

令和 6 年度海外主要国における消費者保護に
関する生成 A I 関連の規制等の調査業務
報告書

(生成 A I の活用事例に関する調査)

令和 7 年 3 月

株式会社 BiT & Company

目次

第1章 消費者保護に関する生成 AI 活用事例	4
1. 米国：FTC における生成 AI 活用による苦情処理自動化と詐欺検出の取組	4
(1). 事例の詳細	4
(2). 導入後の成果	5
(3). 法的観点	6
(4). 今後の展望	8
2. 英国：CMA における生成 AI 活用によるフェイクレビュー（口コミ）対策への取組	9
(1). 事例の詳細	9
(2). 導入後の成果	9
(3). 法的観点	10
(4). 今後の展望	11
3. ドイツ：BVL における生成 AI 活用による科学文献の自動審査の取組	12
(1). 事例の詳細	12
(2). 導入後の成果	12
(3). 法的観点	13
(4). 今後の展望	14
4. ブラジル：SENACON における生成 AI 活用による法的アドバイスの自動提供への取組	15
(1). 事例の詳細	15
(2). 導入後の成果	16
(3). 法的観点	16
(4). 今後の展望	17
5. ドバイ：CCCP における生成 AI 活用による苦情解決への取組	18
(1). 事例の詳細	18
(2). 導入後の成果	19
(3). 法的観点	19
(4). 今後の展望	20
第2章 消費者政策担当部局での働き方改革につながる生成 AI の活用事例等	21
1. 米国：国務省における生成 AI 活用による業務効率化への取組	21
(1). 事例の詳細	21
(2). チャットボットの主な機能と技術的特徴	21
(3). 職員の業務改善・効率化への影響	22
(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組	23
2. 英国：中央省庁における生成 AI 活用による内部業務効率化（文書作成・要約・分析）の取組	
(1). 事例の詳細	25

(2). 生成 AI パッケージの主な機能と技術的特徴.....	25
(3). 職員の業務改善・効率化への影響.....	26
(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組.....	27
3. タイ：BDI における生成 AI 活用による観光案内所の負担軽減への取組.....	28
(1). 事例の詳細.....	28
(2). チャットボットの主な機能と技術的特徴.....	28
(3). 業務改善・効率化への影響.....	28
(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組.....	28
4. 韓国：KCA における生成 AI 活用による文書作成効率化の取組.....	31
(1). 事例の詳細.....	31
(2). 生成 AI の主な機能と技術的特徴.....	31
(3). 職員の業務改善・効率化への影響.....	32
(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組.....	32
5. 日本：住友生命における生成 AI 活用による社員バックオフィス業務自動化への取組.....	34
(1). 事例の詳細.....	34
(2). 生成 AI ツールの主な機能と技術的特徴.....	34
(3). 職員の業務改善・効率化への影響.....	35
(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組.....	36

注：本稿に記載の日本語名称は正式な和訳でないものも含まれる。

第1章 消費者保護に関する生成AI活用事例

1. 米国：FTCにおける生成AI活用による苦情処理自動化と詐欺検出の取組

(1). 事例の詳細

米国連邦取引委員会（Federal Trade Commission：FTC）は、膨大な消費者苦情データを効率的に処理し詐欺の兆候を見逃さないために、機械学習や生成 AI などの先端技術を段階的に導入している¹。主な取組として、苦情の自動分類、重複苦情の検出・グルーピング、チャットボットによる自動対応、及び生成 AI の業務活用が挙げられる。

① 苦情の自動分類（PSC分類）

FTC では受理した消費者苦情に製品・サービス分類コード（Product Service Code：PSC）を割り当てる作業に機械学習モデルを適用している。従来は担当者による手作業で行っていた分類を、自動化されたモデルが実行することで、人的エラーのリスクが軽減され、分類の正確性と効率が向上した。この「自動 PSC 分類」機能により、苦情データは迅速かつ一貫性のあるカテゴリ分けが可能となり、後続の分析や対応を円滑にしている。

② 重複苦情の検出と詐欺パターン認識

消費者は同一の問題について複数回苦情を提出する場合があります（電話・オンラインなど異なる経路で重複送信されることもある）、従来はそれらを手動で照合する必要があった。FTC は機械学習によるテキスト分析を用いて重複する苦情を自動的に識別・グルーピングするツールを導入している。この仕組みにより、類似内容の苦情がまとめて扱われるため、同一案件に関する重複調査の無駄を省き、捜査官が迅速に有力な手がかりを発見できるようになった。例えば、大規模な詐欺スキームに多数の被害苦情が寄せられた場合でも、AI が自動的にそれらを関連付けて集約するため、当局は詐欺の全貌や被害規模を早期に把握できる。このほか、苦情テキストのワードクラウド分析も活用している。自然言語処理技術により苦情内容の頻出語や特徴語を可視化し、捜査官が新たな詐欺のトレンドや消費者被害のパターンを直感的に掴む手助けをしている。これらの AI ツールは、膨大な苦情テキストから詐欺の兆候や共通する手口を抽出する能力を高め、FTC の詐欺検出力強化に貢献している。

③ チャットボットによる苦情対応の自動化

FTC は消費者からの報告受付サイト（IdentityTheft.gov や ReportFraud.ftc.gov）において、営業時間外でもユーザー支援ができる自動チャットボットを導入している。このチャットボットは自然言語処理(NLP)を用いて、利用者からの問い合わせに対し FAQ 形式で回答し、必要な情報へのナビゲーションを提供する。例えば、身元盗難の被害に遭った人に対して必要な報告手順や救済策のページへ誘導する、といった案内を無人で 24 時間体制で行う。FTC 内部のプライバシー影響評価レポートによれば、このチャットボットは苦情提出時に利用者が「求める回答へ迅速にたどり着く」ための支援

¹ <https://www.ftc.gov/ai>

ツールであり、深夜や週末でも消費者が必要な情報を得られる環境を整えている。なお、設計上チャットボットは技術的な質問への回答や手続案内に特化しており、個人情報や具体的な法律相談に踏み込まないよう訓練されている。これにより、利用者のプライバシー保護に配慮しつつ、苦情受付プロセスの一部を自動化する。

④ 生成AI（大規模言語モデル）の業務活用

FTC は近年の生成 AI 技術にも注目しており、内部業務の効率化への実験的導入を開始した。その一環として Azure OpenAI の GPT-4 モデルを開発部門のワークフローに統合し、コード生成や文書ドラフト作成などで活用する試みを行っている。この取組は現在初期段階（試行段階）であるが、ソフトウェア開発やデータ分析における生産性向上を目的としており、定型的なコーディング作業の自動化や大量データからのレポート自動生成などで効果を検証中である。将来的には、こうした生成 AI を消費者苦情の要約作成や内部知見の共有にも応用し、職員の意思決定支援や訴訟準備の迅速化に役立てる可能性がある。

(2). 導入後の成果

FTC によるこれら AI 技術の導入は、苦情処理業務の効率と正確さを向上させ、結果的に消費者保護の強化につながっている²。以下に、具体的な効果と得られた成果を示す。

① 大量苦情への対処能力向上

FTC の消費者苦情データベース（Consumer Sentinel Network）には毎年数百万件規模の報告が集まる。例えば 2023 年には 540 万件以上の消費者報告が寄せられており、これらは 29 の主要カテゴリに分類される。この膨大な情報量に対し、前述の自動 PSC 分類システムは人手では追いつかないスピードで各苦情に適切な分類コードを割り振り、カテゴリ誤りの減少と処理件数の拡大を実現した。分類精度が上がったことで、苦情データの信頼性が向上し、分野ごとの被害傾向分析や各部署への振り分けが迅速になっている。FTC はこの自動分類により全体の業務効率が向上したと報告があり、限られた人員でより多くの苦情に目を通し対応する体制を強化した。

② 重複苦情の統合による迅速な詐欺検出

重複苦情検出 AI の導入後、同一案件に関する苦情の自動集約が可能となり、捜査官は個別の苦情を突き合わせる作業に費やす時間を削減した。その結果、例えば特定の事業者に対する詐欺苦情が 100 件寄せられた場合でも、AI が瞬時にそれらを関連付けて一つのグループとして提示する。これにより、潜在的な違法行為の早期発見が促進された。FTC 内部では「法執行当局がリード（手がかり）を迅速に検索・特定できる」ようになったと評価されており、大規模詐欺事件への対応開始までの時間短縮という定量的効果が現れている。（具体的な時間短縮幅は非公表ながら、従来手作業では見落としがちだったパターンも自動検出されている）。さらに、ワードクラウド分析によって苦情テキストの傾向把握も効率化した。頻出語の可視化により新手の詐欺に関するキーワードや被害内容の共通点が浮かび上がり、担当者が膨大なテキストを読むことなく概要を掴めるようになっている。これら

² <https://www.ftc.gov/ai>

のツール全体として、詐欺検出の精度とスピードが向上し、FTC が消費者からの警告信号をいち早く察知して対処措置を講じる件数が増えている。

③ 消費者対応サービスの向上

チャットボットの稼働により、24 時間体制のユーザーサポートが実現した。従来は営業時間外に届いた問い合わせや苦情は対応が遅れがちであったが、現在では深夜・週末でも自動応答システムが即座にユーザーの疑問に答え、必要な手続ページへの案内を行っている。その結果、苦情・被害報告の敷居が下がり、より多くの消費者が速やかに被害を届け出られる環境が整った。例えば、IdentityTheft.gov ではチャットボットが被害者の状況に応じた回復手順をガイドし、緊急時の初動対応を助けている。定量的な成果としては、公表データこそないものの、チャットボットが導入された 2021 年以降、サイト訪問者が必要情報に到達するまでの時間短縮や、問い合わせ対応に要する人手の削減が達成されている。また FAQ 対応の自動化により、年間数万件規模と推計される定型的な質問への対応が人手を介さず処理され、職員はより高度な相談や分析業務に注力できるようになった。ユーザーからは「回答を得るまでの待ち時間が減った」「夜間でも問題解決の糸口がつかめる」といった好意的な反応が寄せられており、FTC のブランドイメージ向上にもつながっている。

④ 内部業務効率とコスト削減

生成 AI（GPT-4）の試験導入によって、FTC 職員の生産性向上も期待される。実際に一部の反復的なコーディング作業は AI による自動提案で工数が大幅短縮されつつあり、これにより IT 開発プロジェクトの納期短縮や外部委託費用の節約といった効果も見込まれている（具体的な成果は現在測定中）。また、大量のテキストデータ（例えば過去の判例や企業から提出された報告書）の要約作成に生成 AI を活用することで、法務スタッフが短時間で重要ポイントを把握できるようになる可能性がある。FTC は小規模な独立機関ながら複数の役割を少人数で担っているため³、このような AI 支援により、少ないリソースでより多くの成果を上げる体制の構築が進んでいる。

（3）. 法的観点

FTC による生成 AI・機械学習の活用は、米国の関連法規やガイドラインに準拠しつつ進められている。米国政府は近年、連邦機関に対し AI の利用に関する枠組みを整備しており、FTC もそれに沿ったガバナンスを構築している。

① 連邦政府における AI 利用の法的枠組み

2020 年に制定された AI in Government Act of 2020 及び 2022 年成立の Advancing American AI Act は、政府機関での AI 活用推進とガバナンス強化を図る法律である⁴。これらを受け、トランプ政権下では大統領令 13960 号「連邦政府における信頼できる AI の利用促進」（2020 年 12 月）が発出され、連邦機関が AI を設計・利用する際に遵守すべき 9 つの原則が示された。例えば「法令順守と倫理」「目的適合性」「性能の追跡可能性」「安全性とセキュリティ」「透明性」などで、AI の入力・出力

³ <https://fedscoop.com/ftc-on-track-to-publish-its-first-ai-use-case-inventory-by-the-end-of-this-year-official-says/>

