

第 1 2 章 ブラジル

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 全国消費者局 (Secretaria Nacional do Consumidor : SENACON) ⁵⁴⁷

全国消費者局は、ブラジルにおける消費者保護政策の中核機関として、2012 年 5 月に大統領令第 7,738 号⁵⁴⁸に基づいて設立された。当局は、1990 年に制定された消費者防衛法典 (Código de Defesa do Consumidor) ⁵⁴⁹の趣旨及び 1997 年の関連政令に裏付けられ、国家レベルでの消費者保護を推進するために組織された。

全国消費者局の主たる役割は、全国消費者保護システム (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor : SNDC) ⁵⁵⁰の統括と、消費者権利の保護、情報提供、監督、企業の遵法状況の確認である。当局は、消費者からの苦情受付、消費者と事業者間のトラブル調整、また消費者安全に関する教育活動を実施している。さらに、デジタル分野においては、インターネットを利用した商品・サービスの取引における消費者被害の防止及び、生成 AI が関与する個人情報の不正利用に対する監視・規制を行うなど、近年の技術革新に対応する施策を展開している⁵⁵¹。

② 国家個人データ保護局 (Autoridade Nacional de Proteção de Dados : ANPD) ⁵⁵²

国家個人データ保護局は、2018 年に成立した一般個人データ保護法 (Lei Geral de Proteção de Dados : LGPD) ⁵⁵³の施行に伴い設立された当局である。発足は 2019 年の法改正を経て実施され、2020 年末から本格的に運用が開始された。国家個人データ保護局の設置背景は、急速に進展するデジタル経済及び技術革新の中で、個人データの保護とプライバシーの確保を図る必要性に起因する。

国家個人データ保護局の役割は、一般個人データ保護法に基づく個人データの取扱いの監督、ガイドラインや基準の策定、企業に対する監査及び必要な罰則措置の実施にある。とりわけ、生成 AI の普及に伴い、大量の個人データを用いる企業のデータ利用が、法令に適合しているか否かを厳格に監視する役割を担っている。

具体的には、Meta 社などの事例において、デジタルサービス提供企業が個人データを生成 AI の訓練に利用する場合、一般個人データ保護法に基づく透明性及び同意の確保が求められる。そのため、国家個人データ保護局は、企業に対してデータ利用の目的、手法、消費者への情報提供体制の整備を

⁵⁴⁷ <https://www.gov.br/mj/pt-br/acao-a-informacao/agenda-de-autoridades/senaccon>

⁵⁴⁸ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7738.htm

⁵⁴⁹ 条文 : https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

⁵⁵⁰ <https://www.gov.br/mj/pt-br/acao-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>

⁵⁵¹ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacom-questiona-meta-sobre-uso-de-dados-de-brasileiros-para-einar-a-ia>

⁵⁵² <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

⁵⁵³ 条文 : https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

求め、違反が認められた場合には即時の制裁措置を講じるなど、データ保護の厳格な運用を推進している⁵⁵⁴。

また、国家個人データ保護局は公開相談を通じて、生成 AI に関するリスク評価及びガイドラインの整備に取り組むとともに、連邦議会における AI 関連法案の審議過程においても、データ主体の権利保護の観点から積極的な意見提供を行っている⁵⁵⁵。

(2). 当局の位置づけ

① 全国消費者局

全国消費者局は、ブラジル司法公安省 (Ministério da Justiça e Segurança Pública : MJSP)⁵⁵⁶の管轄下に位置しており、全国消費者保護システムの中心的役割を果たす。当局は、全国規模での消費者保護政策の企画・実施を統括し、各州・市レベルの消費者保護機関 (プロコン) との情報連携及び協議を行うための仕組みを有している⁵⁵⁷。

全国消費者防衛評議会 (CNDC) は、同局の統括する立法・政策決定のための意思決定機関として機能し、州・地方の消費者保護機関、各省庁の代表、民間の消費者団体などが参加している。

この評議会は、各種提言や勧告を通じて、消費者保護政策の調和的な実施を推進するための合議体として位置付けられ、実務面においても全国消費者局が事務局を担い、政策の運用状況の監視及び問題点の把握に努めている⁵⁵⁸。

