

第 1 3 章 EU

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 司法・消費者総局 (Directorate-General for Justice and Consumers : DG JUST) ⁵⁹⁷

欧州委員会内の各総局の中で、司法・消費者総局は、欧州統合の過程において市場の公正性と個々の市民権の保護を目的とし、設立された。EU 条約に基づき、各加盟国における消費者保護法の統一的適用を促進するための機関として位置づけられる。

司法・消費者総局は、EU レベルでの消費者保護法の立案、改正、及び執行監督を担う。近年、デジタル市場の発展に伴い、オンライン取引や生成 AI システムがもたらす新たな消費者リスク（フェイクニュースの生成、不正確な製品表示、詐欺的商法など）に対応するための法的枠組みの整備が求められている⁵⁹⁸。

具体的な機能としては、各国の消費者保護当局との連携調整、越境取引に関する監視、消費者の権利侵害に対する行政措置の実施、並びに欧州消費者保護協力ネットワーク (Consumer Protection Cooperation Network : CPC Network⁵⁹⁹) との情報共有を挙げる⁶⁰⁰。

② 欧州デジタル戦略関連部局 (Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology : DG CONNECT) ⁶⁰¹及び欧州AIオフィス (European AI Office) ⁶⁰²

デジタル化の急速な進展を受け、EU は情報通信分野における共通の戦略を必要とする。そのため、欧州デジタル戦略関連部局は、デジタル市場全般及び AI 技術の普及・規制のために設立された。さらに、2024 年以降、生成 AI の急速な普及に対応すべく、欧州 AI オフィスが同部局内に設置された⁶⁰³。

欧州デジタル戦略関連部局は、デジタル経済の発展促進と同時に、消費者に対する安全保障やプライバシー保護を目的とした施策を講じる。特に、生成 AI に関しては、技術的評価、リスク分析、及

⁵⁹⁷ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/justice-and-consumers_en

⁵⁹⁸ European Commission 『COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT FITNESS CHECK of EU consumer law on digital fairness』 : https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf

⁵⁹⁹ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

⁶⁰⁰ 同上

⁶⁰¹ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/communications-networks-content-and-technology_en

⁶⁰² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office>

⁶⁰³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/commission-decision-establishing-european-ai-office>

び利用に伴う安全基準の策定が主要な役割である。

欧州 AI オフィスは、AI システムの評価基準の策定、生成 AI の運用に関するリスク管理、並びに企業に対する監視措置の実施を機能として有する。これにより、技術革新と消費者保護の両立を図る施策が推進される。

(2). 当局の位置づけ

① 司法・消費者総局 (DG JUST)

司法・消費者総局は、消費者保護に関する欧州法令（消費者契約指令、不公正商慣行指令など）の策定及び執行監督の責任を有し、加盟国各国の消費者保護当局との連携を通じ、越境取引の監視を行う。

司法・消費者総局は、消費者分野専門の部局を含む複数の部門により構成され、各部門には分野ごとの専門官僚が配置されている。さらに、欧州委員会の司法・消費者担当委員が政治的責任者として最終決定に関与する⁶⁰⁴。

司法・消費者総局が策定した法案や規則は、欧州委員会全体の承認を経て、欧州議会及び EU 理事会に提出される。意思決定プロセスは、内部の専門審議会、各部門会議、及び政治的委員会を経由して行われ、加盟国政府との協議の上で最終決定がなされる⁶⁰⁵。

② 欧州デジタル戦略関連部局

欧州デジタル戦略関連部局は、情報通信技術及びデジタル経済に関する政策を一元的に担当し、生成 AI を含む先進技術の普及及び規制を担う⁶⁰⁶。

欧州 AI オフィスは、欧州デジタル戦略関連部局内に設置され⁶⁰⁷、技術評価委員会や産学連携の専門家パネルなどを組織内に有する⁶⁰⁸。これらの組織は、最新の技術動向を踏まえた評価と、行政措置の実施を迅速に行うための体制となっている。