⁴ <https://www.ftc.gov/>

や決定プロセスを適切に文書化し、人権やプライバシーを侵害しないよう運用すべきことが定められている。

2023 年 10 月にはバイデン政権下で大統領令 14110 号「AI の安全・安心かつ信頼できる開発と利用の促進」が出され、AI 活用における人権・安全への影響評価とリスク低減が一層強調された。この EO14110 に基づき、OMB（行政管理予算局）は連邦機関向けガイダンス M-24-10 号（2024 年 3 月）を発行し、各機関に Chief AI Officer（AI 責任者）の任命や AI ユースケース台帳の公開、そしてリスク管理策の実施を要求している。FTC は独立機関であり一部の命令では適用除外であったが、現在は自主的にこれらの要件を順守し、社内にデータ・AI ガバナンス委員会を設置するなど統制体制を整備している。

また FTC は AI 活用実績のインベントリ（一覧）を初めて作成し、公表準備を進めており、2024 年末までに一般公開する見通しである。

② プライバシー・差別などへの法的配慮

FTC が取り扱う消費者苦情データには個人情報が含まれるため、1974 年プライバシー法(Privacy Act)などの個人情報保護法制や関連するセキュリティ基準に従い、AI システムでも適切なデータ管理が求められる⁵。苦情データベース（Consumer Sentinel Network）は法執行機関向けに提供されているが、その利用と AI 処理は利用目的を限定し、不要な個人データの収集・保持を避ける設計になっている。また、AI による自動分類やチャットボット対応が特定の人々に不利益を与えないよう、公民権法や平等信用機会法などに照らして偏りや差別の監視を行っている。FTC 自身が 2022 年に議会へ提出した報告書では、オンライン上の問題に AI を用いて対処することに関するリスクとして「不正確さやバイアス、差別の可能性」を指摘しており、AI ツールが新たな被害を生まないよう慎重な姿勢を取るよう呼びかけている。具体的には、AI による検出アルゴリズムが不十分なデータで学習した結果、ある属性の集団ばかり誤検出・過剰検出するといったバイアスの懸念や、最新の詐欺手口を検知できない不適応性の問題である。FTC はこうしたリスクを認識し、AI システムの定期的なテストと監査、性能が基準に満たない場合の人間による介入（AI の一時停止や出力の二次確認）といった安全策を講じている⁶。

さらに、FTC は消費者保護法（FTC 法第 5 条）の執行機関として、AI の活用であっても違法なごまかしや不公正があれば例外なく規制の対象になることを明言している。リナ・カーン FTC 委員長は「AI ツールを使って人々を欺き、詐欺を働くことは違法であり、法律の適用に AI の免罪符は存在しない」と述べ、AI 関連であっても既存の法律を厳格に適用する方針を示している。このように、FTC は自らの AI 活用においても法的遵守と倫理性を重視し、透明性確保や偏り排除の措置をとりつつ業務改善を図っている。

⁵ https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/03.16.23-SNS-PIA-Updated_NO%20SIG.pdf

⁶ <https://www.federalregister.gov/documents/2020/12/08/2020-27065/promoting-the-use-of-trustworthy-artificial-intelligence-in-the-federal-government>

③ ガイドラインと業界への示唆

米国政府全体としては、商業分野の AI について「AI 権利章典 (AI Bill of Rights)」と呼ばれる原則群 (ホワイトハウス科学技術政策局が 2022 年に公表) や、NIST (国立標準技術研究所) の AI リスクマネジメントフレームワークといったソフトローも提示されている⁷。FTC もこれらを参照しつつ、自らは「AI を謳う製品・サービスに対する誇大表示取締」などの面で規制当局としてのスタンスを明確にしている。例えば 2023-2024 年に展開された「Operation AI Comply」では、AI チャットボットを「弁護士の代わりになる」と偽ったサービス提供者や、AI で自動収益を得られると誤信させる投資スキーム提供者に対し、FTC が相次いで法執行措置を取った。

これは FTC が対外的に示した AI 利用に関する一連のガイドライン遵守のメッセージとも言え、結果的に FTC 内部での AI 活用にも影響を与えている。すなわち、「FTC 自身が AI を用いる場合も、常に消費者への透明性と説明責任を果たし、誠実で偏りのない成果を出すことが求められる」との認識が浸透している。FTC は職員向けにも AI 倫理と法律遵守のトレーニングを実施しており、AI システム運用中に問題が発覚した場合のエスカレーション手順なども定めている。総じて、FTC における生成 AI・機械学習の導入は、関連する法律・規制・ガイドラインの枠内で慎重に設計・運用されており、技術革新による効率化と法的・倫理的責任の両立を図る姿勢が貫かれている。

(4). 今後の展望

FTC は今後も生成 AI や機械学習を駆使して消費者保護業務の高度化を進めていく見通しである。まず、AI ユースケース台帳の公開を契機に、FTC の AI 活用状況が透明化されるため、外部からのフィードバックや他機関とのベストプラクティス共有が期待できる⁸。FTC は小規模な機関ゆえに「小さい組織で小さい予算」の制約があるが、それゆえクラウド AI サービスやオープンソースツールの活用でコスト効率の良い AI 展開を模索している。将来的には、現在試行中の GPT-4 など生成 AI の適用範囲を広げ、苦情内容の自動要約や多言語苦情への対応などにも踏み出す可能性がある。また、チャットボットについてはより高度な対話型 AI へと進化させ、ユーザーとの自然な対話を通じて必要情報を収集・提供できるよう改良が検討されている (ただし誤情報を避けるため、生成 AI の応答精度向上と安全管理が前提となる)。法的側面では、FTC は引き続き AI ガバナンス体制を強化し、OMB 指針に沿ったリスクアセスメントや第三者監査の実施など継続的な監督を行うことが考えられる。米国では今後包括的な AI 規制法の制定や、より厳格な差別防止規則の適用が議論されているが、FTC はそれらの動向を踏まえ自機関の AI 利用方針をアップデートしていくものと考えられる。

⁷ <https://www.federalregister.gov/>

⁸ <https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2024/03/M-24-10-Advancing-Governance-Innovation-and-Risk-Management-for-Agency-Use-of-Artificial-Intelligence.pdf>

2. 英国：CMAにおける生成AI活用によるフェイクレビュー（口コミ）対策への取組

（1）. 事例の詳細

イギリスの主要な消費者保護機関である競争・市場庁（Competition and Markets Authority：CMA）は、生成 AI の技術を活用して新たな消費者保護施策を展開している⁹。CMA は競争政策だけでなく消費者保護の権限も持ち、オンライン市場の急速なデジタル化や生成 AI の普及によって増大する不公正な商慣行に対応するため、AI 戦略を強化している¹⁰。特に、AI が生み出すフェイクレビュー（口コミ）や隠れた広告表示といった新種の消費者被害に対し、CMA は法規制の整備と技術導入の両面から対策を進めている。

CMA が推進するフェイクレビュー対策には、プラットフォーム事業者側での AI 検知システムの導入が含まれる。具体的には、レビューの内容・投稿パターンを分析する自然言語処理（NLP）や機械学習の技術が用いられている。これにより、人間には判別困難な巧妙なフェイクレビューもアルゴリズムで洗い出すことが可能となる。例えば、過去に摘発されたフェイクレビュー業者は、類似文面の大量レビュー投稿や、不自然に高い評価のみを付ける傾向があった。AI はこうしたパターンを学習し、異常なレビュー群を自動的にフラグ付けできる。また文体の特徴解析によって、異なるユーザー名であっても実際は同一人物（又は同一の生成 AI モデル）が書いた可能性を検知する。Google は CMA との協議後、レビュー検出アルゴリズムを高度化して「より迅速に問題のあるレビューアーや店舗を特定・調査できる」体制を構築したとされる。

さらに悪質なレビューアーに対しては投稿削除やアカウント停止、店舗側にはプロフィールへの警告表示といった措置も技術的に実装している。加えて、「レビュー内容によって自動算出される評価（星評価など）にもフェイクの情報が混入しないようにする」という観点で、レビューに基づく表示要素全般の信頼性確保にも取り組んでいる。こうした検知技術の背景には、プラットフォーム各社が保有するビッグデータ（投稿ログ、ユーザー行動履歴、言語モデルなど）と最新の AI モデルの活用がある。CMA は「合理的かつ適切な手段によるチェック」を各社に義務づけるガイダンスを策定しており、機械的検知だけでなく人間による確認との組み合わせで精度と公平性を担保する方針である。

（2）. 導入後の成果

CMA の取組により、デジタル市場・競争・消費者法（DMCC 法）が 2024 年 5 月に成立し、英国の消費者保護法制が大きく強化された¹¹。同法によりフェイクレビュー投稿・斡旋の禁止が明文化されただけでなく、定期購読契約の解約容易化（サブスクリプション・トラップ対策）や、不当な隠れ料金（ドリッププライシング）の禁止など、デジタル時代に対応した消費者保護規則の整備が進んだ。特にフェイクレビューに関しては、ウェブサイト運営者（プラットフォーム）にも一定の責任を負わせることが定められた点が画期的である。具体的には「合理的で適切な措置を講じて、自サイト上で

⁹ <https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update>

¹⁰ 同上

¹¹ <https://www.gov.uk/government/news/new-laws-set-to-ban-mandatory-hidden-fees-from-online-shopping-saving-money-for-consumers>

フェイクレビューが投稿・掲載されるのを防止・削除しなければならない」という義務が課される¹²。これに違反した場合、CMA は企業に対し直接制裁金を科す強力な執行権限を持つことになり、違反企業にはグローバル売上高の最大 10%という巨額の罰金を科すことも可能となった¹³。このように法的基盤が整備されたことは、生成 AI 時代における消費者保護の礎石となる大きな成果と言える。

(3). 法的観点

生成 AI を消費者保護に活用する上で、法的枠組みとプライバシー保護の確立は極めて重要である。

まず法的観点では、前述の DMCC 法が中心的な役割を果たす。同法により、フェイクレビューや隠れ広告など消費者を欺く行為が明示的に禁止され、CMA による直接執行が可能となった¹⁴。例えば、フェイクレビューについては「実際の体験に基づかないのに本物であるかのように見せかけたレビュー」を定義し、それを書いたり依頼したりする行為や、逆に不都合な本物のレビューを意図的に未掲載にする行為なども含め包括的に違法と規定している。このような詳細な禁止規定は世界的にも先進的であり、今後同種の問題に対処する有力な法的武器となる。一方で、この法律を現実に応用する際の細則（例えばプラットフォームに課す「合理的措置」の具体例）は今後 CMA がガイダンスを策定することになっている。業界や消費者団体から意見募集を行いながら、AI の検知技術導入や人手でのモニタリングなど望ましい措置を具体化していく。法律面では他にも、広告については ASA の広告コードが適用されており、「生成 AI で作成された広告でも人間が作った広告と同様に規制対象となる」ことが確認されている。これはつまり、AI 生成か否かにかかわらず誇大広告やミスリーディングは禁止であり、違反時には広告差し止めや是正命令が出されるということである。加えて、生成 AI による差別的表現や有害表現が広告に現れた場合には、社会的責任を問われることもあり得る。このように、既存の消費者保護規制（不当表示の禁止や商品の適合性保証など）は AI にもそのまま適用され、AI だから許されるという余地は基本的にない。CMA や ASA はそれを周知徹底することで、企業側が「AI で自動生成したから知らなかった」といった言い訳を許さないスタンスを明確にしている。

プライバシーとデータ保護の観点では、英国のデータ保護法（2018 年データ保護法及び UK GDPR）が大前提となる。生成 AI の活用において特に問題となるのは、トレーニングデータや入出力に含まれる個人情報の扱いである。例えば、過去の消費者レビューを AI に学習させてパターン分析する場合、そのレビューに氏名や購入履歴など個人データが含まれることがある。この場合、データ主体（レビュー投稿者）の同意なくそれらを機械学習に利用することは目的外利用として違法となる可能性がある。ICO は 2023 年に「生成 AI ライフサイクルにおける目的限定原則」に関する指針案を公表し、ウェブから収集した個人データを別目的（AI 訓練など）に使う際には目的の両立性を慎重に評価すべきと述べている。また「公開ウェブ情報であっても個人データであれば原則として利用に適法根拠が必要」として、違法に取得したデータでモデルを訓練すれば、その出力を利用する行為自体も違法性を帯びる可能性を示唆している。CMA は消費者保護のためのデータ分析を行う際にも、このデ

