

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に監督を行い、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。各省庁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、官民間問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同時に、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、改善命令などを行う。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/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&nttlId=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=AI&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 に関連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の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と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の一つとなり、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 ウォッシング」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%8A%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%8A%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 やその他の主要な生成 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ウォッシング」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 に関連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・調査会議を定期的で開催している。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、学术界、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、オンライン上での生成 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.dailyknc.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照していることが、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&nttlId=1129

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