

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>