② 国家個人データ保護局

国家個人データ保護局は、大統領府の管轄下に設置された独立性の高い機関として位置付けられている。国家個人データ保護局は、一般個人データ保護法の執行を担う最上位の監督機関⁵⁵⁹であり、理事会を最高意思決定機関として運営される。

理事会は、通常 5 名程度の理事で構成され、いずれも大統領の任命を受けるとともに、データ保護に関する専門知識を有することが要件となっている⁵⁶⁰。また、国家個人データ保護局は、全国個人データ保護・プライバシー評議会を通じ、各省庁、企業、学術界、消費者団体など多様なステークホルダーからの意見を政策に反映する仕組みを有している。

⁵⁵⁴ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-determina-suspensao-cautelar-do-tratamento-de-dados-pessoais-para-treinamento-da-ia-da-meta>

⁵⁵⁵ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-abre-tomada-de-subsidios-sobre-ia>

⁵⁵⁶ <https://www.gov.br/mj/pt-br>

⁵⁵⁷ <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>

⁵⁵⁸ <https://www.gov.br/mj/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor>

⁵⁵⁹ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/assuntos-internacionais/international-affairs>

⁵⁶⁰ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>

(3). 関連省庁・機関の概要

① 国家電気通信庁 (Agência Nacional de Telecomunicações : ANATEL⁵⁶¹)

電気通信分野を所管する国家電気通信庁は、インターネットや携帯通信サービスに関する規制、契約内容の透明性、利用者保護のための指針の策定を担う。デジタルプラットフォーム上での消費者トラブルの防止、並びに生成 AI を含むデジタル技術の進展に対応するため、全国消費者局及び国家個人データ保護局と連携しながら政策の実施を行っている。

AI 関連では、AI ガバナンスのためのサンドボックス制度の構築に向けた取組が開始されている⁵⁶²。

⁵⁶¹ <https://www.gov.br/anatel/pt-br>

⁵⁶² <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-podera-estabelecer-um-sandbox-regulatorio-de-ia>

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 消費者保護法典 (Código de Defesa do Consumidor : CDC) ⁵⁶³

消費者保護法典は、1990年9月11日に制定された法律である⁵⁶⁴。本法典は、消費者と事業者との間の取引において、消費者の権利を保障するための基本的枠組みを提供している。本法は、国家全体の消費者保護政策の中核をなすものであり、司法・公安省の管轄下にある全国消費者局がその執行を担っている。

消費者保護法典は、消費者に対して十分な情報提供を行う義務、誤解を招く広告や表示の禁止、欠陥商品に対する製造者の責任追及などを規定しており、その目的は消費者の安全・健康及び経済的利益の保護にある。加えて、同法は市場における公正な取引の実現と、事業者と消費者の間に存在する情報や交渉力の格差を是正するための制度設計がなされている。

生成 AI の利用が拡大する中、消費者保護法典、AI が生成したコンテンツやサービス提供に関する透明性、正確な情報の提示、不当な取引条件の排除といった観点から、生成 AI による消費者被害が認められた場合にも適用される。すなわち、企業が生成 AI を活用して提供するサービスや製品において、利用者に対しその仕組みや生成過程、データ利用の実態が十分に説明されない場合、同法に基づき行政指導や制裁が行われる可能性がある⁵⁶⁵。本法典は、その成立以来、消費者権益保護のための基本法令として確固たる地位を占めるとともに、生成 AI 時代における新たな課題にも対応すべく、行政機関による実務運用が進められている。

② 一般個人データ保護法 (Lei Geral de Proteção de Dados : LGPD) ⁵⁶⁶

一般個人データ保護法は、2018年8月14日に成立し、2020年9月から施行されている法律である⁵⁶⁷。本法は、個人データの取扱いに関する包括的な規制を定め、個人のプライバシー保護及び情報権の擁護を目的としている。一般個人データ保護法は、専管性の高い法令として、全国データ保護局のもとで運用されており、企業及び公的機関が個人データを収集・利用する際の基準を明確に規定している。具体的には、データ処理の正当性を担保するために、利用目的の明示、本人の同意の取得、必要最小限のデータ収集の原則、さらにはデータ主体の権利（アクセス、訂正、削除など）の保護が盛り込まれている。

