

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（国発〔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 『国家市场监督管理总局职能配置、内设机构和人员编制规定』：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-c72a362eeff1>

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 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、その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、国家セキュリティ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たり、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、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。国务院の 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/zhengce/content/202405/content_6950093.htm

³⁷¹ https://www.gov.cn/zhengce/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「国家人工智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 年時点で中国国内における生成 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信息化部は、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 国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いる。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

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

³⁷⁶ <https://english.news.cn/20250214/4292d833e0b74329afd15beb16741183/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、工業和信息化部、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）や中国サイバー空間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信息化部が中心となり、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/zhengce/2022-11/26/content_5728941.htm

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

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

³⁸⁴ https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/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。例えば河北省石家荘市市場監督局は 2024 年、「広告智慧监管平台（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、「見逃しゼロ」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