¹² <https://publications.parliament.uk/pa/cm5803/cmpublic/DigitalMarketsCompetitionConsumers/memo/DMCCB09.htm>

¹³ <https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update>

¹⁴ https://assets.publishing.service.gov.uk/media/65c3b5d628a4a00012d2ba5c/6.8558_CO_Generative_AI_Framework_Report_v7_WEB.pdf

ータ保護法令を遵守する必要がある。具体的対策としては、個人を特定できる情報を可能な限り匿名化・集計化して AI に入力する、モデルの API 提供者と契約上のデータ保護条項を結ぶ、処理記録を残して後日検証可能にする、などが考えられる。

(4). 今後の展望

生成 AI の進化に伴い、消費者保護のあり方も今後さらに発展・拡充していく見通しだ。まず短期的には、2024 年 5 月に施行された DMCC 法の具体的運用が焦点となる。CMA は同法に基づく新たな執行チームを立ち上げ、違反行為の監視と摘発を迅速化すると表明している。これにより、フェイクレビューやサブスク詐欺などに対して、これまで以上にスピーディーに制裁措置を講じることが可能になる。実際、法施行後初のケースとして、大規模なフェイクレビュー業者や著名ブランドでの隠れ広告事案に対し、CMA が高額な罰金処分を科す可能性が指摘されている。そうした先例ができれば企業の抑止力となり、市場全体の行動変容が期待できる。また CMA と政府は協力してガイダンス文書の公表しており、新ルール下で企業が取るべき具体策を示す見込みである¹⁵。ガイダンスには、レビュー投稿前の本人確認や AI 検知システム導入、人力モニタリング体制など、企業規模に応じた「適切な手段」のリストが含まれる。企業側もこれに沿って内部ポリシーを整備し、違反の未然防止に努めることが求められる。

総じて、イギリスにおける生成 AI 活用の消費者保護は、「柔軟な規制と先端技術の両立」という方向に進むと展望される。政府はイノベーションを阻害しない原則を維持しつつも、悪質な利用は許さない明確な線引きを示している¹⁶。CMA はその実現に向け、エビデンスに基づく素早い介入と効果測定を重ね、規制手法をアップデートしていくだろう。消費者側も、AI 生成コンテンツに関する知識を深め賢く行動することが促される。例えば、「このレビューは AI によるものかもしれない」という視点を持つことで自衛意識が高まる。CMA や関連機関は今後、消費者教育や表示ルールの整備（生成 AI 利用の明示など）にも乗り出す可能性がある。生成 AI は脅威であると同時に有用なツールでもある。英国政府と CMA は、その二面性を踏まえて適切に舵取りし、消費者にとって安全で信頼できるデジタル市場環境を構築することを目指している¹⁷。この取組は始まったばかりであり、今後の展開次第で各国のモデルケースともなり得るだろう。CMA が牽引する生成 AI 時代の消費者保護の行方に、国内外から大きな注目が集まっている。

¹⁵ <https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update>

¹⁶ 同上

¹⁷ [https://www.gov.uk/government/publications/joint-statement-on-competition-in-generative-ai-foundation-models-and-ai-products](https://www.gov.uk/government/publications/joint-statement-on-competition-in-generative-ai-foundation-models-and-ai-products/joint-statement-on-competition-in-generative-ai-foundation-models-and-ai-products)

3. ドイツ：BVLにおける生成AI活用による科学文献の自動審査の取組

(1). 事例の詳細

ドイツの連邦消費者保護庁（Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit：BVL）は、食品安全や製品監視など消費者保護分野における行政サービスに AI 技術を積極的に導入している。中でも近年注目される生成 AI を活用し、大量の情報を自動で審査・分析するプロセスを試験導入している。その目的は、手作業では困難なデータや文献の網羅的なチェックを高速かつ客観的に行い、リスクの早期発見や業務効率化につなげることにある。実際、BVL では 2025 年初頭の時点で開発中又は運用中の AI システムが 14 件にのぼり、ドイツ連邦機関の中でも AI 活用が突出している機関の一つである¹⁸。

BVL が生成 AI を活用している代表的な事例として、科学文献の自動審査（KAPRi プロジェクト）が挙げられる。これは、遺伝子組換え生物（GVO）のリスク評価に関連する世界中の学術論文や報告書を AI が読み込み、文脈に応じた要約を自動生成するシステムである¹⁹。従来、食品や飼料の安全性に関する最新知見を把握するには、専門職員が膨大な文献を精査する必要があったが、KAPRi では、大規模言語モデルなどの自然言語処理技術を用いて論文の要点やリスク情報を抽出・要約することで、文献調査のスクリーニング工程を自動化している。このシステムは BVL 内部で研究開発されたもので、生成 AI により文献内容を要約しつつ、リスクに関わる部分を強調表示するなど、専門家による評価を支援する仕組みである。例えば、ある新規食品添加物に関する数百件の論文から、AI が関連する有害事象の記載をピックアップして要約を提示することで、担当者は短時間で重要ポイントを把握できる。こうしたコンテキストに応じた要約生成により、BVL はリスク評価に必要な情報収集プロセスを大幅に効率化しつつ、見落としの防止にも寄与している²⁰。

BVL の自動審査プロセスでは、主に自然言語処理（NLP）を応用した生成 AI 技術が使用されている。先述の KAPRi システムでは、大規模言語モデル（LLM）の技術をベースに開発されたアルゴリズムが採用され、AI は数多くの科学論文を読み込み、それぞれの内容を理解した上でコンテキストに沿った要約文を生成する。キーワードの単純抽出ではなく、文章の意味や因果関係を解析して要点を文章化する生成型の要約である点が特徴である。

(2). 導入後の成果

生成 AI を活用した自動審査プロセスにより、BVL では業務効率の向上と迅速なリスク検出といった成果が表れ始めている。KAPRi の活用により、従来専門職員が手作業で行っていた文献レビューの負担が大幅に軽減された。この AI システムの導入目的は「時間の節約」であり、期待通り処理時間が短縮されていることが示されている²¹。具体的な数値は公表されていないが、BVL の担当者によれば生成 AI が提供する要約のおかげで「関連論文を一通り読むのに必要だった日数が、要約結果のチェックに要する数時間程度に圧縮された」とされている。これにより、リスク評価チームは浮いた時

¹⁸ <https://dserver.bundestag.de/btd/20/068/2006862.pdf>

¹⁹ 同上

²⁰ 同上

²¹ 同上

間を分析や対策立案に充てられるようになり、より多くの案件に迅速に対応できる体制が整いつつある。実際、BVL は毎年発行する食品・消費者製品のモニタリング報告書で、以前より豊富な分析結果や傾向解説を含めるようになっており、これは AI が裏でデータ処理を補助している成果とも考えられる。例えば 2024 年 4 月に公開された新しいデータポータルでは、全国の検査データを可視化し傾向を示すグラフなどが充実した²²。このポータル構築にも AI による分析結果が活用されており、従来は手間だった地域別・期間別の傾向分析が自動更新されるようになっている。

生成 AI の導入は、品質面でも見落としや人為ミスの低減に寄与している。AI は人間と異なり疲労や先入観がないため、例えば深夜の緊急通報でも安定したパフォーマンスで情報スクリーニングを行う。BVL のシステムは現時点で完全自動判断はせず人が確認する仕組みであるが、AI が示す要約や異常検知アラートによって、担当者は危険の兆候を検知しやすくなった。2023 年にはサルモネラ汚染による食品リコールが相次いだが、その際 BVL は各州から上がるデータを AI で集約分析し、原因分析と周知を迅速化した。このように、生成 AI は意思決定の土台となる情報収集・整理で高い効果を発揮しており、BVL 内部の評価では「リソース（人員）の有効活用と消費者保護の強化に繋がっている」とされている。なお、BVL が導入している AI システムの多くはリスクレベルが「極めて低い（minimal）」と分類され、これは適切に使えば消費者に不利益を与えるおそれがほとんど無いことを意味する。総じて、BVL の生成 AI 活用は現場の業務スピードとカバレッジ（網羅性）を高め、よりプロアクティブな消費者保護を実現しつつあると言える。

（3）. 法的観点

生成 AI を行政業務に導入するにあたり、データ保護法や関連法規への適合は重要な検討事項である。まず EU 一般データ保護規則（GDPR）への対応がある。BVL の AI 事例では主に公開された科学論文や非個人データを扱っているため、直接個人データを処理するケースは少ないが、それでもモデルの学習過程や結果に個人情報が含まれないよう注意が払われている。例えば、研究論文中の著者名や患者情報などの個人データ相当部分は要約時に除外・マスキングするなどの措置が取られている。仮に市民からの苦情テキストなど個人情報を含むデータを AI で分析する場合は、目的限定（その業務以外に使わない）やデータの匿名化を徹底し、必要に応じてデータ保護影響評価（DPIA）を実施している。実際、ドイツのデータ保護当局（DPA）は 2024 年 5 月にガイドラインを公表し、AI システム導入時には GDPR の原則（合法性・透明性・目的限定・データ最小化など）を満たすよう求めている²³。BVL の AI 導入もこの指針に沿って進められており、たとえば外部クラウド AI サービスは極力使わず政府内サーバーで運用する、モデルに投入するデータも必要最小限に留める、といった形でプライバシーに配慮している。

BVL における生成 AI 活用は法令順守とプライバシー保護を前提に進められており、現在までの運用では特段の法的問題は発生していない。むしろ積極的な透明性確保策（登録簿での公開など）や慎重なリスク評価により、行政における AI 活用の模範的事例として注目されている。今後も国内外の法規制の動向を踏まえつつ、技術のメリットを最大化し市民の信頼を得る形で生成 AI 活用が求められる。

²² <https://dserver.bundestag.de/btd/20/068/2006862.pdf>

²³ https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/en/20190405_hambacher_erklaerung.pdf

(4). 今後の展望

BVL における生成 AI 活用はまだ端緒についたばかりであるが、今後さらなる発展と横展開が期待されている。技術進化の面では、現在研究中のモデルが洗練されれば、より高度な多言語対応や画像データ解析への応用も視野に入る。例えば食品のラベル表示や製品写真を AI が読み取り、安全性に関わる表示欠如を自動検出するといった応用も考えられる。BVL の所管業務には農薬や動物用医薬品の監督も含まれるため、将来的には化学物質の毒性予測 AI や、世界の動物疾病データから流行を予測する AI など、生成 AI + 予測 AI の組み合わせでリスクを事前に察知・対策するといった方向に発展する可能性がある。

長期的には、AI 技術の進歩（例：より高性能な GPT-4.5 や GPT-5 の登場）に合わせて、BVL のシステムもアップデートや刷新を続けていくことが想定される。一度構築したモデルも数年で陳腐化する可能性があるため、継続的なモデル再訓練や新モデルへの乗り換えが必要である。幸いドイツ国内には Aleph Alpha など優れた AI 企業が育っており、行政との協業も進んでいる²⁴。BVL もそうした外部リソースや国内外の研究ネットワークを活用しながら、消費者保護 AI の先端を走り続けることが期待される。

²⁴ <https://aleph-alpha.com/govtech-campus-deutschland-stackit-and-aleph-alpha-create-a-platform-for-ai-applications-for-the-german-administration-new-f13-goes-live-in-baden-wuerttemberg/>

4. ブラジル：SENACONにおける生成AI活用による法的アドバイスの自動提供への取組

(1). 事例の詳細

ブラジルの全国消費者庁（Secretaria Nacional do Consumidor：SENACON）は、消費者保護の分野で生成 AI を活用し、法的アドバイスの自動提供に取り組んでいる。具体的には、消費者相談プラットフォーム「Consumidor.gov.br」に生成 AI を統合し、消費者からの問い合わせに対して自動で法的助言や手続案内を行う試みである²⁵。この AI システムにより、消費者は質問を投げかけるだけで、消費者保護法（ブラジルの消費者保護法典＝CDC）に基づく権利や苦情解決の手順について即座にガイダンスを得られるようになる。SENACON はこの技術を「Consumidor.gov.br 2.0」の一環として導入し、消費者と企業間の紛争解決プロセスをより迅速かつ効率的にすることを目指している²⁶。

