

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法制を生成 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ンブズマン (KO : Konsumentombudsmannen) の肩書きを有している¹³⁶。消費者オン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 (DSC)¹⁴⁶ 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://mediamyndigheten.se/globalassets/dokument/regeringsuppdrag/uppdag-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-gen-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ン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 に関連しては、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-forfattningssamling/lag-2018218-med-kompletterande-bestammelser_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や広告表示により、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 国際的な動向

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、対応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/>