

## 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<sup>1</sup>。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

---

<sup>1</sup> <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<sup>2</sup>。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

---

<sup>2</sup> <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<sup>3</sup>、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<sup>4</sup>。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

---

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

<sup>4</sup> <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<sup>5</sup>。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<sup>6</sup>。

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。

---

<sup>5</sup> [https://www.ftc.gov/system/files/ftc\\_gov/pdf/03.16.23-SNS-PIA-Updated\\_NO%20SIG.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/03.16.23-SNS-PIA-Updated_NO%20SIG.pdf)

<sup>6</sup> <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<sup>7</sup>。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<sup>8</sup>。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。

---

<sup>7</sup> <https://www.federalregister.gov/>

<sup>8</sup> <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>