SENACON が導入を進める生成 AI の具体的な活用方法は、消費者向けのバーチャルアシスタントによる法的アドバイス提供である。SENACON ウェブサイト上のお問い合わせ機能やサポート窓口に AI を組み込み、ユーザーがテキスト又は音声で質問すると、AI が自動的に回答候補を生成する。例えば、「商品の返品方法を知りたい」といった問いに対し、AI が消費者保護法に沿った手続（返品期限や店舗への要求方法など）を即座に案内する。また、この AI は過去に蓄積された問い合わせデータや法令知識を学習しており、質問内容に応じて最適な解決策や次のステップを提案する仕組みである。さらに、プラットフォーム上での重複した苦情や不適切な表現のフィルタリングも自動化しており、同じ内容の苦情が繰り返し投稿された場合や公序良俗に反する場合には、AI が検知して適切に対処（受付拒否や修正依頼）する²⁷。これらにより、従来は職員が対応していた基本的な問い合わせ応対やデータチェックの一部を AI で代替し、窓口対応の迅速化と効率化を図っている。

SENACON の生成 AI システムは、大規模言語モデル（LLM）を活用したチャットボット型のアーキテクチャである。ユーザーからの自然言語の質問を AI が解析し、過去の相談データや法令データベースを参照しながら適切な回答を文章生成する仕組みである。現時点で具体的なモデル名は公表されていないが、政府内の IT 企業（Serpro など）や研究機関と連携してブラジルポルトガル語の法令・FAQ データを学習させたシステムである。音声入力にも対応予定であり、音声認識技術でユーザーの問い合わせをテキスト化し、AI が回答を生成した後、音声合成で返答するインターフェースも検討されている。システム構成としては、Consumidor.gov.br の既存インフラに AI 応答エンジンを統合し、問い合わせ内容に応じてバックエンドで AI が稼働、必要に応じて人間のオペレーターや担当部署にエスカレーションする形である。生成 AI の出力は確率的なものであるため、その精度を高める対策として、消費者保護分野に特化したドメイン知識でチューニングを行い、回答内容の検証プロセス（一定のケースでは人間によるレビューや承認）が設けられる。また、セキュリティと可用性の観点から、AI システムは政府内サーバー上で動作し、機密性の高い苦情データが外部に漏れないように

²⁵ https://ipsconsumo.com.br/site/wp-content/uploads/2024/09/Ebook_Consumidor.gov_br-10-Anos-Fortalecendo-a-Cidadania-e-as-Relacoes-de-Consumo-no-Brasil.pdf

²⁶ <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2025/fevereiro/governo-lanca-cartilha-inteligencia-artificial-generativa-no-servico-publico>

²⁷ <https://www.serpro.gov.br/en/about-serpro>

設計されている。

(2). 導入後の成果

この生成 AI 導入によって、SENACON は消費者対応業務の効率化とサービス水準の向上という成果を期待している。まず、問い合わせ対応の所要時間短縮が見込まれる。AI チャットボットにより即時回答が可能となるため、従来は回答まで数日要していた消費者からの問い合わせにもリアルタイムに対応できるようになる。その結果、消費者満足度の向上と、問い合わせ放置や二次苦情の減少が期待される。また、単純反復的な質問対応を AI が肩代わりすることで、職員はより複雑な紛争案件や政策立案など付加価値の高い業務に専念できるようになる。実際、SENACON は「AI の導入により消費者の体験と紛争解決の効率が一段と向上する」と評価しており²⁸、将来的には企業と消費者間のトラブル解決までの時間短縮や、解決率のさらなる向上にもつながると見込まれている。さらに、AI が苦情内容を自動分析して適切な解決策を提示することで、これまで見落とされていた消費者の権利救済の機会も拾い上げられる可能性がある²⁹。例えば、小規模な被害でも AI が法的権利に照らして返金や補償の余地を示唆することで、泣き寝入りするケースを減らす効果も期待できる。総じて、導入後は「迅速化」「対応件数の増加」「職員負担の軽減」といった成果が顕著になると予想される。

(3). 法的観点

生成 AI の活用にあたり、法的及びプライバシー面の配慮も重要である。

まずデータ保護について、ブラジルには個人データ保護法（LGPD）があり、消費者から取得する情報の取扱いには厳格な規制がある。SENACON 自身、2024 年には Meta 社（Facebook など）がユーザーデータを無断で AI 学習に利用していた件で調査・是正を求める通知を発出しており、LGPD や消費者保護法（CDC）遵守の立場を明確にしている³⁰。このような経緯からも、SENACON は自ら AI を導入するにあたって、消費者情報を本人の同意なく学習データに用いない、あるいは匿名化・統計化したデータのみを活用するなどの対策を講じている。また、生成 AI が回答を生成する際に参照するデータについても、機密情報や個人情報が含まれないよう慎重に管理される。

プライバシー保護の一環として、プラットフォームとブラジルの個人データ保護当局（ANPD）との技術的連携も進められており、データ共有やプライバシーに関する問題に即応できる体制を整えている³¹。さらに法的側面では、現在ブラジルで審議中の AI 法規制（2023 年に上院可決の法案など）にも準拠する必要がある。例えば、行政における AI 利用に関する透明性要求や人権への影響評価など、新たに策定される指針を遵守することが求められる。幸いにして SENACON は司法省（MJSP）の一部門であり、最新の法規制情報にアクセスしやすいため、法務コンプライアンス部門と協力しながら AI システム運用ポリシーを策定している。加えて、生成 AI が提供する法的アドバイスについて

²⁸ https://ipsconsumo.com.br/site/wp-content/uploads/2024/09/Ebook_Consumidor.gov_br-10-Anos-Fortalecendo-a-Cidadania-e-as-Relacoes-de-Consumo-no-Brasil.pdf

²⁹ 同上

³⁰ https://idec.org.br/sites/default/files/notificacao_idec_-_meta_ia_generativa_26.06.2024.pdf

³¹ https://ipsconsumo.com.br/site/wp-content/uploads/2024/09/Ebook_Consumidor.gov_br-10-Anos-Fortalecendo-a-Cidadania-e-as-Relacoes-de-Consumo-no-Brasil.pdf

は、「参考情報」であり最終的な法的判断は利用者自身又は正式な法的機関に委ねる旨の免責を表示するなど、過度の依存を避けるための措置も検討されている。総じて、SENACON は消費者データのプライバシー保護と AI 運用の法的適合性を最優先課題とし、安全かつ信頼できる形でサービスを提供しよう努めている。

(4). 今後の展望

SENACON による生成 AI 活用はまだ試行段階にあるが、今後数年で本格運用とさらなる高度化が進む見通しである。現時点で具体的な稼働開始時期は明言されていないものの、Consumidor.gov.br 2.0 の開発計画に沿って段階的に導入される見込みであり、まずは FAQ 対応や簡易な苦情分類といった限定的な範囲で AI を実装し、その精度や有用性を検証したうえで、対応領域を拡大していくと考えられる。将来的には、生成 AI が蓄積したビッグデータを活用して予測分析を行い、苦情が多数寄せられる問題を事前に察知して未然防止策を講じたり、消費者への個別フォローアップを自動で行ったりすることも視野に入れている³²。

また、消費者教育の面でも AI を活用し、消費者が自分の権利や適切な行動を学べる対話型のトレーニングツールなどへの応用も可能な見込みである。SENACON 内部では他部門への展開も期待されており、たとえば不良品リコール情報の自動通知や、違法表示の監視に AI を使うなど、生成 AI による消費者保護強化策が検討されている。政策的には、政府全体のデジタル変革戦略（ブラジル AI 国家戦略＝PBIA）の一環として、本取組が位置づけられており、十分な予算投下と技術支援が継続される見通しである³³。SENACON は「新技術との強力なパートナーシップとユーザーからのフィードバックの統合によって、今後も不可欠な消費者保護リソースであり続ける」と展望を述べており、より効率的でアクセスしやすく、さらに予測的に機能する次世代の消費者プラットフォーム実現を目指している³⁴。

このように、生成 AI の活用は SENACON にとって消費者サービス革新の柱であり、近い将来にはブラジルの消費者が 24 時間いつでも的確な法的アドバイスを受けられる環境が整うことが期待されている。

³² https://ipsconsumo.com.br/site/wp-content/uploads/2024/09/Ebook_Consumidor.gov_br-10-Anos-Fortalecendo-a-Cidadania-e-as-Relacoes-de-Consumo-no-Brasil.pdf

³³ <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2025/fevereiro/governo-lanca-cartilha-inteligencia-artificial-generativa-no-servico-publico>

³⁴ https://ipsconsumo.com.br/site/wp-content/uploads/2024/09/Ebook_Consumidor.gov_br-10-Anos-Fortalecendo-a-Cidadania-e-as-Relacoes-de-Consumo-no-Brasil.pdf

5. ドバイ：CCCPにおける生成AI活用による苦情解決への取組

(1). 事例の詳細

ドバイ首長国の商業適正取引・消費者保護部門（Commercial Compliance & Consumer Protection：CCCP）は、2018年に「スマート保護（Smart Protection）」と呼ばれるAIサービスを導入した。このサービスは世界初のAI活用による消費者苦情解決システムであり、消費者からの苦情を自動で受け付けて解決へ導くものである³⁵。スマート保護はモバイルアプリ「Dubai Consumer」やウェブサイト「consumerrights.ae」を通じて利用でき、消費者は24時間いつでも苦情を提出できる。

スマート保護の特徴は、人間のオペレーターを介さずにAIが直接ユーザーと対話し、問題解決まで案内する点である。AIはチャット形式で消費者から詳細をヒアリングし（対話型インターフェース）、提供された情報を自然言語処理（NLP）技術で理解・分析する。その上で、ドバイ経済開発局が定める関連ポリシーや法律に照らし合わせて判断を行い、適切な解決策や回答を即時に提示する³⁶。例えば、購入契約に関するトラブルであれば契約不履行や返品ポリシーなど該当する規則をAIが参照し、消費者に簡潔な説明と解決方針を示す。

さらにスマート保護では、苦情受付後わずか数分で「エンパワーメント・レター」と呼ばれる文書が自動生成される。このレターには苦情の詳細と、ドバイ経済開発局CCCPから販売業者に対して問題解決を指示する内容が記載されており、消費者はそれを相手の店舗や企業に提示できる。販売業者（事業者）はレター受領後7日以内に必要な対応を取ることが求められ、応じない場合は消費者がスマート保護上でその旨を通知することで、CCCPが違反業者に罰金を含む措置を講じる仕組みである。このようにAIが苦情の一次対応から解決指示の発出までを自動化することで、従来必要だった担当者の手作業を大幅に削減し、消費者は迅速な救済を得られるようになった。「スマート保護」導入の目的について、CCCP幹部は「商人（事業者）と消費者の関係を適切に規制し、消費者とのコミュニケーションを強化するとともに、彼らの権利と義務に関する意識を高め、スマートな意思決定を可能にすること」だと説明している。

スマート保護はユーザーとテキストベースの対話を行うチャットボットシステムである。ユーザーの入力（苦情内容や質問）を解析し、適切な返答を生成するには高度なNLP技術が不可欠であり、特にアラビア語と英語という二言語への対応が求められるドバイでは、言語別にNLPエンジンやAIモデルを調整する必要がある。2018年導入のスマート保護では、事前に定められたルールやキーワードマッチングと、簡易的な機械学習分類器などを組み合わせてユーザーの意図を理解していた可能性がある。

スマート保護はモバイルアプリ及びウェブ経由で利用されており、フロントエンドのチャットUIからバックエンドのAIエンジンへ問い合わせが送信され処理される構成である。バックエンドには苦情管理システムとも接続され、AIが発行したエンパワーメント・レターもそのシステム上で管理・追跡される。

³⁵ <https://ai.gov.ae/ar/ai-in-gov/>

³⁶ 同上

(2). 導入後の成果

ドバイのスマート保護サービス導入後、苦情の処理スピードと解決率は大幅に改善した。公式発表によれば、2018年にドバイ経済開発局が受け付けた消費者苦情 32,650 件の 96%が 4 営業日以内に解決されており、これは政府が目指す国際水準のサービス品質に達する成果と評価されている³⁷。従来、人手による対応では数週間かかるケースもあった苦情処理を、AI が即時に一次解決し残る工程も標準化したことで、平均解決時間が飛躍的に短縮されたことを示すデータである。また苦情件数自体も前年より増加しているが、それでも高い解決率を維持できたのは AI 支援の効能と言える。