欧州デジタル戦略関連部局の意思決定は、部局長及び専門委員会による審議を経た後、欧州委員会全体の承認を受け、さらに欧州議会との協議を経る。生成 AI に関しては、AI オフィスの評価結果を踏まえた行政指導が行われる。

(3). 関連省庁・機関の概要

① 競争総局 (Directorate-General for Competition : DG COMP) ⁶⁰⁹

⁶⁰⁴ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/justice-and-consumers_en#leadership-and-organisation

⁶⁰⁵ https://commission.europa.eu/law/law-making-process_en

⁶⁰⁶ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/communications-networks-content-and-technology_en#contact

⁶⁰⁷ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/commission-decision-establishing-european-ai-office>

⁶⁰⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office#ecl-inpage-the-structure-of-the-ai-office>

⁶⁰⁹ https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/competition_en

競争法執行を通じ、健全な市場環境を維持するために設置された競争総局は、デジタル市場における市場支配や不正競争行為への対策を目的としている。

競争総局は、プラットフォーム企業や AI サービス提供者に対する市場監視を行い、消費者保護の観点から不公正な取引慣行に対する制裁措置を講じる⁶¹⁰。

また、欧州内の競争当局との連携体制を構築し、消費者の利益を確保するための調査及び行政措置の実施に努める。

② 欧州データ保護会議 (European Data Protection Board : EDPB)⁶¹¹及び欧州データ保護監督官 (European Data Protection Supervisor : EDPS)⁶¹²

個人情報保護に関する欧州連合の基本法である一般データ保護規則 (General Data Protection Regulation : GDPR)⁶¹³に基づき、加盟国のデータ保護当局が連携する欧州データ保護会議及び、EU 機関に対する監督権を有する欧州データ保護監督官が設置された。

これらの機関は、生成 AI システムが大量の個人データを利用することによるプライバシーリスクや差別的取扱を防止するため、ガイドラインの策定及び各企業への指導を行う⁶¹⁴。

具体的には、個人情報の適正利用の監視、違反に対する行政罰の勧告、及び加盟国間の情報共有を通じて、消費者の基本的権利保護に寄与している。

③ 欧州人工知能委員会 (European AI Board)⁶¹⁵

生成 AI の急速な普及に伴い、AI の安全利用及び倫理的運用の確保を目的として、2024 年以降に設置された。各加盟国の AI 監督当局及び欧州委員会の AI オフィスが参加する形で、AI 規制法 (AI Act)⁶¹⁶に基づいた統一的な監視体制の構築を図っている。

欧州 AI 委員会は、加盟国間の協力のもと、生成 AI システムの評価基準の策定、リスク評価、並びにシステム提供者への監視措置の助言を行う。

また、技術的評価の結果をもとに、必要な規制措置や安全基準の見直しについて、欧州委員会や各国政府に対して提言を行う機能を有する。

④ 消費者保護協力ネットワーク (Consumer Protection Cooperation Network : CPC)

⁶¹⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-publishes-policy-brief-competition-generative-ai-and-virtual-worlds>

⁶¹¹ https://www.edpb.europa.eu/edpb_en

⁶¹² https://www.edps.europa.eu/_en

⁶¹³ 条文 : <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/eng>

⁶¹⁴ https://digital-markets-act.ec.europa.eu/high-level-group-digital-markets-act-public-statement-artificial-intelligence-2024-05-22_en

⁶¹⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-board>

⁶¹⁶ 脚注 21 を参照

Network) ⁶¹⁷

2007年のCPC規則（Consumer Protection Cooperation Regulation）⁶¹⁸に基づき、加盟国の消費者保護当局が共同で越境消費者被害に対処するために設立された。

