



Consumers  
消費者

ISO/COPOLCO review of the  
current artificial intelligence  
(AI) regulatory landscape and  
recommendations for ISO work  
from a consumer perspective

ISO/COPOLCOによる人工知能  
(AI)規制の現状レビューと消費者  
視点からのISO業務への提言

英和対訳  
一般財団法人 日本規格協会

iso.org

---

*The purpose of this paper<sup>1</sup> is to present a review of the issues (both challenges and opportunities) that artificial intelligence (AI) is posing for consumers, and to provide some guidance and recommendations to ensure consumer needs and protection are considered in the development of AI-related ISO standards.*

The paper starts with a sample of current definitions and descriptions of AI - including ISO's definitions and ongoing work in AI - followed by lists of key AI-related consumer opportunities and challenges. It continues with a sample review of key trends in AI policy and governance work on AI that impact consumer welfare and rights. A sample review of consumer and other civil society organizations' recommendations on AI follows to duly reflect current burning societal debates and to contextualize the ensuing recommendations. The paper draws on a review of referred sources that can support the work of ISO Technical Committees (TCs) as a repository of relevant regulatory guidance and tools for standardization. It was drafted by an ISO/COPOLCO Task Group (TG) issued from Working Group (WG) 22 "Consumer Standards Action Group", with the support of the Secretariat. The paper also reflects input and comments received from ISO/COPOLCO members on proposed recommendations, who were consulted for feedback between September-October 2024 and a Committee Internal Ballot between March and April 2025. This paper represents a snapshot of issues of interest at its publication. A list of areas of potential future work on artificial intelligence related to consumer interests and rights is presented in the Annex.

<sup>1</sup> This paper is a reviewed version of the same paper that was provided as ANNEX 4 to COPOLCO N784 for Plenary Meeting, 46 May 2024, Nairobi (Kenya).

---

**本書<sup>1</sup>の目的は、人工知能(AI)が消費者にもたらす課題(課題と機会の両方)をレビューし、AI関連のISO規格開発において消費者のニーズと保護が考慮されるようにするためのガイダンスと提言を提供することです。**

本書は、まずAIの現在の定義と説明(ISOの定義とAIに関する進行中の取り組みを含む)の例を示し、続いてAIに関連する主要な消費者の機会と課題を列挙します。次に、消費者の福祉と権利に影響を与えるAI政策とガバナンス活動における主要な動向の例を示します。AIに関する消費者団体およびその他の市民社会団体の推奨のサンプルレビューは、現在喫緊の社会的議論を適切に反映し、それに基づく推奨のコンテキストを理解するために、続いて示します。本書は、標準化のための関連規制ガイダンスおよびツールのリポジトリとして、ISO専門委員会(TC)の活動を支援することができる参考文献のレビューに基づいています。本書は、作業グループ(WG)22「消費者規格アクショングループ」から発足したISO/COPOLCOタスクグループ(TG)によって、事務局の支援を受けて起草されました。本書はまた、2024年9月から10月にかけてフィードバックを求め、2025年3月から4月にかけて委員会内投票を行ったISO/COPOLCO会員から提案された推奨に関する意見やコメントを反映しています。本書は、発行時点での関心の高い課題のスナップショットです。消費者の利益と権利に関連する人工知能に関する今後の取り組みの可能性のある分野の一覧は、附属書に記載されています。

<sup>1</sup> 本書は、2024年5月6日ナイロビ(ケニア)開催のCOPOLCO N784総会に附属文書4として提出された文書のレビュー版です。

---

# Contents

<b>1. Background</b>	<b>4</b>
1.1 ISO definition of AI	4
1.2 Other sample definitions and descriptions of AI	4
1.3 ISO ongoing work on AI	5
<b>2. AI and consumers</b>	<b>7</b>
2.1 Opportunities and challenges of AI for consumers	7
2.2 Opportunities of AI in areas of consumer interest	7
2.3 Risks of AI in areas of consumer interest	8
<b>3. Current policy and regulatory developments in AI</b>	<b>12</b>
3.1 Global developments	12
3.2 Regional developments	16
<b>4. Views from consumer organizations on AI</b>	<b>20</b>
4.1 Consumers International (CI)	20
4.2 The European consumer voice in standardization (ANEC)	21
4.3 National Consumer Organizations	21
<b>5. Recommendations for ISO work on AI from a consumer perspective</b>	<b>23</b>
<b>6. Next steps for collaboration and action</b>	<b>27</b>
<b>7. Conclusion</b>	<b>28</b>
<b>Annex – Future Extensions</b>	<b>29</b>