AI が問い合わせ対応の多くを自動化したことで、担当職員の負荷軽減と業務効率化が達成された。例えばドバイでは、スマート保護導入後にコールセンターへの電話件数が減少し、人間の担当者はより複雑なケースや違反業者への措置対応など高度な業務に注力できるようになったと報告されている³⁸。また、エンパワーメント・レター発行により調停プロセスが標準化されたため、係争解決に要する人的コスト（立会いや電話交渉など）も削減された。経済省の ChatGPT チャットボットについても、サービス開始当初から多くの問い合わせを自動処理しており、ブース来訪者からは人間の職員と遜色ない回答の質が確認されている。今後正式運用が進めば、年間で処理する数万件規模の問い合わせ対応において人手コストと時間の大幅な節約が見込まれる。

生成 AI の導入によって、消費者は 24 時間いつでも苦情や質問を提出できるようになった。スマート保護は深夜や週末でも稼働し、数分以内に回答や解決策を得られるため、従来営業時間内に電話や窓口で連絡する必要があった頃と比べ利便性が飛躍的に高まっている。実際に苦情を申し立てた消費者が即座に解決策を受け取れる体験は、安心感と満足度につながっている。ドバイ経済開発局は「新サービスは顧客にユニークな体験を提供し、彼らの満足度を高めるものだ」と強調している³⁹。また、AI による対応は感情的な偏りがなく中立・公平であることから、利用者から「公平に話を聞いてもらえた」という評価も得ている。行政サービス全般への信頼醸成にも寄与し、苦情を諦めて泣き寝入りするといったケースの減少にもつながっている。

(3). 法的観点

生成 AI の行政への導入に伴い、法律及びプライバシー保護の枠組みも整備が進められている。

個人データ保護の観点では、ドバイでは 2021 年に連邦レベルで初の包括的な個人データ保護法（PDPL : Federal Decree Law No.45 of 2021）が制定され、2022 年以降本格施行されている。この法律により、政府機関であっても個人データの収集・処理・保存に関する厳格なルールが適用される。消費者から収集する氏名や連絡先、購入履歴などはこの個人データに該当し、AI システムで扱う際も PDPL に則った管理が必要である。具体的には、利用目的を限定し、必要以上のデータを保持しないこと、第三者提供時には本人同意又は法的根拠が必要なこと、などが定められている。経済省やドバイ経済開発局は、チャットボット利用時のプライバシーポリシーを明示し、ユーザーにデータ利用の

³⁷ <https://www.wam.ae/en/details/1395302734008>

³⁸ <https://www.emirates247.com/news/emirates/dubai-launches-first-ai-based-consumer-protection-service-in-the-world-2018-04-11-1.667949>

³⁹ <https://www.moec.gov.ae/en/-/ministry-of-economy-launches-its-new-ai-chatbot-at-gitex-2023>

同意を得る手続を取っている。またデータは政府内安全サーバーに保管し、プライバシー侵害が起きないようにアクセス制限や暗号化を実施している。生成 AI ガイドでも現代のデジタル環境におけるデータプライバシーの重要性が強調されており、国家として個人情報保護と AI 活用のバランスを取る姿勢が示されている。

また、AI の倫理と公平性に関して、ドバイでは 2019 年に「AI 倫理ガイドライン」が策定された。これは AI システムが偏見や差別を助長しないようにする原則や、AI の決定プロセスの透明性確保などを目的としたものである。消費者保護 AI もこれに則り、利用者の人種・宗教・性別などによって対応に差が出ないように設計されている。例えば苦情処理の優先順位決定アルゴリズムがあるとして、それが特定属性のユーザーを不当に後回しにしないか検証されている。また、AI が自動生成するエンパワーメント・レターの文面やトーンについても、公平で専門的な内容となるよう配慮されている。ドバイ政府の AI ガイドは「ネガティブな技術利用を制限し、これらの課題を克服するための立法・規制フレームワークに取り組む」方針を明言しており⁴⁰、倫理的に問題のある AI 運用が行われないよう監督する構えである。

(4). 今後の展望

ドバイにおける消費者保護分野への生成 AI 導入は、サービス提供の高速化・効率化と利用者満足度の向上に大きく貢献している。ドバイのスマート保護の一連の取組は、政府が先進技術を公共サービスに積極的に取り入れる好例と言える。導入背景には行政サービス需要の増大と AI 国家戦略があり、技術的には NLP や対話型 AI を駆使した高度なシステムが構築された。実績として高い苦情解決率や対応時間の短縮が数字で示されており、課題も認識しつつ改善が続けられている。今後はさらなるサービス拡充と AI 高度化が見込まれ、それに伴い法的・倫理的枠組みも洗練されていくと見られる。

一方で、プライバシー保護や AI の誤作動リスクといった課題への対処も不可欠であり、ドバイ政府はこれらにバランスよく取り組んでいる⁴¹。総じて、ドバイ消費者保護部門の生成 AI 活用は非常に先進的かつ包括的に展開されており、同国のデジタル政府戦略を象徴する取組となっている。これからも技術の進歩に合わせて進化を続け、消費者の権利保護と利便性向上に寄与していくことが期待される。

⁴⁰ <https://www.wam.ae/en/details/1395303152062>

⁴¹ <https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/digital-technology/artificial-intelligence/artificial-intelligence-in-government-policies>

第2章 消費者政策担当部局での働き方改革につながる生成AIの活用事例等

1. 米国：国務省における生成AI活用による業務効率化への取組

(1). 事例の詳細

米国国務省は 2024 年より、職員向けの内製チャットボットを導入し、業務効率化と外交ミッションの強化を図っている⁴²。2023 年 10 月に公表された AI 戦略（2024-2025 年プレイブック）では、国内外の現場で職員の負担を軽減し、より重要な任務に集中できるよう業務を効率化することが主要目標とされた。ブリンケン国務長官は AI が職員の単純作業の時間を削減し、戦略的な業務に充てる時間を生み出す潜在力があると強調しており⁴³、AI は外交官の仕事を置き換えるのではなく「補完するもの」であり効果を高める「重要なツール」だと位置づけている。実際、国務省は他省庁に比べ AI 活用に積極的であり、長官自ら職員向けイベントで「まず始めてみよう（Just get started）」と呼びかけるなど、組織を挙げて AI 導入を推進してきた。こうした背景の下、職員が日常業務で AI の恩恵を受けられる安全な社内環境を整備することがチャットボット導入の目的である。国務省は「言葉を扱うこと」が本質的業務であり、生成 AI は外交業務と極めて親和性が高いとの認識も示されている。

(2). チャットボットの主な機能と技術的特徴

国務省の内製チャットボット「StateChat」は、OpenAI の大規模言語モデル（Azure OpenAI）を組み込み、Palantir 社の支援で開発された対話型 AI ツールである⁴⁴。2024 年 8 月に試験運用を経て正式展開され、現在世界中の国務省職員（約 7 万 5 千人）に利用可能となっている。ChatGPT に似たインターフェースを備え、職員の日常業務を支援する多用途アシスタントとして機能する⁴⁵。主な機能は以下の通りである。

① 文章作成支援

E メールや公電ドラフトの下書き作成を支援する。職員が要点を入力すると、適切な文体でドラフトを生成する。

② 言語の翻訳

文書や通信文を英語へ翻訳する。国務省は世界各地で数多くの言語を扱うため、翻訳機能は特に重要されている。実際、インド大使館では AI 翻訳により広報担当者の作業時間が 80～90%削減され、「一夜で職員数が 2 倍になったようだ」と報告されている⁴⁶。

⁴² <https://www.nextgov.com/artificial-intelligence/2024/04/state-dept-seeks-employee-volunteers-test-ai-chatbot/395599/>

⁴³ <https://fedscoop.com/state-department-artificial-intelligence-antony-blinken-ai/>

⁴⁴ <https://fedscoop.com/state-department-ai-chatbot-email-drafting-northstar-famsearch/>

⁴⁵ <https://www.nextgov.com/artificial-intelligence/2024/09/states-ai-chatbot-journey-started-collaboration/399933/>

⁴⁶ <https://fedscoop.com/state-department-artificial-intelligence-antony-blinken-ai/>

③ 文書要約と調査

大量の報告書、メモ、ケーブル（電報）などを要約し、重要ポイントを抽出する。例えば、新しく赴任した外交官が前任者の残した文書や報告書をチャットボットに読み込ませれば、従来は習熟に 1 ヶ月かかった業務知識を数分で把握できる。

④ 社内知識のQ&A

国務省の業務マニュアルである「海外業務マニュアル（FAM）」約 25,000 ページをチャットボットに組み込み、自然な質問に対して関連箇所を要約・提示する。これは 2024 年 10 月に「FAM Search」として実装され、新任職員がフライト予約手順やサイバーセキュリティ規定を迅速に確認できるようにした。

⑤ 情報分析

世界のニュース記事を収集・翻訳し、関係する動向を要約提供するツール「NorthStar」を別途展開し、担当官が最新情勢を即座に把握できるようにしている。

⑥ 業務アイデアの創出

職員が政策立案や業務改善のブレインストーミングを行う際のアシスタントとしても機能し、新たな発想を引き出すのに寄与する。

技術面では、このチャットボットはクラウド上で稼働しつつも、国務省の特殊な要件に合わせた設計がなされている。インターネット接続が不安定な国や閉ざされたネット環境下（一部政府がネットを遮断する国など）でも利用できるよう工夫されており、現時点で接続問題の報告はない。また、ユーザーごとに認証され個人プロファイルに基づいた応答調整が行われる仕組みも導入されており、将来的には各ユーザーの業務内容に合わせたより高度なパーソナライズも計画されている。開発にあたっては、省内のイノベーション部門とセキュリティ部門が連携し、当初からサイバーセキュリティ専門家がプロジェクトに参画した。さらに UI 開発・モデル統合に Palantir 社、プロンプト最適化に Deloitte 社、AI 応答の検証に Bright Star 社といった外部企業の協力も得て、操作性と安全性を両立したソリューションとなっている。国務省 CIO のフレッチャー氏は「個人で使える生成 AI を省内の機密性の高い環境で提供すること」に主眼を置いたと説明しており、職員が業務上で不用意に公共の AI サービス（ChatGPT など）に依存せずに済む効果も狙っている。

(3). 職員の業務改善・効率化への影響

内製チャットボットの導入により、国務省職員の業務効率は飛躍的に向上している。ブリンケン長官は 2024 年 11 月時点で、StateChat のような AI ツール全般によって「職員の作業時間が何万時間も節約された」と述べている⁴⁷。実際に様々な部門で定量的な効果が報告されている。

⁴⁷ <https://fedscoop.com/state-department-ai-chatbot-email-drafting-northstar-famsearch/>

① 広報業務

メディア記事モニタリングへの AI 活用により、2025 年度だけで 18 万時間の業務削減効果を見込んでいる。これは職員がより対面での外交活動に時間を充てられることを意味する。

② 言語業務

前述のとおり、大使館などでの多言語翻訳業務では最大 80～90%の時間短縮が達成されており、人的リソースに換算すると「一夜にして職員が倍増した」ほどの効率改善と評価されている。

③ 年次報告作成

人権や宗教の国別報告書など、毎年合計 15 万時間以上を費やしてきた大部の報告書作成作業では、AI により調査・ファクトチェックに要する時間を 3 分の 1 程度削減できる見通しとなった。これにより担当職員は画面に向き合う時間を減らし、現場での課題解決や交渉に専念できるようになる。

④ 知識継承

外交官の定期異動に伴う知識引継ぎも効率化された。引継期間がない場合でも、前任者のケーブル（電報）や報告書をチャットボットで要約すれば、通常数週間～1 ヶ月かかる業務の把握が数分で可能となり、新任者が即戦力として動ける。