消費者保護協力ネットワークは、加盟国間で消費者苦情や不正行為に関する情報交換を実施し、迅速な行政措置及び調査の実施を可能とするための連携体制を整備している。特に、生成 AI に起因する消費者被害の兆候が確認された場合、速やかに各国当局へ情報を伝達し、共同調査の実施などを促進する⁶¹⁹。

各国の監督当局が協議の上で措置を講じることにより、消費者保護の実効性を高めるとともに、EU全体としての統一的な規制運用の実現に寄与している。

⁶¹⁷ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en

⁶¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>

⁶¹⁹ 『Consumer protection bodies urged to investigate ChatGPT, others』, Reuters, 2023年4月25日 : <https://www.reuters.com/technology/consumer-protection-bodies-urged-investigate-chatgpt-others-2023-04-24/>

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 AI規制法 (Artificial Intelligence Act : AI Act) ⁶²⁰

AI 規制法は、欧州委員会が 2021 年 4 月に提案し、その後 2024 年 6 月に欧州議会及び理事会により採択された規則である。正式名称は「Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)」と称される。

本法は、AI システムの安全性や透明性、信頼性の確保を目的とし、消費者保護や基本的人権の保護を重視するため、リスクに基づく分類（禁止される AI、ハイリスク AI、限定リスク AI、最小リスク AI）を採用している⁶²¹。特に、生成 AI を含む一般目的 AI モデルに対しては、技術文書の作成、リスク評価、透明性の確保、ユーザーに対する明示的な情報提供など、厳格な義務が課される (Recital162⁶²²)。また、欧州内における統一的なデジタル市場を形成し、イノベーションと安全性の両立を実現することを目的とする (第 1 条⁶²³)。生成 AI に関しては、特に AI が出力する情報が消費者に対して誤認や不利益をもたらす可能性があるため、その透明性の確保や、技術的不具合があった場合の迅速なリスク管理が重要な点となっている。

本法は、専管の側面と共管の側面を併せ持つ。具体的には、加盟国ごとの監督当局とともに、欧州委員会内に設置された欧州 AI オフィスが連携して執行する体制が整えられている。適用範囲は、EU 市場における AI システム全般に及び、特に生成 AI が提供するコンテンツが消費者に誤解を与えたり、有害な結果を生じさせるリスクに対しては、明確な透明性や安全対策が求められる。

② デジタルサービス法 (Digital Services Act) ⁶²⁴

本法は、EU 議会及び理事会により 2022 年 10 月 19 日に採択され、2024 年 2 月 17 日から一部規定が発効している⁶²⁵。正式名称は「Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act)」である。本法は、オンライン上の違法コンテンツの迅速な削除、プラットフォーム事業者による透明性の向上、ユーザーの権利保護を目的としており、消費者がオンライン上で受ける被害に対して迅速かつ適切な対応を可能にする仕組みを提供する。

適用対象は、すべてのオンライン仲介事業者及び非常に大規模なオンラインプラットフォームに及

⁶²⁰ <https://artificialintelligenceact.eu/>

⁶²¹ https://single-market-economy.ec.europa.eu/news/europe-fit-digital-age-commission-proposes-new-rules-and-actions-excellence-and-trust-artificial-2021-04-21_en

⁶²² <https://artificialintelligenceact.eu/recital/162/>

⁶²³ <https://artificialintelligenceact.eu/article/1/>

⁶²⁴ https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_en

⁶²⁵ 同上

び、特に利用者数が 4,500 万人を超えるプラットフォームについては欧州委員会が直接監督する体制となっている (Recital76⁶²⁶)。

生成 AI に関しては、AI が自動生成するディープフェイクコンテンツの流布が消費者に誤解を与えたり、詐欺や不正行為に利用されるリスクがあるため、本法はこうした AI 生成コンテンツに対して、明示的な警告表示や、ユーザーへの情報提供の義務を課している (第 35 条⁶²⁷)。また、アルゴリズムの透明性確保や、ターゲット広告の説明責任の強化も求められており、消費者がオンライン上で受ける不利益を未然に防ぐための措置が講じられている (Recital84⁶²⁸など)。本法は、専管と共管の体制がとられており、各加盟国のデジタルサービス担当当局と、欧州委員会の共同によって執行されることから、EU 全域における一貫したルールの適用が期待される。

