（資料2）

消費者のAI利活用と中間団体のエンパワーメント

AIで「気づく・集める・つなぐ」――海外の実践例から

人工知能（AI）技術の利用と消費者問題に関する専門調査会

2026年10月29日

石田 京子（早稲田大学法学学術院 教授）

背景①　AIによって、消費者はさらに脆弱になる可能性

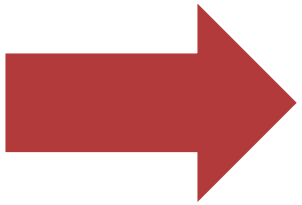
見えにくい	気づけない	抗えない
• 働きかけが個別化・継続的 • 対話の中で選好そのものが形成される	• 影響を自覚できない • 苦情として相談窓口に上がらない	• 攻撃コストと対応コストの非対称 • 事後的な相談・救済も困難

出典：本専門調査会 事務局資料（2026年9月9日）の整理による

→ 個人のリテラシー向上だけでは限界。「個人では気づけない」問題を拾う仕組みが必要

背景②　組織ではない消費者が、組織によって狙われる

事業者	個々の消費者
• 組織・データ・AIで継続的に最適化 • 大量の対話ログから学習 • 「AI版セールスパーソン」	• 一人ひとり、その場で判断 • 被害は少額・分散・不可視 • 他の被害と比べられない



中間団体（消費者側の「組織」）：消費者の経験・利益を集約し、企業や行政への働きかけにつなぐ団体。相談支援団体を含む

→ 事業者がAIを使うなら、消費者側の組織もAIを使う必要がある

背景③　国内では検討の基盤が整いつつある

AI法16条（2025年）	国は、権利利益の侵害が生じた事案の分析と対策の検討などの調査研究を行う
消費者庁「早期警戒準備室」	2026年9月1日、消費者政策課に設置
PIO-NETのAI分析	国民生活センターが、新規・急増・重大化の兆候の早期把握を目指す。実証を経て本格運用を検討

出典：[1][2]

→ 論点：相談窓口の外にいる中間団体の「気づき」を、どう国の分析に組み込むか

中間団体でできること × AIの利用可能性

相談支援・情報提供

- 相談員をAIが補助し、回答の質と速度を上げる
- 消費者向けの注意喚起・判定ツール

問題の調査研究

- 苦情を自動で分類し、急増やパターンを検出
- 利用規約やウェブ表示をAIで監視

予防策の検討

- 兆候を早期に当局へ通報
- 事業者への是正要請・訴訟の準備
- 制度改正の提案

共通の前提：AIは、『見つける』『下書きする』。AIの出力を検証し、重要な判断・公表・通報には人が責任を持つ（human in the loop）。

海外例①　苦情データをAIで「集めて、つなぐ」

CICLE-X（Euroconsumers）[3][4]

- 2023～2026年。スペイン・イタリア・ベルギーの消費者団体が実施（EUが一部助成）
- 約38万人の消費者の苦情データをAIで分析し、国・業種をまたぐ不適切な商慣行のパターンや、共通する問題の兆候を把握
- 事業者に是正を求め、必要に応じて当局への申告・訴訟へ。ベルギーでは3年で5.7万件、当局への通報21件
- 格安航空会社Ryanairのオンライン予約時の複数の販売慣行について、違法と認め差止めを命じる判決

海外例②　相談と予防をAIで「支える」

英国 Citizens Advice「Caddy」[5]

- 相談員向けのAI補助。回答案は監督者が確認してから相談員へ
- 約8割の回答案が修正不要。監督者の確認を含め約4分で回答
- 「自信を持って助言できた」との回答割合が2倍超、「問題を解決できた」が1.5倍超〔対照群比・自己申告〕

オーストリア 偽ショップ検知[6]

- 「Fake-Shop Detector」。Watchlist Internet（ÖIAT）等が開発
- 専門家のデータベースとAIを組み合わせ、未知の通販サイトの危険性をリアルタイムに評価。独立試験で検出率90%超の実績〔対象・時期によって変動〕。
- AIT公表では1日1万人超が利用。バイエルン州司法省と連携し、捜査用途への改良も進める。