生成 AI の開発及び運用においては、膨大な個人データが利用されることが一般的であるが、一般個人データ保護法はこれらのデータ処理が透明性をもって行われ、適法な根拠に基づいて実施される

⁵⁶³ 条文： https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

⁵⁶⁴ <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=8078&ano=1990&ato=376UTRq1keFpWTab7>

⁵⁶⁵ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacom-questiona-meta-sobre-uso-de-dados-de-brasileiros-para-einar-a-ia>

⁵⁶⁶ 条文： https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

⁵⁶⁷ <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=13709&ano=2018&ato=293QzZ61UeZpWT79e>

ことを求めるものである。特に、AIシステムによる個人データの自動解析や学習プロセスにおいて、データ主体の同意の有無や利用目的の逸脱が問題視される場合、本法に基づく厳格な監督と罰則が適用される⁵⁶⁸。

このように、一般個人データ保護法は生成 AI に関連する個人データ利用の面で、消費者及び個人のプライバシー権を守るための法的基盤を提供するとともに、企業の活動に対して明確なコンプライアンス要件を課す役割を有している。

(2). 基本計画の概要

生成 AI 技術の急速な発展に伴い、従来の消費者保護法規や個人データ保護法の枠組みだけでは十分に対処できない新たな問題が顕在化している。ブラジル政府は、生成 AI の利用拡大が消費者に及ぼす影響を踏まえ、特に消費者保護に焦点を当てた新たな規制や政策の策定を進める方針を示している。

まず、ブラジル連邦議会及び政府内において、AI全般を対象とした包括的な法整備が進行中である。中でも、生成 AI を含む人工知能の利用に対して、リスク評価、透明性確保、及び利用者の安全保護を目的とした「人工知能の枠組み法 (Projeto de Lei nº 2338, de 2023、Marco Legal da Inteligência Artificial)⁵⁶⁹」と呼ばれる法案が、2023年度以降の議会審議を経て2024年12月には上院で可決された⁵⁷⁰。本法案は、生成 AI システムの市場提供前に、そのリスク評価を義務付けるとともに、企業に対して利用に関する詳細な報告義務や、消費者への情報提供を強化することを規定するものである (第13条⁵⁷¹)。法案では、特に AI が生成したコンテンツの識別や、デジタル広告における AI 利用の透明性が重点的に取り上げられており、これらの情報が消費者に対して明示的に開示されることが要求される (第7条⁵⁷²、第19条⁵⁷³など)。さらに、AIシステムの開発・運用に関して、リスク低減措置の実施や、不具合発生時の迅速な対応体制の整備が義務化され、被害を受けた消費者の救済を確実にするための仕組み (第20条⁵⁷⁴、第24条⁵⁷⁵など) が盛り込まれる見通しである。

2021年に策定された「ブラジル人工知能戦略 (Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial : EBIA)⁵⁷⁶」は経済協力開発機構 (OECD) の AI 原則に沿った人間中心・透明性・公平性・説明責任のある AI 開発を掲げるもので、今後の AI 政策の指針となっている。この戦略では「法制度・規制と

⁵⁶⁸ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacom-questiona-meta-sobre-uso-de-dados-de-brasileiros-para-trininar-a-ia>

⁵⁶⁹ <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233>

⁵⁷⁰ <https://www.gov.br/cultura/pt-br/assuntos/noticias/senado-federal-aprova-marco-regulatorio-da-inteligencia-artificial>

⁵⁷¹ 条文 : <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9347593&ts=1738768169726&disposition=inline>

⁵⁷² 同上

⁵⁷³ 同上

⁵⁷⁴ 同上

⁵⁷⁵ 同上

⁵⁷⁶ 『Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial』 : https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosinteligenciaartificial/ebia-diagramacao_4-979_2021.pdf