③ 製造物責任指令 (Product Liability Directive : PLD)

製造物責任指令は 1985 年に制定されたものであり、欠陥のある製品によって人的損害や物的損害が生じた際に、その賠償責任を問うための法律である。デジタル技術の進展や AI の普及、新たな循環型ビジネスモデル、サプライチェーンのグローバル化に対応するために 2024 年に改訂⁶²⁹され、ソフトウェアや AI を組み込んだ製品も対象に含むとともに、欠陥による損害に対して製造者、輸入業者、及び販売プラットフォーム等が厳格責任を負う仕組みを整備した。特に、AI システムの内部処理が不透明なため、被害者が欠陥および因果関係を立証する負担を軽減するための証拠開示制度が導入され、請求相手の確保が徹底された。さらに、デジタルデータの毀損や消失による損害も賠償対象とされ、従来の物理的損害のみならず、デジタル時代のリスクに即した保護が強化されている。また、除斥期間が従来の 10 年から最大 25 年まで延長されるなど、長期的な健康被害等の潜在リスクにも対応する仕組みが設けられた。

④ AI 責任指令案 (AI Liability Directive) ⁶³⁰ (撤回済)

AI 責任指令案は、2022 年 9 月 28 日に欧州委員会から提案されたものであり⁶³¹、正式名称は「Proposal for a Directive on adapting non-contractual civil liability rules to artificial intelligence (AI Liability Directive)」と称する。これは、製造物責任指令はカバーしきれない、AI システムの運用に起因する損害に関して、過失責任を認める形で消費者が補償を受けるための共通ルールを整備することを目的としていた。しかし、2025 年初頭の時点で、加盟国及び関係諸機関との間で意見の一致

⁶²⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022R2065&qid=1741066239762>

⁶²⁷ 同上

⁶²⁸ 同上

⁶²⁹ <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2024/10/10/eu-brings-product-liability-rules-in-line-with-digital-age-and-circular-economy>

⁶³⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52022PC0496>

⁶³¹ https://commission.europa.eu/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/liability-rules-artificial-intelligence_en

が得られなかったため、撤回される結果となった⁶³²。

なお、本提案は撤回されたものの、生成 AI により生じる損害に対して証明責任の問題など、依然として解決すべき課題として認識されており、別の提案、若しくは別のアプローチで対処することが検討されている⁶³³。

⑤ その他、関連する消費者保護法規

EU 内においては、上記のような専用の AI 規制やデジタル市場規制のほか、従来からの不公正商慣行指令（2005/29/EC、Unfair Commercial Practices Directive）⁶³⁴ や消費者権利指令（2011/83/EU⁶³⁵、改正指令(EU) 2019/2161⁶³⁶を含む、Consumer rights directive）なども、生成 AI がもたらす消費者への誤認や不利益に対して適用される。また、2023 年 12 月施行予定の一般製品安全規則（Regulation (EU) 2023/988、General product safety regulation）⁶³⁷ も、AI を搭載した製品に対する安全性評価の基準を明確化することにより、消費者保護を一層強化する役割を果たす。これらの法規は、個別の生成 AI に直接言及するものではないが、消費者保護全般の枠組みとして、生成 AI の活用によって生じるリスクにも適用されるため、相補的に機能するものである。