→ 相談の質の向上と被害の予防に直結。人による確認を組み込んだ設計。

制度面　中間団体の気づきを対応につなぐ制度

仕組み	内容
EU：外部アラート〔CPC規則27条〕[7]	権限を付与された消費者団体等が、国境を越える消費者保護法違反の疑いについて、関係加盟国の所管当局と欧州委員会に通報できる。
英国：スーパー・コンプレイント〔2002年企業法11条〕[8]	指定消費者団体が、市場における消費者利益の重大な侵害について申し立てると、競争・市場庁〔CMA〕等は90日以内に、理由を付した対応方針を公表する義務を負う。
EU：信頼できる通報者〔デジタルサービス法22条〕[9]	Trusted Flaggers。専門性・独立性等を備えた認定団体からの違法コンテンツの通報を、オンライン・プラットフォームが優先的に処理する制度。2026年5月時点で70超の団体が認定され、消費者団体も参加している。

→ AIで集めた兆候を「受け止める義務」と「届ける経路」がセットで必要

日本への示唆 「気づく・集める・つなぐ」の循環

① **共通基盤**：苦情データの共通形式と、AI分析ツールの共同利用
② **通報経路**：中間団体からの「外部アラート」と、国の応答ルール
③ **担い手支援**：適格消費者団体等への財政・技術・人材の支援

課題　中間団体によるAI利用のガバナンス

データ	利用目的・法的根拠の確認、必要な同意、個人情報・守秘への対応。
精度・公正	誤検知が事業者の信用を害するおそれ。公表・通報前に人が確認。
独立性	資金源やプラットフォームへの依存。AIツールの調達先。
透明性	何をAIで判断したかの記録。国への情報提供の手順。
業務範囲・専門家連携	情報整理と個別案件の法的評価を区分し、相談員・団体・弁護士等の役割と責任を明確にする。

リーガルテックと中間団体の連携

連携の対象

企業向けに設計されたテクノロジーと情報・技術を、消費者団体の相談・調査業務にも活用する

① 法情報の更新と検索

法令改正・ガイドライン・判例等を継続的に収集し、出典と更新日を確認できる形で相談員に提供

② 相談業務の支援

相談記録の要約・分類、類似事例の検索、確認すべき事項の整理を支援

③ 情報の安全な管理

相談情報のアクセス制御、外部提供の管理、AIの学習への利用制限などを整備

役割分担

個別案件の法的評価や交渉等は、業務内容に応じて弁護士等と連携する

政策上の課題

中間団体が利用できる費用・契約条件・共同利用基盤を整え、導入と運用を支える

まとめ

1. AIで脆弱になる消費者を、個人のリテラシーだけで守ることには限界がある
2. 中間団体は、消費者側の「組織」として、気づきを集め、AIで可視化して国につなぐことができる
3. 海外にはAI活用の実践と、中間団体の通報を対応につなぐ制度が既に存在している
4. 日本では、国の検討基盤（AI法16条・早期警戒）に、中間団体からの入力経路と、そのガバナンスを組み込むことが鍵

参考資料

[1]人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律（令和7年法律第53号）

[2]「消費者庁、AIで相談分析強化」2026年10月13日 netshop.impress.co.jp/e/2026/10/13/16732

[3]Euroconsumers, “CICLE-X: making the complaints system faster, stronger and easier for consumers” (2026) euroconsumers.org

[4]Test-Achats「3 ans de CICLE-X : 57 000 plaintes」2026年2月5日 test-achats.be

[5]UK i.AI, Caddy (Citizens Advice)　ai.gov.uk/knowledge-hub/tools/caddy

[6]AIT, “Fake-Shop Detector” ait.ac.at/en/blog/artificial-intelligence-fake-shop-detector

[7]Regulation (EU) 2017/2394, Art. 27 eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj

[8]UK Government, “Super-complaints: guidance for bodies seeking designation” gov.uk

[9]Euroconsumers, Input on Draft Guidelines on Trusted Flaggers under Art. 22 DSA (2026年7月)