

最後になりましたが、毎回活発に熱心にご議論いただいた委員の方々、そして多様な委員の多様な議論を最終的に適切にまとめていただいた小塚座長に深く感謝を申し上げたいと思います。ありがとうございました。

(小塚座長)

どうもありがとうございました。これで委員の皆さまに一わたりご意見を頂戴したと思いますが、幸いなことにこの報告書およびハンドブックについて、自分の指摘が反映されていないというご発言はなかったと認識しております。そこで、ハンドブックは報告書案の添付資料ということですので、報告書案を基本的にご了承いただいたということによろしいでしょうか。もう一度事務局と私で確認して、誤字などがありましたら修正させていただくかもしれません。その点は私にご一任いただけたら幸いですが、それを含めて、基本的にこの報告書案でご了承いただいたということによろしいでしょうか。

<委員の方々の同意>

ありがとうございます。それでは、そのようにさせていただきます。

それから、お話の中で、西野さんや山本先生もおっしゃっていましたが、今後、内容をまず普及啓発していく。さらにいうと、内容の更新・改訂はどうするのか。南先生からは効果を評価する場面も必要ではないかというご指摘をいただきました。また増田理事長からは消費者相談員の現場の AI 理解を深めることを通じて、業界との連携を図ることが必要ではないかというご指摘をいただいています。このあたりは今後消費者庁として、この報告書、ハンドブックをどのようにお使いいただくかということでもあると思いますので、今後のことについては、のちほど消費者庁からご説明いただきたいと思います。

その前に、私からも一言意見を申し上げたいと思います。

まずハンドブック作成の作業を通じて、コミュニケーションの難しさをつくづく感じました。ハンドブックの用語の一つ一つにしても、書いているとどうしても AI が分かっている立場からの書き方になる。それをもう一度、いわば自分が AI についてよく理解していないという立場から見たときに、この言葉では分かりづらいのではないかと考えて直すと、またいろいろ悩みが出てくるということで、事務局も相当悩まれたと思いますが、私もそういうことを痛感しました。

第 2 に、この議論を通じて AI をどれくらい分かっている消費者をターゲットにするかについて繰り返しご議論いただきました。これは非常に重要なことだと思います。シンプルに考えると、知識がない、あるいは理解が進んでいない消費者を啓発して情報提供することではないかと思いがちなのですが、消費者政策という観点から見たときに、それが本当のターゲットであろうか。むしろ分かったつもりになって使い始めている消費者のほうが逆にリスクを負ってしまっているのではないか。そういう消費者が、あるとき何

かトラブルに巻き込まれたり、自分たちの思ったような AI の使い方ができないという不満を抱くようになったときに、むしろ AI に対する不信感が増してしまうのではないかとすることも考えられるわけです。そういう意味で、どういうターゲットに対して、どういうコミュニケーションをしていくのか。これはある意味で消費者政策全体に通じる大きな問題であり、それが AI のような先端技術の場合に先鋭化して出てくるとのことだと感じました。

もう一つ、余計なことを申し上げれば、モノの世界では基本的に安全性が消費者の利益である。だから、製造物責任法というような法律で対応しているわけですが、それがサービスになったときに、サービスの製造物責任とはどういうことかという議論があったと記憶しております。結果的にはサービスの製造物責任という考え方は定着せず、その代わりにそのサービス契約を含めた消費者契約における不当条項、あるいは不当勧誘の問題ということで消費者契約法ができ、現在に至って、制度をだんだん充実させながら、非常に活用されているのはご承知のとおりです。

それと同じようなことで、AI という切り口がいつまで有効かという話もありますが、AI やデジタル社会ということになってくると、またその消費者問題の現れ方、したがって適切な消費者政策のあり方も少し変わってくるのかなと。そういう意味で、一つの転換点の最初の一步を皆さんと一緒に考えて、報告書、ハンドブックという形にまとめられたと感じているところです。