倫理的な AI 利用」を重要分野の一つに位置付け、AI の倫理指針策定、研究開発投資促進、人材育成や国際協調など 9 つの柱に沿った具体的行動計画を提示している。ブラジル人工知能戦略は生成 AI について直接言及はしていないものの、その核心にある「人権の尊重」「透明性・説明可能性」「アカウントビリティ（責任追及可能性）」といった原則は、生成 AI の利用における消費者保護にも通底する理念であるといえる。これにより、消費者が生成 AI による影響下で被害を受けた場合の救済措置が迅速かつ効果的に機能する体制が整備されることが期待される。

さらに、全国データ保護局及び全国消費者局は、生成 AI の利用に伴う個人情報保護と消費者保護の統合的監視体制を構築するため、連携強化の枠組みを模索している。具体的には、全国データ保護局が主導する形で、企業の AI システムに対するリスク評価のための「規制サンドボックス」制度⁵⁷⁷の導入が検討されており、これにより企業は市場投入前に消費者保護上のリスクをシミュレーションし、必要な改善措置を講じることが求められる。加えて、全国消費者局はデジタルプラットフォームに対する透明性指針「Nota Técnica nº 2/2024⁵⁷⁸」の改訂や、生成 AI が生み出すコンテンツの識別表示義務の強化など、既存の行政措置のさらなる充実を図る方針である。これらの取組は、AI システムの運用に伴い生じる消費者被害の予防と、企業の責任追及の迅速化を目的としている。

⁵⁷⁷ <https://privacysymposium.org/wp-content/uploads/2024/05/anpd-sandbox-regulatorio-consulta-bilingue.pdf>

⁵⁷⁸ <https://www.trenchrossi.com/alertas-legais/secretaria-nacional-do-consumidor-estabelece-criterios-de-transparencia-e-qualidade-de-dados-para-plataformas-digitais/>

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 消費者苦情データ及び具体事例

ブラジル政府は、生成 AI の利用が拡大する中で、消費者保護の観点から各種の苦情データを収集し、統計的に分析する仕組みを整備している。全国消費者局が運用する苦情データベース「Sindec」及びオンライン苦情受付サイト「Consumidor.gov.br」により、企業による不当な取引慣行、個人情報不正利用、さらには顔認識 AI カメラなどの新技術の無断利用に関する事例が全国的に記録されている⁵⁷⁹。これらの苦情情報は、消費者が受けた具体的被害や、企業が行った不透明なデータ活用手法を客観的に示す資料として、政策立案の基盤となっている。実際、2020年に発生した顔認識 AI カメラによる無断個人情報収集事案では、全国消費者局が関与し厳正な行政措置を講じた事例がある⁵⁸⁰。この事例は、生成 AI 技術の不適切な利用が直接的に消費者権益の侵害を招くことを明確に示しており、今後の規制強化の必要性の根拠として位置付けられている

② 企業の生成AI活用状況とメディア報道

ブラジル国内では、公共部門、金融分野、医療分野など、各業界において生成 AI 技術の実用化が進展している。連邦会計検査院（TCU）が導入した内部文書作成支援システム「ChatTCU」や、バンク・オブ・ブラジルが開発した対話型アシスタントの実証実験が進められている事例がある⁵⁸¹。これらの動向は、生成 AI が企業の業務効率化やサービス向上に寄与する一方で、誤情報の伝達や個人データの不正利用といったリスクを内包していることを示している。また、国内主要メディアは生成 AI を活用したフェイクニュースの拡散、オンライン詐欺、データ流出事例などを積極的に報じており⁵⁸²、これにより消費者保護への要求や不安が社会全体で高まっている。こうした報道は、政府が大手プラットフォーム企業に対して透明性基準の強化や、AI 生成コンテンツの明示義務を定める規制を策定する上での重要な根拠となっている⁵⁸³。学術機関による調査研究も、生成 AI の利用が消費者に与える影響について定量的かつ質的なデータを提供し⁵⁸⁴、従来の消費者保護法（Código de Defesa do Consumidor：CDC）及び個人データ保護法との整合性を検証する上で寄与している。

⁵⁷⁹ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-lanca-boletins-anuais-com-apuracao-de-dados-sobre-reclamacoes-de-consumidores-referente-ao-ano-de-2023-2>