これらの例からも分かるように、チャットボットを含む AI ツールは煩雑な情報処理や文書作成に費やしていた時間を大幅に圧縮し、職員が戦略的思考や対人折衝といった付加価値の高い業務に時間を充当できる環境を作り出している。実際、外交官が「StateChat を日常業務の中核に活用し、人間にしかできない付加価値業務により多くの時間を割けるようになった」という声も上がっている⁴⁸。このようにチャットボットは「バーチャルインターン」のような役割を果たし、下調べや草案作成を肩代わりすることで人間の意思決定や創造的業務を支援している。

(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

国務省は機密性の高い業務を扱う性質上、チャットボット導入に際してセキュリティとデータプライバシーの確保を最重視している⁴⁹。今回のチャットボットは「SBU (Sensitive But Unclassified)」と呼ばれる機微情報区分（非機密だが公開は免除される業務上敏感な情報）までを取り扱うよう設計されており、例えばビザ・パスポート申請情報や医療・法執行関連情報、在外公館の設計図面などのデータも社内で安全に活用できる。これら省内専用データやプロンプトは省のエンタープライズデータプラットフォーム（Data.State）上にホストされ、外部に漏洩しない仕組みとなっている。また、Azure 上の OpenAI サービス採用にあたっては、提供企業に学習データとして提供情報が再利用されないよう契約面・技術面で配慮がなされ、「データは利用者本人にしかアクセスできない環境」を実現したと説明されている。Palantir との協業によりユーザー・アクセス管理や監査ログも強化されて

⁴⁸ <https://fedscoop.com/state-department-ai-chatbot-email-drafting-northstar-famsearch/>

⁴⁹ <https://www.nextgov.com/artificial-intelligence/2024/04/state-dept-seeks-employee-volunteers-test-ai-chatbot/395>

おり、全体として「堅牢かつ安全」なシステム基盤を構築したと国務省は述べている。開発段階からセキュリティ担当者を巻き込んだことも功を奏し、セキュリティ審査を並行して行うことで導入スピードを落とすことなく安全性を確保できたという。実際、省内の複数部局（分析センター、外交技術部門、サイバーセキュリティ部門など）が連携してチャットボットのアルファテスト（総合評価）を実施し、現場の専門家による検証を経て安全に展開されている。このチャットボットは「機密性の高いデータを扱うため強固なサイバーセキュリティ体制が不可欠」であり、公共のクラウド AI サービスでは対応できない領域をカバーする。ゆえに、内部でセキュリティを組み込んだ独自ツールを構築することは、外部サービス利用に比べサイバーリスクとコストの低減につながると国務省は判断した。この取組は連邦政府全体の AI 活用ポリシー（2023 年 3 月のホワイトハウス覚書や 10 月の大統領令）にも沿うものであり、国務省は AI 展開において「人権を尊重した安全文化」の醸成と「データプライバシー・サイバーセキュリティの遵守」を基本原則に掲げている。もっとも、国務省はチャットボットの利便性と安全性を両立させるだけでなく、その出力に対する人間のレビュー（チェック）も不可欠と位置づけている。公共外交担当のアレン次官は、ChatGPT のような生成 AI を使う際は「初めの 20%を人間が良いプロンプト作成に費やし、中間 60%を AI に任せ、最後の 20%で人間が結果を精査する」という“20-60-20”のルールを推奨している。特に対外発信の内容については人間の確認が必須であり、AI の提案をそのまま出すのではなく必ず職員がレビュー・編集している。

このように技術面の防御策と運用面のガイドラインの双方から、データ漏洩防止と誤情報発信のリスク低減に努めている。

2. 英国：中央省庁における生成AI活用による内部業務効率化（文書作成・要約・分析）の取組

（1）. 事例の詳細

英国政府全体では、近年さまざまな省庁や機関で生成 AI の試験導入や活用が進められており、業務効率化や国民サービス向上への期待が高まっている。中央省庁の内部業務を支援するために、内閣府・デジタル局（Central Digital and Data Office : CDDO）主導で複数の生成 AI ツールを組み合わせたパッケージ（コードネーム「Humphrey」）が開発され、政策立案や文書整理に活用されている。2024 年に発表された「Humphrey（ハンフリー）」は、内閣府・中央デジタルデータ局と科学技術省（Department for Science, Innovation & Technology : DSIT）が共同で進める「Modern Government」ブループリントの一環として開発されたもので、複数の AI アプリケーションを組み合わせ、官僚の事務作業を支援している⁵⁰。「Humphrey（ハンフリー）」導入の目的は、職員が大量の文書やデータを扱う負担を軽減し、意思決定やサービス提供を迅速化することにある。生成 AI 活用による文章要約やデータ分類によって職員の作業時間短縮や人的ミス削減が見込まれており、人員配置の最適化やコスト削減への波及効果も期待されている。

（2）. 生成AIパッケージの主な機能と技術的特徴

「Humphrey（ハンフリー）」パッケージの一部は既に運用段階にあり、他も順次すべての公務員が利用できるよう提供予定とされている⁵¹。2024 年 1 月の発表イベントでは、以下 5 つのツールに参与した開発担当の官僚らが実際のデモンストレーションを行い、現職の職員からも「大幅な業務効率化につながる」と期待の声が上がった。以下に 5 つの機能を列挙する⁵²。

① Consult

政府が実施する意見公募（Consultation）に寄せられた多数の回答文を AI で分析・要約するツール。本来人手で膨大な時間をかけて読み込む作業が大幅に短縮可能となった。科学技術大臣ピーター・カイル氏は「政府では毎年何千もの意見募集を行っており、従来は対応に非常に時間がかかっていたが、AI を使えば人間よりもはるかに高速かつ低コストで分析できる」とその効果を強調した。

Consult は「政府の意見募集回答分析の手法を劇的に合理化する」と評価されており、実際に人手よりも高速かつ安価に処理できることが確認されている。

② Parlex

国会議事録（何十年分もの審議発言記録）を横断検索・分析するためのツール。政策立案者はこのツールを使って関連する過去の議会討論を素早く調査でき、膨大なテキストから必要な論点や前例を抽出することが可能となった。

⁵⁰ <https://www.gov.uk/government/publications/a-blueprint-for-modern-digital-government>

⁵¹ <https://www.globalgovernmentforum.com/wp-content/uploads/UK-Digital-Leaders-Study-2024.pdf>

⁵² <https://www.gov.uk/government/publications/a-blueprint-for-modern-digital-government>

③ Minute

会議の音声を AI が文字起こし（議事録化）し、要点をまとめてくれるツール。セキュリティが確保された環境で動作し、利用部署ごとにカスタマイズ可能なサマリーを自動生成する。会議録の作成や共有が迅速になり、後述の効果測定では「会議運営の改善点の発見」にも役立っている。

④ Lex

法律や規制文書をリサーチする支援ツール。複雑な課題に対して関連する法令や条項を AI がリストアップし、要点を整理して提示する。法務担当者が広範囲の法令集や解釈資料にあたる手間を減らし、より短時間で法的検討が行えることを狙いとしている。

⑤ Redbox

日々の政策文書の要約作成やブリーフィング資料のドラフト作成を助ける生成 AI アシスタント。大量の専門文書から重要点を抽出し、所定のフォーマットで要約を作成する機能を備えている。Redbox は内閣府が中心となって開発しており、既に一部の公務員には提供開始されている。例えば政府のデジタル分野リーダー調査報告書では、この Redbox を使ってインタビュー記録を要約し分析に役立てたとのことで、実務レベルで活用が進んでいる。

Redbox は国際通商省（DBT）など他省庁から人材を出向させて開発を後押しするなど政府横断のプロジェクトとなっており、その生産性向上効果を定量評価するためのプライベート β テストも計画されている。

上述した事例で用いられている生成 AI には、自然言語処理（NLP）分野の大規模言語モデル（LLM）が使われている。Consult や Redbox は長文テキストの要約が主要な機能であり、これらは LLM が得意とするタスクである。

（３）. 職員の業務改善・効率化への影響

「Humphrey（ハンフリー）」のツール群の活用により、職員の業務改善・効率化への影響が報告されている⁵³。

① Consult

従来数週間かけていた意見公募結果のとりまとめが数日に短縮できる見込みとなった。

② Minute

会議録作成に費やす人手が減り、その分他の業務に人員を充てることが可能となった。

③ Redbox

政策ブリーフ作成を高速化し、新任スタッフでも短時間で質の高い要約を作れるため、職員研修の観点からも効率化につながった。

⁵³ <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2024/03/use-of-artificial-intelligence-in-government.pdf>

④ Parlex、Lex

過去の国会審議や関連法令の調査が迅速化することで、政策立案サイクル全体の短縮が期待できる。

総じて、「Humphrey（ハンフリー）」によって「行政のスピード」が上がりつつあると言える。英国政府は 2023 年秋の声明で、AI 活用により公共部門で数十億ポンド規模の生産性向上が可能と試算しており、今回の「Humphrey（ハンフリー）」ツール群はそれを裏付ける第一歩となっている。

(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

生成 AI の導入に際しては、法的・倫理的な課題とプライバシー保護に十分な配慮が払われている。まずデータ保護に関して、英国は EU 一般データ保護規則（GDPR）に相当する独自法を有しており、政府機関もこれを遵守する義務がある。生成 AI 利用にあたっては「機密情報や個人データを入力してはならない」という原則が明確に示されており⁵⁴、2023 年に中央デジタルデータ局（CDDO）が公表した「生成 AI 利用に関するガイダンス」では、全公務員に対し機密情報や未公開の政策意図などを外部の AI ツールに入力しないよう厳命している。利用時の注意書きでも「個人情報を入力しないこと」と明示されている。このように、プライバシー保護策は技術的・運用的に多重に講じられており、生成 AI 活用がデータ漏洩やプライバシー侵害を招かないよう慎重が期されている。

法的な責任分界に関しても検討が進んでいる。英国政府は現時点で EU のような包括的 AI 規制法は制定していないが、既存の法体系下で AI の利用を管理しようとする立場を取っている。例えば、行政判断に AI を用いる場合でも、最終決定は人間が行う（Meaningful Human Control の確保）ことが強調されている。2024 年 1 月には CDDO から「HMG 向け生成 AI フレームワーク」が発表され、「法的かつ倫理的かつ責任ある AI 利用」の 10 原則が示された。その中で特に、「重要な局面では人間による十分なコントロールを維持すること」や「AI の限界を理解した上で使うこと」が主張されている。LLM の限界として、「個人的な経験や感情を持たず文脈を完全に理解しない」「もっともらしい結果を出すよう設計されているため誤りを犯し得る」といった点が明記されており、職員には過信せず慎重に扱うよう求めている。このフレームワーク文書は「現時点では不完全で今後更新が必要」とされており、技術の進歩や実践知見に応じて柔軟に規範をアップデートしていく方針である。

英国政府機構での生成 AI 活用は、法規制の整備が追いつかない中でも自主的なガバナンスと既存法の枠組み内での運用工夫によって進められている。GDPR をはじめとするデータ保護法制の遵守、透明性確保のための情報開示、そして何より「人間のコントロール下で AI を使う」という原則の堅持が基本姿勢である。こうした取組により、プライバシー侵害や差別的アウトプットなどへの対策を講じつつ、生成 AI の利点を公共サービス改善に活かそうとしている。政府内では研修やガイドライン整備も進み、公務員がリスクを理解した上で好奇心を持って新技術を試せる文化醸成が図られている。英国政府は「AI 時代の行政モデル」を世界に先駆けて模索する存在であり、その成果と教訓は今後の AI 政策の方向性に大きな影響を与えていくことが想定される⁵⁵。

⁵⁴ <https://www.gov.uk/government/publications/guidance-to-civil-servants-on-use-of-generative-ai/guidance-to-civil-servants-on-use-of-generative-ai>

⁵⁵ 同上

3. タイ：BDIにおける生成AI活用による観光案内所の負担軽減への取組

(1). 事例の詳細

タイでは、政府を挙げて人工知能（AI）技術の導入が進められており、特に近年は生成 AI の活用が注目されている。タイ政府は国家 AI 戦略（2022–2027）を策定し、各省庁で AI 導入プロジェクトを推進している。事実、2023 年度にはタイの公共部門で 122 件の AI 関連プロジェクトが実施されており、予算規模も前年度から拡大している⁵⁶。

