

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で 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内容の場合には、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対応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发出しており、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するよう努めている。

(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