

AI 事業者ガイドライン（案）に対する意見

2024年2月19日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子

公益社団法人全国消費生活相談員協会は、全国の消費生活センター等で消費生活相談を担う消費生活相談員を主な構成員とする公益社団法人です。①週末電話相談・電話相談110番の実施、②適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等にする差止請求、③消費生活相談員のレベルアップのための各種研修等の実施、④消費者への啓発活動の実施、⑤各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの意見表明等の活動を行い、消費者の安全安心な暮らしを守ることを目指しています。

以上の活動を踏まえ、消費生活相談員の団体として意見を申し述べます。

意見

このたびの、「AI 事業者ガイドライン（案）」に賛成いたします。

理由

デジタル化が目覚ましいスピードで進み、消費者は多大な利便性を享受しています。同時に、デジタルを悪用した広告・表示、勧誘による消費者トラブルが多数発生しています。また、インターネットを利用することで個人情報収集されることやターゲティング広告など、不安を持ちながら利用している消費者も多くいます。そして、事業者による利用方法によっては消費者にリスクが発生するのではないかと不安がある一方で、消費者自身がAIとはどのようなものかよくわからないのが実情です。もう既に自動車、家電等、消費者に身近なものにAIが搭載されており、今後さらに多くの製品やサービスで利用されて行くと思います。しかし、どこでどのように利用されているのか、適正に利用されているか、消費者からはわかりません。

また、AIの専門家が多数いる状況ではなく、特に小規模事業者においてはAIの利用による事業活動の拡大を目指すにあたってどのように利用してよいかわからないこともあると推測され、悪意はなくても間違った利用によって消費者に被害を及ぼす可能性もあると考えます。

こうした状況において、これまで「国際的な議論のためのAI開発ガイドライン案」、「AI利活用ガイドライン～AI利活用のためのプラクティカルリファレンス～」、「AI原則実践のためのガバナンス・ガイドライン Ver. 1.1」が策定・公表されてきましたが、このたびそれらが統合され、AIの安全安心な活用が促進されるようAIガ

バランスの統一的な指針が示されたことで、事業者にも消費者にとっても大変わかりやすいものになりました。

今後、ガイドラインの広報周知が何より重要です。小規模事業者にもよく理解していただくよう、周知を徹底してください。

また、消費者への広報も非常に重要です。このガイドラインを遵守している場合、その旨を明記することを推進することを要望します。それにより消費者は、ガイドライン遵守の明記がない事業者との取引をしないという選択が可能となります。個人情報の取扱い等と同様に、事業者の信頼性確保のために必須であると考えます。

本編

1 第2部 A. 基本理念

- ① 人間の尊厳が尊重される社会 (Dignity)
- ② 多様な背景を持つ人々が多様な幸せを追求できる社会
- ③ 持続可能な社会 (Sustainability)

AI の利用によって仕事が奪われるのではないか、AI を利用して個人情報を勝手に取得されて悪用されるのではないか、知らないうちにAI の配下になっているのではないかなどの不安があり、リスクが放置されたままAI の利用が進むことに大きな懸念があると考えます。

そのため、事業者が基本理念をしっかりと理解した上でAI を利用しているということを確認することで、事業者と消費者、経営者と社員との信頼関係が構築される考えます。

2 第2部 C. 共通の指針

AI 開発者、AI 提供者、AI 利用者の各主体が基本理念を実現するための取組を進めるにあたって、原則として、①人間中心、②安全性、③公平性、④プライバシー保護、⑤セキュリティ確保、⑥透明性、⑦アカウントビリティを示し、社会と連携して取組むべき原則として、⑧教育・リテラシー、⑨公正競争確保、⑩イノベーションが共通の指針として示されています。各主体がどのようなことを念頭に取組むべきであるのか理解ができ、それに反する行為は基本理念、原則に反するものであるということが明らかになりました。

教育・リテラシーについて示されていますが、現在、学校教育でも、社会人教育でも、AI に関して教育を受けられる環境にありません。この分野の専門人材が簡単に確保できないと推測されることから、今後も教育が容易とは考えにくいと思われます。そのため、AI 利用者等からの情報提供のみならず教育への支援が大変重要になります。積極的な支援をしていただくようお願いいたします。

公平性において、「各主体は、AI システム・サービスの開発・提供・利用におい

て、特定の個人ないし集団への人種、性別、国籍、年齢、政治的信念、宗教等の多様な背景を理由とした不当で有害な偏見や差別をなくすよう努めることが重要である。また、各主体は、それでも回避できないバイアスがあることを認識しつつ、この回避できないバイアスが人権や多様な文化を尊重する観点から許容可能か評価した上で、AI システム・サービスの開発・提供・利用を行うことが重要である。」と指摘されています。この点については特に、ステークホルダーへの説明や情報提供が合わせて重要となります。透明性において示されている、①検証可能性の確保、②関連するステークホルダーへの情報提供、③合理的かつ誠実な対応、④関連するステークホルダーへの説明可能性・解釈可能性の向上を、しっかり実施していただくことを要望いたします。

3 第5部 AI 利用者に関する事項

AI 利用者の取組みは、消費者が直接目にしたり体験したりすることが多くあります。そのため、本来どのような取組みが求められているのかが明確に示され、消費者にとってとても有益と考えます。

AI 利用者が、消費者から AI の能力や出力結果に関して説明を求められた場合、AI 提供者等のサポートを得てその要望に応え理解を得ること、より効果的な AI 利用のために必要な知見を習得することに大いに期待します。

別添（付属資料）

1 第1部関連 B.AI による便益/リスク

AI の便益と同時に、AI によるリスクが具体的な例とともに示されています。一般消費者（未成年を含む）にとっても、AI の活用にあたって参考となる情報やリスクに関する情報が盛り込まれているため、大変に有用です。

AI の利用を規制するだけでリスクがなくなることは期待できず、反対に予想外の使い方による新たなリスクが発生する可能性があります。事業者による自主的な取組みとともに、消費者はこうしたリスクがあることを念頭において利用することが大変重要です。

以上