(2). 基本計画の概要

欧州連合は、既に採択された AI 規制法やデジタルサービス法、製造物責任指令を踏まえ、今後さらなる施策を講じる計画を進めている。まず、AI 規制法においては、2024 年以降、段階的に適用される予定である。特に、2025 年 8 月以降は、一般目的の AI 提供者に対して早期のコンプライアンスが要求され、2026 年 8 月には、ディープフェイクコンテンツの明示表示や、リスク管理措置の徹底が実施される運びとなっている⁶³⁸。これに伴い、2024 年に設置された欧州 AI オフィスでは、専任の技術評価委員会や産学官連携の専門家パネルが編成されることとなる⁶³⁹。これにより、生成 AI のリスクに関する監視体制が強化され、消費者保護の観点からの迅速な対応が図られるのである。

また、デジタルサービス法においては、オンラインプラットフォームが生成 AI による不正なディープフェイクや誤情報の拡散に対して、より厳しい透明性義務及び是正措置を実施することが求められる。特に、利用者数が多い非常に大規模なオンラインプラットフォームに対しては、欧州委員会が直接監督し、定期的なリスク評価とアルゴリズムの監査を実施する仕組みが整備される⁶⁴⁰。

加えて、欧州委員会は、既存の規制の不備を補完する形で、新たな法制度、いわゆる「デジタルフ

⁶³² 『2025 Commission work programme』 Annex IV, No32 : https://commission.europa.eu/document/download/7617998c-86e6-4a74-b33c-249e8a7938cd_en?filename=COM_2025_45_1_annexes_EN.pdf

⁶³³ 同上

⁶³⁴ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj/eng>

⁶³⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

⁶³⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/eng>

⁶³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=legisum:4670517>

⁶³⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>

⁶³⁹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office>

⁶⁴⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-enforcement>

フェアネス法」(Digital Fairness Act)の策定を検討中である。これは、オンライン上における暗黙的な操作や、AIを活用した不当な販売促進行為、消費者の判断を不当に誘導するデザインなど、従来の規制では十分に対処できなかった問題に対応するものである。2024年に公表されたフィットネスチェックの結果⁶⁴¹を受け、次期欧州委員会が2025年以降、具体的な立法案を提出する方針である⁶⁴²。これによりAIが生成したフェイク広告やフェイクニュース、フェイクレビューなどの新たな消費者リスクに対して、直接的かつ厳格な規制が導入されることが期待される。

さらに、各参加国の消費者保護主体が連携する消費者保護協力ネットワークは、2024年の最新報告書において、生成AIによる誤情報・ディープフェイクを利用した不公正な市場慣行を優先課題の一つとして挙げている。そのため、生成AIによる消費者的な被害の甚大な国で確認された場合、EU全体として統一对応が実施されることが期待される

加えて、欧州委員会は、国際的な枠組みやグローバルな協力にも注力している。2023年以降、米国やG7諸国と連携し、生成AIの安全利用に関する共通のガイドラインや自主規制の枠組みが議論されている⁶⁴³。これにより、EU内における消費者保護の基準が国際的にも波及し、輸入製品や海外サービスにおいても同様の安全基準が求められる仕組みが構築される狙いである。

⁶⁴¹ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_24_4909

⁶⁴² 同上

⁶⁴³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/hiroshima-process-international-code-conduct-advanced-ai-systems>

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 誤情報及びディープフェイクの影響

EU は、生成 AI による誤情報の拡散やディープフェイクによる虚偽コンテンツの流布が、消費者の判断や信頼を著しく損なうという事実を重く受け止めている⁶⁴⁴。近年、非常にリアルなフェイク画像・フェイク動画がオンライン上に流通し、政治的議論や市場の混乱を引き起こす事例が確認されている。これに基づき、欧州委員会や各国の消費者保護機関は、生成 AI による誤認リスクのデータを集約し、被害実態を定量的に把握している。

② 詐欺やフィッシングなどの不正行為

生成 AI の高度な言語生成能力及び画像生成能力は、詐欺やフィッシングなどの不正行為に利用される可能性が高いと認識される。実際、AI を用いたチャットボットが本物そっくりの文章を作成し、消費者に対して不正な勧誘や詐欺の手口として用いられる事例が報告されている⁶⁴⁵。各国消費者保護機関は、こうした不正行為の発生件数や被害額に関する統計を収集し、法改正や監督強化の根拠としている。