タイ政府ビッグデータ研究所（Big Data Institute: BDI）は、公共分野のビッグデータ活用を推進する組織であり、観光分野に生成 AI を応用する旗艦プロジェクト「Travel Link」を進めている。観光はタイ経済の重要産業であり、旅行者の興味関心に合った観光地やサービスを提案することは観光消費の拡大につながる。Travel Link プロジェクトでは、観光庁や民間から提供された旅行データ（訪問履歴、口コミ、季節イベント情報など）を AI が総合的に分析し、旅行者向けの対話型レコメンデーションを行うチャットボットを開発中である。

(2). チャットボットの主な機能と技術的特徴

利用者がチャットボットに「ビーチと寺院の両方を楽しみたい」などと希望を伝えると、AI が生成した対話を通じて、ユーザーの嗜好や現在地・季節に合わせた最適な旅程やスポットを提案してくれるイメージである⁵⁷。

この生成 AI チャットボットには、大規模言語モデルと観光領域の専門知識を組み込んだシステムが用いられている。膨大な観光データを機械学習でパターン解析し、例えば「似た嗜好を持つ過去の旅行者が高評価したプラン」を学習させることで、ユーザーへの提案内容の精度を高めている。また、地図データやリアルタイムのイベント情報とも連携し、対話の中で具体的な旅行日程案を提示することも可能となる。これら一連の処理を自然なタイ語又は英語でやり取りできるよう、言語生成能力を備えたモデルがバックエンドで稼働する。

(3). 業務改善・効率化への影響

Travel Link の導入効果として期待されるのは、観光客一人ひとりにパーソナライズされたサービス提供ができる点である。従来は画一的だった観光ガイド情報を、旅行者の属性や関心に応じて動的に生成・提供できるため、満足度向上と滞在期間延長、消費額増加につながる可能性がある。また、自動応答による 24 時間対応が可能のため、観光案内所の負担軽減や人件費削減にも寄与しうる。BDI のティラニー所長は、本プロジェクトにより地域観光収入の底上げを図れると述べており、2023 年第 2 四半期時点で GDP の 11.4% を占める観光収入のさらなる押し上げが狙いである⁵⁸。

(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

⁵⁶ <https://ai.in.th/wp-content/uploads/2024/06/AI-Thailand-Annual-Report-2023.pdf>

⁵⁷ <https://thethaiger.com/news/business/thai-government-plans-six-flagship-ai-projects-in-national-strategy>

⁵⁸ 同上

政府が生成 AI を導入する際には、法令順守とプライバシー保護に特別の配慮が求められる。タイにおいても、関連する法的枠組みやガイドラインが整備・適用されている。

まず、個人情報保護の観点では、タイでは 2022 年に「個人データ保護法 (PDPA)」が施行されており、官民間問わず個人データの取り扱いに厳格な規制がある。政府機関が生成 AI を使って市民データを分析したりモデルを学習させたりする場合、この PDPA に従って個人情報の適切な匿名化や利用目的の限定が行われなければならない。例えば、大手電子掲示板 Pantip.com からデータ提供を受ける際も、PDPA に抵触しない範囲の発言データを使用するなど、法令遵守の姿勢が取られている⁵⁹。また、生成 AI の出力から個人が特定されてしまうリスクにも留意が必要であり、モデルの訓練段階で個人情報を含む記述を除外し、出力フィルタリングを行う技術的対策も講じられている。

次に機密情報の保護について、政府内部の非公開情報や重要機密が AI 経由で漏洩しないよう対策が取られる。例えば公務員が ChatGPT など外部 AI サービスに機密文書を入力すると情報漏洩の危険があるため、各機関には内部規定でこれを禁じる動きも見られる（※インド財務省では ChatGPT などの利用禁止通達が出された例がある）⁶⁰。

倫理・ガバナンスの面でも、タイ政府は先手を打っている。電子取引開発機構 (ETDA) などは生成 AI のガバナンス指針を策定し、2023 年には「組織向け生成 AI ガバナンス・ガイドライン」を公表した。この中では、人間の監督責任やデータガバナンス、バイアス防止策など、安全かつ信頼できる AI 利用のための原則が示されている。タイ政府は UNESCO の AI 倫理勧告 (2021 年) にも沿った形で国内指針をまとめており、2025 年以降、全ての政府機関でこれら基準の遵守が義務付けられる予定である。つまり、AI 活用に伴うリスク（差別や誤判断の発生）に対しては、技術面と運用面の両側から統制を利かせる仕組みを整えている。例えば生成 AI を用いて政策判断を行う場合でも、最終決定は人間が下すこと、AI の判断根拠を説明可能にすること、不適切な出力に対する修正プロセスを設けること、などが求められる。こうしたガバナンス体制の構築により、生成 AI の利点を享受しつつその誤用・暴走を防ぐことが狙いである。

また、タイ政府は透明性と説明責任にも注意を払っている。AI モデルの開発・導入プロセスを公開し、関係者の理解と信頼を得る努力がなされている。ThaiGPT プロジェクトではコードやデータセットを公開し、コミュニティからのフィードバックを受け付けている。政府の決定支援に AI を用いる際には、その旨を市民に説明し、AI の役割や限界を明確化することも倫理上重要である。さらに、生成 AI が誤情報を生成し、偏ったコンテンツを出力した場合の責任の所在や是正措置についても議論が進められている。タイの AI 倫理ガイドラインでは、利用者への影響評価や人権への配慮も盛り込まれており、AI が生むコンテンツの検証や不適切生成物のフィルタリング体制を構築することが推奨されている⁶¹。

最後に、法規制の整備について触れる。現状、タイには AI 専用の包括的法律はないものの、既存の法律 (PDPA やサイバーセキュリティ法など) で一定の枠組みを提供している。加えて、タイ政府は海外の先進事例を研究しつつ AI 規制法の策定を検討中であると報じられている（例えば EU の AI

⁵⁹ <https://www.bangkokpost.com/business/general/2924242/>

⁶⁰ <https://www.livemint.com/technology/tech-news/finance-ministry-bans-use-of-chatgpt-deepseek-for-official-purposes-heres-why-sam-altman-11738734040808.html>

⁶¹ <https://thethaiger.com/news/business/thailand-reduces-reliance-on-foreign-tech-with-home-grown-ai-system>

規則案などを参考)。バンコクポスト紙によれば、政府は 2023 年に AI 法制化に向けた諸提言を承認しており、今後は技術の進展に応じて国内法を整備していく方針である。このように、タイ政府は生成 AI を含む AI 技術の恩恵を享受しつつ、そのリスクに法と制度で対処する両面作戦を展開している。

4. 韓国：KCAにおける生成AI活用による文書作成効率化の取組

(1). 事例の詳細

韓国の消費者保護機関である韓国消費者院（Korea Consumer Agency：KCA）は、生成系 AI の導入によって文書作成業務の効率化を図っている。具体的には、大規模言語モデルを活用した「業務ガイドボット」を開発し、職員に代わって単純で反復的な文書を自動生成させたり、必要な知識を即座に提供させたりする仕組みである。これにより日常業務の一部を AI に委ね、限られた人員でより多くの業務を処理しつつ、職員はより本質的で付加価値の高い業務に集中できるようにすることが目的だ。この取組は、デジタル技術で行政サービスを革新しようとする韓国政府全体の流れの一環でもある。実際、韓国政府は 2024 年に初の政府専用生成 AI サービスを試験運用するなど、行政分野で生成 AI の活用を加速している⁶²。KCA でも、消費者対応業務を中心に生成 AI を導入することで、サービス水準の向上と業務効率化の両立を目指している。生成 AI の導入により、消費者院は「デジタル先導機関」として消費者サービスの強化と内部業務改革を並行して推進している。

KCA における生成 AI 活用の具体例としては、前述の業務ガイドボットが挙げられる。これは、過去の文書やナレッジデータを学習した AI が、職員の指示に応じて各種文書のドラフト（下書き）を自動生成するシステムである。例えば、消費者からの苦情に対する標準的な回答文書や、内部会議の議事録、報告書のひな形などを AI が即座に作成し、職員がそれを確認・修正して活用している。このボットは必要に応じ関連法令や過去事例の知識も提供でき、職員のガイド役も果たす。これにより、手間のかかる定型文書作成作業が大幅に短縮されるだけでなく、文書の内容の一貫性や正確性も向上する。

また、対外的なサービスとして AI チャットボットによる消費者相談対応が導入されつつある。従来、消費者相談はインターネットや電話、モバイルチャットなどで受け付けていたが、利用できる時間帯が消費者院の営業時間内に限られるという制約があった。そこで現在 KCA が開発中の生成 AI 搭載チャットボットを用いれば、24 時間無休の自動相談対応が可能になる⁶³。消費者からの質問に対し、AI が過去の相談データや FAQ をもとに最適な回答を文章生成し提供する。このシステムが稼働すれば、夜間や週末でも消費者は迅速なアドバイスや苦情受付が受けられ、緊急の消費者問題への初期対応もタイムリーに行えるようになる。さらにチャットボット経由で被害予防の注意喚起情報やリコール情報、価格情報なども提供できる計画であり、生活者への情報提供手段としても期待されている。

(2). 生成AIの主な機能と技術的特徴

韓国消費者院で文書作成支援に使われている生成 AI の中核は、大規模言語モデル（LLM）と呼ばれる人工知能技術である。これは、大量のテキストデータからパターンと言語知識を学習し、人間の文章のような自然なテキストを生成できる AI モデルである。ChatGPT に代表されるように、人間の問いかけ（プロンプト）に応じて適切な文章を出力する能力を持つ。この技術を KCA 向けに最適化するにあたり、モデルには韓国語の公文書や消費者関連データが学習させられている。消費者院が保

⁶² https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do;jsessionid=AikmYQ01+N616SKhqFVzxqtQ.node20?bbsId=BBSMSTR_0000000000008&nttlId=109883

⁶³ <https://v.daum.net/v/20240625053013471>

有する過去の相談回答文や調査報告書、法令・ガイドラインなどのテキストが訓練データとして活用され、消費者行政の文脈に即した文章を作れるようチューニングされている。

KCA の業務ガイドボットは、この LLM をバックエンドに、職員が使いやすいチャット形式のインターフェースや文書テンプレート生成機能を備えている。職員がボットに対して「〇〇の件について報告書を作成して」と依頼すると、AI が関連情報を内部データベースから検索し、所定の書式に沿った報告書案を作成する、といった仕組みである。また「～の場合の法律上の規定を教えて」と質問すれば、AI が即座に関連する法令や判例を要約して提示するといった知識ベースとしての機能も果たす⁶⁴。これらを実現するために、AI モデルには情報検索（RAG: Retrieval-Augmented Generation）の仕組みが組み込まれ、消費者院内のデータと生成 AI とが連携して動作していると見られる。具体的には、まずユーザーの入力に応じて関連する内部資料を検索し、その内容を踏まえて AI が文章を組み立てることで、信頼性の高い回答や文書案を生成している。

技術基盤としては、韓国政府系のクラウド上に構築された生成 AI プラットフォームが用いられている可能性が高い。報道によれば、韓国では NIA（韓国知能情報社会振興院）が主導する「超巨大 AI 基盤プラットフォーム利用支援」事業の一環で、公共機関向けにクラウド型の生成 AI サービス環境が整備されつつある。例えばサムソン SDS 社の提供する「FabriX」というクラウド基盤では、企業や公共機関の業務システムに生成 AI を迅速かつ安全に組み込むことが可能とされる。KCA もこうした基盤を利用し、自庁のデータでファインチューニングした専用モデルをクラウド上で稼働させている可能性がある。クラウド環境はインターネットから隔離された政府専用ネットワーク上に構築され、セキュリティにも配慮されている⁶⁵。これにより、機密性の高い消費者相談データなどを用いしつつも外部への情報漏洩リスクを低減した形で AI を運用している。