⁵⁸⁰ https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2021/11/AI-nas-Relacoes-de-consumo_FINAL.pdf

⁵⁸¹ https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos-tecnicos-orientativos/radar_tecnologico_ia_generativa_anpd.pdf

⁵⁸² <https://sbtnews.sbt.com.br/noticia/tecnologia/plataformas-e-redes-sociais-devem-identificar-conteudo-criado-por-ia>

⁵⁸³ <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/12/10/senado-aprova-regulamentacao-da-inteligencia-artificial-texto-vai-a-camaral>

⁵⁸⁴ https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2021/11/AI-nas-Relacoes-de-consumo_FINAL.pdf

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① データ収集・分析システムの整備

ブラジル当局は、生成 AI がもたらす消費者被害や市場動向を正確に把握するため、複数のデータ収集及び分析システムを導入している。まず、全国消費者局は、苦情データベース「Sindec」とオンライン苦情受付サイト「Consumidor.gov.br」を用い、消費者から寄せられる苦情や問合せをリアルタイムに収集している。このシステムは、各地域の消費者保護機関（Procon）と連携し、全国規模での統計情報として集約され、年次報告書として公開される。これにより、企業ごとの不適切な取引慣行や技術の悪用事例を定量的に把握し、優先的に対策を講じるためのエビデンスとなっている⁵⁸⁵。さらに、国家統計局（IBGE）や経済省、技術関連省庁も、企業の生成 AI 導入率や投資額に関する調査を実施しており、これらの統計データが生成 AI の市場浸透状況の把握に活用されている。個人データ保護の分野においては、国家データ保護局が「Radar Tecnológico」と称する技術監視レポートを定期発行し、生成 AI を含む最新技術の動向やリスク評価を体系的に整理している。このレポートは、企業のデータ利用実態や法令遵守状況を把握するための重要な資料として、政策の見直しや新たなガイドライン策定に利用されている⁵⁸⁶。

② 専門家会議や参加型プロセスの活用

ブラジル当局は、生成 AI と消費者保護に関する最新の事実・データを把握するため、専門家や有識者との会議、パブリックコメント、オンラインアンケートなどの参加型プロセスを積極的に導入している。連邦上院及び下院では、2022 年以降に設置された AI 規制に関するジュリスト委員会や暫定委員会（CTIA）が、法案草案の検討過程で各分野の専門家、企業代表、消費者団体の意見を聴取している。これらの会議は、公開の場で行われ、その審議結果は法案や政策提言に反映されるとともに、生成 AI の具体的リスクや市場影響に関する定性的データとして取り入れられている⁵⁸⁷。また、政府は「Participa+Brasil」といった電子参加プラットフォーム⁵⁸⁸を活用し、生成 AI 規制に関する草案やサンドボックス制度案について一般市民や関係者からの意見募集を実施している。このオンライン意見募集では、広範なステークホルダーが参加し、提出された意見は分類・分析の上で政策の改善に役立てられる。さらに、地方レベルにおいても消費者保護機関主催の市民対話イベントや消費者フォーラムが定期的に行われ、直接的な意見交換が行われている。これらの仕組みにより、政府は市場動向や消費者の実情を迅速に把握し、データに基づいた透明性の高い規制立案を推進している。

⁵⁸⁵ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-lanca-boletins-anuais-com-apuracao-de-dados-sobre-reclamacoes-de-consumidores-referente-ao-ano-de-2023-2>

⁵⁸⁶ <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/ia-generativa-e-tema-do-3o-volume-da-serie-radar-tecnologico-da-anpd>

⁵⁸⁷ <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/12/10/senado-aprova-regulamentacao-da-inteligencia-artificial-texto-vai-a-camara>

