

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。