いずれにしても委員の皆さまからの貴重なご指摘、それから外部講師としてプレゼンをいただいた皆さま、そして、何よりもこの報告書とハンドブックの取りまとめに多大なご尽力をされた事務局のご苦勞に対して感謝を申し上げたいと思います。以上が私の感想です。

今後の進め方、一部委員からいただいた宿題というか大きな課題などについて、消費者庁からご説明をいただけたらと思います。よろしくお願いいたします。

(内藤消費者政策課長)

消費者政策課長でございます。本日も活発なご議論をいただき、ありがとうございます。消費者庁としてのご挨拶はのちほど坂田審議官より申し上げますが、先に事務的なご連絡、ご報告です。本日の議論を踏まえて、小塚先生とご相談の上、親会議にあたる「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」にこの取りまとめ内容を報告する形にさせて

いただきたいと思います。次回の親検討会は今月の 17 日（金）午後開催予定です。こちらの会合においてワーキンググループの取りまとめ内容を小塚座長よりご発表いただく予定にしております。

なお、17 日は親検討会の方での報告書の取りまとめを予定しております。その議論を踏まえて、7 月中には正式に公表する予定です。ホームページ等にも掲載を予定しておりますが、先ほど各委員からご指摘がありましたように、しっかりと普及啓発に努めていきたいと考えています。どうぞよろしくお願いいたします。それでは消費者庁の坂田審議官よりご挨拶申し上げます。

（坂田審議官）

消費者庁で審議官をしております坂田でございます。検討会の取りまとめにあたって一言ご挨拶申し上げます。委員の先生方におかれましては、本年 1 月末の第 1 回以来、ほぼ月 1 回のペースでワーキンググループを開催させていただき、精力的にご議論いただきました。本当にありがとうございます。至らない点多々あったかと存じますが、ご容赦いただければと思います。

本日取りまとめられた報告書にもありますとおり、AI を利用した製品やサービスが今後本格的に普及していく中で、消費者の AI に対する理解はまだ十分ではありません。また、AI や AI が収集するデータに対する不安も相当あるということが検討会のアンケート調査等でも分かりました。デジタル時代において消費者が AI にどのように向き合っていくかについては、保護も非常に大事ですが、それを賢く使っていただくという観点から、本検討会では非常に密度の高いご議論をいただいたと感じております。皆さまのご議論を基に策定した AI 利活用ハンドブックは AI を利用した製品やサービスを使いこなすポイントについて、AI に関する専門的な知識のない消費者の方にも分かりやすいように整理していただいたと考えております。これまでにない啓発資料が作成できたことは非常に意義深いものと考えております。

また、本ハンドブックの周知方策についてもさまざまなアイデア、ご意見等をいただいております。いただいたご意見を踏まえつつ、実現可能なものからしっかりと取り組んでいきたいと思っております。本日をもって、このワーキンググループは一つの区切りということになりますが、消費者と AI の向き合い方を議論するこのワーキンググループの取り組みは、いわばスタートラインということになると思います。先ほど委員の先生方から

もさまざまなご指摘をいただきました。これから進展していく部分が相当あるかと思っておりますので、今後とも AI を利活用した豊かな消費生活の実現のために先生方のご支援とご協力を引き続き頂戴できれば幸いに存じます。

最後になりましたが、座長としてワーキンググループの議論を取りまとめいただいた小塚先生をはじめ委員の先生の皆さま、それから消費者のデジタル化への対応に関する検討会の AI ワーキンググループの開催に関わっていただいたすべての関係者の方々にあらためて感謝を申し上げて私からのご挨拶とさせていただきます。本当にありがとうございました。

(小塚座長)

坂田審議官ありがとうございました。内藤課長もご説明をありがとうございました。これにて閉会とさせていただきます。委員の皆さま方にはこれまでのご協力本当にありがとうございました。そして、また今後も公的あるいは個人的に AI と消費者の問題についてご協力する機会があればと思っております。どうもありがとうございました。

— 了 —