（３）. 職員の業務改善・効率化への影響

現時点で KCA の生成 AI 活用がもたらしている具体的な成果は、試行段階であることもあり主に定性的・期待的なものだが、それでも顕著な効果が報告されている。まず、業務効率の向上が挙げられる。単純な文書を AI が即座に下書きしてくれることで、職員がゼロから書類を作成する時間が大幅に短縮された。これにより、これまで文書作成に費やしていた時間の一部を、より複雑な案件の調査や分析に充てることができるようになった。韓国消費者院の尹修賢（ユン・スヒョン）院長も「生成 AI の活用によって職員はより本質的な業務に集中でき、機関の競争力も高まるだろう」と述べており⁶⁶、内部的な生産性向上への手応えを示している。

（４）. セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

公的機関における生成 AI 活用には、法律遵守とプライバシー保護が極めて重要な課題となる。韓国消費者院でも、この点に細心の注意を払いながら AI を運用している。まず個人情報保護法などの遵守である。消費者院は日常的に消費者の氏名・住所・購入履歴・被害内容といった個人情報や、企業の営業秘密に関わる情報も扱う。そのため、これらを扱う AI システムには韓国の「個人情

⁶⁴ <https://v.daum.net/v/20240625053013471>

⁶⁵ <https://www.samsungsd.com/kr/news/sds-cloud-gen-ai-20240723.html>

⁶⁶ <https://v.daum.net/v/20240625053013471>

報保護法（PIPA）」や関連法規に基づく厳格な管理措置が求められる。具体的には、AI への入力データは必要最小限に留め、かつ本人同意無く第三者（クラウド事業者など）に提供しないよう、システムを国内環境に閉じて運用している。韓国消費者院は、非構造データの仮名化ソリューション（Innover De-ID）を導入し、AI が参照・学習する文書からは個人を特定できる情報を除去している⁶⁷。このように技術的手段でプライバシー保護を図るだけでなく、内部規程の整備や関係者への教育も行われている。例えば、「AI システムの管理・運用指針」を定め、取り扱うデータ区分ごとに AI への投入可否をルール化する、AI 出力結果も公文書管理法に基づき適切に保存・記録する、といった対応である。

⁶⁷ <https://m.ddaily.co.kr/page/view/2024081309561253499>

5. 日本：住友生命における生成AI活用による社員バックオフィス業務自動化への取組

(1). 事例の詳細

住友生命は 2023 年 7 月より、生成系 AI を活用した社内チャットシステム「Sumisei AI Chat Assistant」の運用を開始した⁶⁸。本社及びグループ会社の社員約 1 万人を対象にこの対話型 AI システムを提供し、日常業務の生産性向上と顧客向けサービス開発の強化を図っている。対象となるのは社内の幅広い事務作業であり、特に文章の作成・要約・校正や情報検索など、社員のバックオフィス業務の自動化・効率化に直結する領域で生成 AI を活用している。

住友生命の生成 AI チャットシステムは、社員の文章作成業務を強力に支援している。例えば、企画書や社内文書のドラフト作成、文章の要約や推敲（誤字脱字や表現のチェック）、社内 FAQ の作成、Excel マクロの生成・修正といったタスクに AI を活用する。これまで人手で行っていた煩雑な文書作成・編集作業の一部を AI に任せることで、社員はより付加価値の高い業務に時間を充てられるようになることが狙いである。実際に、社内問い合わせ対応用の FAQ の自動生成など、ナレッジ共有の効率化にも生成 AI を応用しており、従来は担当者が手作業で抽出・整理していた情報を AI が瞬時にまとめる仕組みを整備している。さらに、プログラミングの知識がない社員でも、AI を使って業務効率化のための Excel マクロ（簡易な RPA）の作成が可能となり、日常業務の自動化が促進されている。

ChatGPT が話題となった 2023 年春以降、住友生命では経営トップから現場社員まで生成 AI 活用への期待が高まり、プロジェクトが迅速に立ち上げられた。経営層（当時の最高経営責任者）の強い意向もあり、2023 年 4 月頃に社内導入の方針が決定されると、わずか 2 か月ほどで社内向けの ChatGPT 環境を構築し、同年 7 月には試験運用から本格展開へと移行している。この短期間でのシステム開発・展開は、マイクロソフト社のクラウドプラットフォーム（Azure OpenAI サービス）を活用したことや、既存の ChatGPT 技術をベースに自社専用環境を内製開発できたことが大きい。開発当初より情報システム部門と現場部門が連携し、ユースケースの洗い出しや社員への説明会を並行して進めたため、スムーズな社内展開が可能となった。2023 年 7 月 18 日から本社部門の社員への提供を開始し、その後数週間で対象者全員への展開と基本的な研修・ガイダンスを完了させている。こうした迅速な導入プロセスにより、社員は早期から生成 AI を業務に取り入れる機会を得ることができた。

(2). 生成AIツールの主な機能と技術的特徴

住友生命の「Sumisei AI Chat Assistant」は、OpenAI 社の大規模言語モデル（ChatGPT）を基盤に据えた社内専用の対話型 AI システムである⁶⁹。Microsoft のクラウドプラットフォーム上に構築されており、Azure OpenAI Service を利用して高性能な GPT モデルにアクセスしている。GPT-3.5 及び GPT-4 といったモデルを社内ニーズに合わせて活用し、社員からの日本語の質問に対して人間と遜色ない自然な文章で回答を返すことが可能となっている。ChatGPT と同様の対話インターフェースを持ちつつも、社内システムとシームレスに連携し、業務で扱う専門用語や文脈にも対応できるよ

⁶⁸ <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/230713.pdf>

⁶⁹ 同上

うチューニングが施されている点の特徴である。

住友生命では、AI から精度の高い回答を得るため、あらかじめ質問文のテンプレート（プロンプト雛形）を用意している。例えば「Sumisei AI Chat Assistant のプロンプト入力」の画面では、「ビジネス文書の校正」という用途向けに、ChatGPT への命令文（役割指示: ビジネスコミュニケーションの専門家として文書を読み、指示に従って校正せよ）や制約条件（文章の順序を変えない・省略しないなど）、そして段階的な操作指示（#操作 1: 誤りの指摘 → #操作 2: 修正文章の出力）が定型化されている。社員はチェックしたいメール文や文章を入力するだけで、誤字脱字や不自然な表現の指摘箇所が AI から提示され、続けて修正済みの文章案が自動生成される。このようにプロンプトエンジニアリングの知見を取り入れた雛形を社内で複数用意することで、AI 未経験の社員でも簡単に高度な AI 機能を業務に活用できるよう工夫している。さらに、社員の AI 活用スキルを底上げするための仕組みとして、「プロンプトプロフェッショナル」と呼ばれる社内認定制度も導入された。これは効果的なプロンプト（AI への指示文）を作成・活用できるスキルを認定する制度で、修了者にはデジタルバッジを付与するなどインセンティブを与えることで、社員の積極的な AI 利用を促進している。技術面ではこの他、利用ログから効果の高いプロンプト事例を分析し社内フィードバックする仕組みも整備中であり、社員発の有用なプロンプトが全社に共有されるようなナレッジ循環も目指している。

Sumisei AI Chat Assistant 自体は対話型の汎用 AI プラットフォームだが、既存の業務システムやツールとも連携して効果を発揮している。例えば前述の Excel マクロ自動生成では、社員が業務で使用する Excel ファイル上の作業を自動化する VBA マクロコードを AI が生成・提案し、社員はそれをコピーして Excel に組み込むだけで定型作業を自動化できる。これは RPA 的な効果を生むものであり、従来専門部署に依頼していたような簡単なシステム開発を各現場で完結できるようになっている。また、将来的な構想として、社内ナレッジデータベースやドキュメント管理システムと AI を連携させ、社員が AI に社内データを質問すると必要な情報を検索・要約してくれるような高度な社内情報ポータルの実現も検討されている。現在は一部部署で試行中だが、AI に社内規程やマニュアルを学習させて問い合わせ対応に活用するといった取組も進んでおり（例えば社内の問い合わせメールに対して AI が参考回答案を提示する仕組みなど）、今後 RPA やチャットボットと組み合わせて業務プロセスに組み込まれていく予定である。

（３）. 職員の業務改善・効率化への影響

生成 AI 導入後、住友生命では目に見える生産性向上の成果が現れている。2023 年 10 月に社内展開が本格化して以降、対象社員約 1 万人がこの AI を日常業務で利用し始め、多くの業務で処理時間の短縮が報告された⁷⁰。例えば企画書の作成業務では、従来は完成までに 1 か月かかっていたものが AI の支援によってわずか 1 日で完了するようになったという。大幅な時間短縮により、担当者は残りの時間を企画内容のブラッシュアップや他業務に充てられるため、仕事の質自体も向上している。実際、提案資料の早期作成が可能になったことで営業部門の提案件数が増加するなど、間接的な効果も出始めている。また、ドキュメント校正作業では従来数日かかっていた大量文書のチェックを数時間で終わらせるようになるなど、業務処理時間を 1/10 以下に短縮するケースも少なくないとされる。こうした効率化の積み重ねにより、全社で年間数万時間規模の労働時間削減が見込まれており、人的

⁷⁰ <https://dcross.impress.co.jp/docs/column/column20240123/003536.html>

コストの低減と生産性の向上が定量的に確認されつつある。

また、コスト削減・労働時間短縮の具体的なデータとして、社内の一部プロジェクトでは生成 AI 活用によって 1 人あたり年間数百時間規模の工数削減を実現したとの試算も報告されている。例えば営業企画部門では、商品企画書のドラフトを AI が作成し担当者が修正する運用に切り替えた結果、月次の企画書作成工数が従来比で約 90%減少したという（従来 20～30 時間→2～3 時間）。このような成功事例が各所で生まれており、社内で横展開されることで更なる労働時間短縮につながっている。また、副次的な効果として「資料作成に忙殺されていた社員が顧客提案や戦略立案といった創造的業務に時間を割けるようになった」という声も聞かれる。これは単なる時間短縮に留まらず、社員一人ひとりの付加価値創出活動へのシフトを促すものであり、同社が掲げる働き方改革や価値創造型業務への転換にも合致する成果と言える。住友生命の岸和良エグゼクティブ・フェロー（デジタル共創オフィサー）は「生成 AI による企画書作成の高速化などの取組を推進すれば、日本の事業会社も再浮上できるのではないかと述べており、生成 AI 活用が企業競争力向上につながる可能性を示唆している。今後、こうした実績データが蓄積されることで、社内のさらなる AI 活用促進や経営層からのサポートが一層強まると見込まれる。

(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

生成 AI の社内活用にあたっては、データ保護や法規制への適合にも十分な配慮が求められる。住友生命は以下の主要なリスク領域を認識し、対策を講じている。

まず、機密情報の漏洩リスクとして、社員が顧客情報や社外秘の業務情報をそのまま ChatGPT のような外部 AI に入力すると、AI 提供者の学習データに利用され、第三者に漏洩する恐れがある。この点、住友生命は Microsoft Azure 上に自社専用環境を構築し、入力内容が外部の AI 学習に使われない設定（オプトアウト）を適用することで情報漏洩のリスク低減を図った⁷¹。さらに社内ルールとして「機密情報や個人情報を AI に入力しない」ことを明文化し、研修などで徹底している。これにより、顧客データや営業秘密が誤って AI 経由で流出しないよう万全を期している。

住友生命はデータの機密性・安全性確保と法令順守を最優先に据えて生成 AI を導入している。特に金融業界という個人情報を多く扱う業種であることから、個人情報保護法や金融庁ガイドラインへの適合性には細心の注意を払っている。同社の Azure 上の環境は日本国内データセンターで運用されており、データ主権の観点もクリアしている。また、社内の情報セキュリティポリシーに則り、利用可能な社員を限定（本社・グループ会社の常勤社員のみ）しアクセス制御を行うなど、技術的・管理的対策も講じている。これらの措置により、住友生命の生成 AI 活用は日本の関連法規制に適合しつつ、顧客情報や企業機密を保護する枠組みの中で運用されていると言える。これはサービス業における生成 AI 活用のモデルケースの一つであり、同社は安全・安心な形で最新技術を業務効率化に結び付けた好例として注目されている。

⁷¹ <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/230713.pdf>