⁵⁸⁸ <https://www.gov.br/participamaibrasil/pagina-inicial>

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 詐欺防止及び不正検知への活用

ブラジルの金融分野において、生成 AI 技術を活用した詐欺防止及び不正検知システムの導入が進んでいる。大手銀行 BMG は、音声認識技術や生成 AI を統合したプラットフォームを採用し、顧客からの通話やメッセージにおける不審なパターンをリアルタイムで解析する仕組みを構築している⁵⁸⁹。このシステムは、通話中の声紋と過去に蓄積されたデータを照合し、なりすまし行為や詐欺の兆候を迅速に検知するものである。検知された異常は即座に担当部門へ通知され、疑わしい取引は自動的にブロックされる仕組みである。導入から数年間で、累計で約 6,000 万リアル相当の詐欺被害を防止したとの実績がある。また、近年はディープフェイク音声や録音再生攻撃に対する対策として、新たなアルゴリズムも採用され、企業側は詐欺防止の精度向上を図っている。

大手銀行サンタンデールでは、2017 年から機械学習を使った不正検知モデルを導入しており、近年の生成 AI ブームを経てセキュリティ強化に一層取り組んでいる⁵⁹⁰。例えば、同銀行の AI システムは各種取引データを高速に分析し、85~90%の確信度で正当と判断した取引は即時承認し、60~70%の場合は追加確認を求め、60%未満の場合は自動的に取引を差し止めるといったルールを適用している。このように AI が異常な取引パターンをリアルタイム検知し、不正の疑いが高いケースをブロック又は警告することで、消費者の口座や個人情報を保護する効果がある。

一方、生成 AI は犯罪者側にも利用され始めており、ディープフェイク（合成映像・音声）や架空識別情報の生成による新手の詐欺が増加傾向にある。ブラジルでは即時送金システム「Pix」の普及に乗じ、AI 生成コンテンツを悪用した詐欺が社会問題化している。これに対抗すべく、信用調査会社のセラザー・エクスペリアンは最先端の不正防止ソリューションを提供している。同社の AI 搭載の不正検知システムは、大量の取引データから不審なパターンやボットの存在、ディープフェイク画像などを自動検出し、合成 ID による契約や不正支払いを未然に発見できるとされる⁵⁹¹。これにより企業は従来より高度な詐欺にも対処しやすくなり、結果として消費者の被害防止につながっている。

② カスタマーサポートの強化と効率化

ブラジル大手銀行のブラデスコは、顧客向けバーチャルアシスタント「BIA」に生成 AI を組み込み、

⁵⁸⁹ <https://forbes.com.br/forbes-money/2024/02/esta-empresa-emitou-r-60-milhoes-em-fraudes-bancarias-usando-ia-por-voz/>

⁵⁹⁰ <https://forbes.com.br/forbes-money/2025/02/com-foco-em-atendimento-ao-cliente-e-seguranca-uso-de-ia-cresce-no-setor-financeiro/>

⁵⁹¹ <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/prevencao-a-fraude/potencial-e-riscos-da-inteligencia-artificial-na-prevencao-a-fraude/>

顧客問合せの一次対応を効率化している⁵⁹²。BIAは、従来から運用されていたAIチャットボットをベースに、2023年11月にマイクロソフト Azure の大規模言語モデルを導入する形でアップグレードされた。これにより、従来よりも高精度な回答が可能となり、問合せに対する自動応答率が飛躍的に向上した。実際、BIAによる一次対応の解決率は82%に達し、顧客の待機時間は大幅に短縮され、サービス全体の効率化が実現された。これにより、顧客は24時間体制で迅速な回答を受けることができ、企業側も人件費の削減と業務の効率化が図られている。現在では顧客からの依頼でリアルタイム決済（Pixによる送金）を実行したり、平常と異なる消費パターンの取引に対してユーザーに真偽を確認する機能まで備えている。これは、怪しい取引に対して利用者本人に確認を取ることで未然に不正利用を防ぐ取組であり、利便性と安全性を両立する事例といえる⁵⁹³。

③ 個別ニーズへの対応及び透明性向上

新興デジタル銀行ヌーバンクは、生成AIを活用したパーソナライズド金融アドバイスサービスの試験導入を実施している。2023年10月、同社はChatGPT-4をベースとした仮想アシスタントのテストを開始し、顧客ごとの利用状況や属性に基づいた最適な金融商品の提案を行っている。従来は画一的なサービス提供であったが、生成AIの活用により、各顧客のライフスタイルや利用履歴を解析し、個別にカスタマイズされたアドバイスが自動生成される。これにより、顧客は自らの金融ニーズに合致した商品選択が可能となり、誤った契約や不利益な取引が減少する効果が確認されている。同時に、生成AIによる説明プロセスは、利用者に対して「この提案はAIが生成したものである」という情報が明示され、透明性の向上にも寄与している⁵⁹⁴。これらの取組は、金融商品の複雑性を解消し、消費者保護の観点から安心して利用できるサービス提供の一助となっているが、同時にAIの情報精度やバイアスの検証が課題として認識され、企業は継続的な改善を進めている。

