

第 1 1 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-ecommerce-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-ecommerce-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、政府首席科学顧問（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://explosion.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いや、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/PressReleaselframePage.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行っており、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/PressReleaseDetailm.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/PressReleaseSelfframePage.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-generati.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,its%20efforts%20in%20protecting%20consumers>

⁵⁴⁶ <https://analyticsindiamag.com/ai-news-updates/sebi-ai-scanner-pinaka-to-examine-stock-tips-on-tv-channels/>