③ データプライバシー及び個人情報のリスク

生成 AI システムは、膨大なデータセットを用いて学習されることから、個人情報の不正利用やプライバシー侵害のリスクが指摘される。実際、一般データ保護規則に基づく調査や監視において、消費者が自らのデータ管理について不安を抱いているとの結果が得られている。これにより、AI が生成するコンテンツにおいても、個人情報が含まれる可能性があるため、厳格なデータ管理及び透明性の確保が求められている⁶⁴⁶。

④ アルゴリズムのバイアス及び操作的不正行為

生成 AI が学習に用いるデータセットに内在する偏りが、出力結果に影響を及ぼし、特定の消費者層に不利益をもたらすケースが散見される⁶⁴⁷。実際、各国で行われた市場調査において、消費者の中には AI による自動生成コンテンツが差別的な表現や不当な偏見を含むとの指摘が多く、これが消費者の権利侵害に直結する事実が確認されている。こうした事実は、生成 AI の透明性や説明責任を高

⁶⁴⁴ https://digital-markets-act.ec.europa.eu/high-level-group-digital-markets-act-public-statement-artificial-intelligence-2024-05-22_en

⁶⁴⁵ https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf

⁶⁴⁶ 脚注 641 を参照

⁶⁴⁷ 脚注 641 を参照

める法改正の根拠となっている⁶⁴⁸。

⑤ 消費者意識及び市場調査の結果

欧州委員会及び消費者保護機関が実施した調査結果によれば、消費者の半数以上が企業による AI 利用に対し不信感を抱いているとのデータが得られている。具体的には、企業が生成 AI を用いて消費者の意思決定を操作しているとの認識や、生成 AI による情報操作が消費者の購買行動に影響を及ぼす可能性について、定量的な証拠が示されている⁶⁴⁹。これらの結果は、消費者保護の観点から、生成 AI の透明性及び説明責任の強化が不可欠であるという事実を裏付けるものである。

(2). 事実・社会状況を把握するための仕組み

① 消費者保護協力ネットワーク (CPC Network)

EU 加盟国の消費者保護当局は、消費者保護協力ネットワークを通じて各国から寄せられる苦情や市場動向、AI を用いた不正事例に関する情報を共有している。このネットワークは、実際の被害事例の集約と分析を目的としており、各国での統計データや調査結果を定期報告書としてまとめ、欧州委員会に提出される⁶⁵⁰。これにより、生成 AI による消費者被害の現状とその傾向が把握され、今後の政策立案の基盤となっている。

② 世論調査及びアンケート調査

欧州委員会は、定期的に世論調査やアンケート調査を実施し、消費者が生成 AI やデジタルサービスに対してどのようなリスクや不安を抱いているかを定量的に把握している。2022 年以降の調査結果では、生成 AI の利用に対する不信感や、情報操作による被害の懸念が顕著であることが明らかとなっている⁶⁵¹。こうした調査結果は、政策提案や影響評価書の作成時に根拠資料として活用され、具体的な規制強化の必要性を示すデータとなっている。

③ 共同研究センター (JRC) の AI Watch プログラム

欧州委員会傘下の共同研究センターは、AI 技術の動向及びその社会的影響を科学的に評価するため、AI Watch プログラムを運営している。このプログラムでは、生成 AI の技術的特性、誤情報検出技術、及び AI システムのリスク評価に関するレポートが定期的に作成され、政策立案のための技術的根拠として提供される⁶⁵²。AI Watch の報告書は、生成 AI の安全性及び透明性確保のための基準設定に直接反映されている。

⁶⁴⁸ 脚注 642 を参照

⁶⁴⁹ 脚注 642 を参照

⁶⁵⁰ 脚注 642 を参照

⁶⁵¹ 脚注 642 を参照

⁶⁵² https://ai-watch.ec.europa.eu/news/jrc-publishes-policy-brief-identifying-ai-generated-content-2024-05-27_en#:~:text=Generative%20AI%20is%20a%20cutting,generated%20content