④ 消費者と企業の間での対立の解決

生成AIはまた、消費者相談や対立の解決を支援する新サービスにも活かされている。2025年にブラジルで登場した「Resolva AI」は、消費者と企業の間で発生する様々なトラブルをAIの力で迅速に解決することを目指したオンライン対立解決プラットフォームである⁵⁹⁵。このサービスはブラジル初のAI特化型消費者問題解決プラットフォームであり、過失請求やサービス不備、料金の誤りなど一般的な消費者苦情の円満解決を図ることを目的としている。利用者はウェブ上で自身の困り事を入力すると、AIがその内容を解析し、解決策の提案や次のアクションを案内する。特徴的なのは、AIがユーザーに代わって企業のカスタマーサービスと交渉したり、消費者と企業の間での直接対話を仲介できる点である。さらに状況によっては、AIが訴訟に必要な訴状案を自動生成し、ユーザーが少額訴訟など法的措置を取れるよう支援することも可能である。苦情処理から和解交渉、必要なら法的手段ま

⁵⁹² <https://www.microsoft.com/en/customers/story/19177-banco-bradesco-sa-azure-ai-services#:~:text=In%202016%20C%20Bradesco%20introduced%20BIA,commitment%20to%20innovation%20and%20efficiency>

⁵⁹³ 脚注 588 を参照

⁵⁹⁴ <https://international.nubank.com.br/consumers/nubank-begins-testing-with-generative-artificial-intelligence-to-enhance-customers-experience-with-credit/>

⁵⁹⁵ <https://consumidormoderno.com.br/plataforma-ia-defesa-consumidor/>

で一貫して AI がサポートし、消費者が迅速に適切な救済を得られる仕組みである。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 苦情処理の効率化と自動化

消費者保護を所管する行政機関も、増大する苦情・相談への対応力強化のため生成 AI や関連技術の導入を進めている。代表例として、連邦直轄区（ブラジリア）の検察局にあたる連邦直轄区・労働公益省（MPDFT）が 2020 年に試験導入した「ロボコン（Robô do Consumidor）」という AI システムがある⁵⁹⁶。ロボコンは消費者保護分野の訴訟や苦情データを機械学習で分析し、頻発する問題やパターンを自動抽出することで、行政による横断的な対策立案を支援するツールである。プロトタイプ段階では 5 万件以上の消費者関連訴訟データを分析し、実用化されれば年間 40 万～50 万件の苦情を精査できる能力があると報告されている。ロボコンが分析対象とするのは全国の消費者保護機関（各州の消費者保護機関など）への相談記録や簡易裁判所の訴訟データであり、これらをテーマごとに分類し、共通する論点を自動で付与する仕組みである。これにより「どの企業・分野でどのような苦情が突出して多いか」を把握することが容易となり、消費者当局が集団的措置（行政指導や集団訴訟など）を講じる際の有力な根拠データとなっている。実際、MPDFT の消費者保護担当部署（第 2 消費者保護検察局）は「新ツールにより消費者の権利擁護活動が以前より迅速かつ的確になる」と評価しており、個別案件の大量処理によるリソース浪費を防ぎつつ、より多くの消費者被害に同時対応できる点をメリットとして挙げている。ロボコンの成功は、AI が行政の苦情処理や市場監視を自動化し、制度上の集団救済を後押しする有力な手段となり得ることを示したと言える。

⁵⁹⁶ <https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/comunicacao-menu/sala-de-imprensa/noticias/noticias-2020/12361-inteligencia-artificial-mpdft-lanca- robo-do-consumidor-para-agilizar-solucao-de-conflitos>