

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に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>