④ 欧州AIオフィスによる評価体制

欧州委員会は、生成 AI を含む一般目的 AI モデルのリスク評価と監視のため、欧州 AI オフィスを設置している⁶⁵³。欧州 AI オフィスは、専門家チームを編成し、AI モデルの技術評価、学習データの透明性、出力内容の安全性などを定量的に評価する仕組みを整備している。さらに、必要に応じてモデル提供者への情報開示や改善措置を要求する権限を有しており、これにより生成 AI が市場に与える影響を継続的に監視している。

⑤ 有識者会議及び国際連携の仕組み

欧州委員会は、消費者保護及び AI リスクに関する専門知識を集約するため、有識者会議、ワークショップ、公開公聴会を定期的で開催している。これらの会合には、学識者、産業界代表、NGO 及び各国の規制当局が参加し、生成 AI の現状及びそのリスクについて議論される⁶⁵⁴。また、国際連携の一環として、G7 や OECD などの多国間フォーラムにおいても、生成 AI の消費者保護に関する情報が共有され、国際基準の策定に向けた協議が行われている。こうした仕組みにより、政策立案者は最新の技術動向及び社会的状況を把握し、実証的なデータに基づいた規制を構築するための情報基盤を確保している。

⁶⁵³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/ai-office>

⁶⁵⁴脚注 641 を参照

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 クレジットカードの不正検知システム

EU 域内の企業は、生成 AI の特性を活かし、消費者保護に繋がるサービス改善やリスク低減に取り組んでいる。特に金融やオンラインサービス分野では、生成 AI が詐欺検知や不正対策の高度化に寄与している。例えば、決済ネットワーク企業の Visa は生成 AI 技術を組み込んだ不正検知システムを導入し、オンライン決済におけるカード情報試行（列挙攻撃）をリアルタイムで検出・阻止している⁶⁵⁵。同社の新ツールは取引ごとに瞬時にリスクスコアを付与し、不正攻撃を未然に防ぐことでカード保有者の被害を減らす効果が報告された。こうした生成 AI 活用により、大規模取引データの分析や異常パターンの検出が飛躍的に向上し、年間数千万件規模の不正取引をブロックする成果も上がっている⁶⁵⁶。

(2). 政府機関における生成AI活用の取組

① 消費者保護に向けた対策とAI活用のための議論

EU の消費者保護協力ネットワークや欧州消費者機関レベルでも AI 活用が進んでいる。例えば欧州データ保護会議は ChatGPT を含む生成 AI の急速な普及に対応したスクフォースを設置するなど⁶⁵⁷、プライバシー侵害や消費者誤認への対策検討を開始した。加えて、EU 知的財産庁（EUIPO）ではオンライン上の商標侵害・模倣品取引への対処として AI 技術（コンテンツ認識など）の活用が議論されており⁶⁵⁸、生成 AI を用いた巧妙な偽造コンテンツの検出にも取り組んでいる。これは劣悪な模倣品から消費者を守る製品安全の観点からも重要である。

⁶⁵⁵ <https://www.marketscreener.com/quote/stock/VISA-INC-2277468/news/Visa-Announces-Generative-AI-Powered-Fraud-Solution-to-Combat-Account-Attacks-46650500/>

⁶⁵⁶ <https://www.pymnts.com/artificial-intelligence-2/2024/visa-ai-helped-block-80-million-fraudulent-transactions-in-2023/>

⁶⁵⁷ <https://www.beuc.eu/press-releases/consumer-groups-call-regulators-investigate-generative-ai-risks-enforce-existing>

⁶⁵⁸ https://www.wipo.int/edocs/mdocs/enforcement/en/wipo_ace_15/wipo_ace_15_10_presentations.pdf