---

# 目次

<b>1. 背景</b>	<b>4</b>
1.1 ISOにおけるAIの定義	4
1.2 AIのその他の定義と説明の例	4
1.3 ISOにおけるAIに関する進行中の業務	5
<b>2. AIと消費者</b>	<b>7</b>
2.1 消費者にとってのAIの機会と課題	7
2.2 消費者の関心分野におけるAIの機会	7
2.3 消費者の関心分野におけるAIのリスク	8
<b>3. AIに関する政策と規制の最新動向</b>	<b>12</b>
3.1 世界的動向	12
3.2 地域的動向	16
<b>4. AIに関する消費者団体の見解</b>	<b>20</b>
4.1 消費者国際協会 (CI)	20
4.2 欧州標準化消費者連合 (ANEC)	21
4.3 各国の消費者団体	21
<b>5. 消費者視点からのAIに関するISO業務への提言</b>	<b>23</b>
<b>6. 連携と行動に向けた次のステップ</b>	<b>27</b>
<b>7. 結論</b>	<b>28</b>
附属書 – 将来の拡張	29

---

# 1. Background

## 1.1 ISO definition of AI

ISO has long been following AI and producing international standards (IS) around it. As ISO General Secretary Sergio Mujica said at the 2024 AI for Good forum *“One significant contribution is agreeing on definitions and terminologies. For example, we talk about AI, advanced AI, and risk, but we don’t always mean the same thing”*<sup>2</sup>.

ISO publicly describes AI<sup>3</sup> as *“a machine or computer system’s ability to perform tasks that would typically require human intelligence. It involves programming systems to analyse data, learn from experiences, and make smart decisions – guided by human input. (...) AI meaning has evolved beyond mere data processing to include the development of machines capable of learning, reasoning and problem-solving. The machine learning has become so “competent” as to generate everything from software code to images, articles, videos and music. (...) While traditional AI systems are primarily used to analyse data and make predictions, generative AI goes a step further by creating new data similar to its training data. (...) Unlike traditional AI systems that are primarily designed for classification or prediction tasks, generative models aim to develop novel outputs that mimic human creativity and imagination. This will enable machines to autonomously produce various types of content, including images, text, music and even entire virtual worlds”*.

**ISO/IEC 22989:2022**, *Information technology — Artificial intelligence — Artificial intelligence concepts and terminology* provides the foundations of the technical ISO definitions related to AI. Under (3.1.3) it defines AI as *“research and development of mechanisms and applications of AI systems (AIS)”* and it defines AIS under (3.1.4) *“(an) engineered system that generates outputs such as content, forecasts, recommendations or decisions for a given set of human-defined objectives”*.<sup>4</sup>

It further specifies in note 1 (3.1.4) that *“the engineered system can use various techniques and approaches related to artificial intelligence to develop a model, to represent data, knowledge, processes, etc. which can be used to conduct tasks”* and further notes that *“research and development can take place across any number of fields such as computer science, data science, humanities, mathematics and natural sciences”*.

**ISO/IEC 23053:2022** complements the above-mentioned definition and qualifications, providing a framework for describing a machine learning system and its parts and functions. These foundational standards are referenced throughout standards developed by ISO/IEC JTC 1/SC 42 Artificial intelligence and have been adopted by the European standardization agencies CEN/CENELEC.

## 1.2 Other sample definitions and descriptions of AI

Although artificial intelligence (AI) is by now ubiquitous and spreading deeper and wider virtually in every aspect of people’s lives, there is currently no globally unified, unequivocally agreed-upon definition for it. Global and regional institutions, governments, businesses, academia and civil society organizations have developed descriptions of AI and of AI systems that can help identify and understand the implications of this multifaceted and complex technological development spanning across disciplines and sectors, touching people’s lives everywhere, including consumers. A sample of such descriptions from a variety of reputable sources follows:

*“Digital technologies have moved beyond the Internet and mobile devices into autonomous intelligent systems and networks, generative artificial intelligence (AI), virtual and mixed reality, distributed ledger technologies (such as blockchain), digital currencies and quantum*

<sup>2</sup> P.78, ITU, **AI Governance Day – From Principles to Implementation 2024 Report**, Geneva, May 2024.

<sup>3</sup> ISO website, **What is artificial intelligence (AI)?**, accessed 21 August 2024

<sup>4</sup> Ibid.

# 1. 背景

## 1.1 ISOにおけるAIの定義

ISOは長年にわたりAIに注目し、AIに関する国際規格 (IS) を策定してきました。ISO事務総長 Sergio Mujica氏は、2024年のAI for Goodフォーラムで次のように述べています。「重要な貢献の一つは、定義と用語の合意です。例えば、私たちはAI、高度AI、リスクについて話しますが、必ずしも同じ意味ではありません。」<sup>2</sup>

ISOはAIを以下のように説明しています。<sup>3</sup>「通常は人間の知能を必要とするタスクを実行する機械またはコンピュータシステムの能力。これは、人間の入力に基づいて、データを分析し、経験から学習し、賢明な意思決定を行うプログラミングシステムを含む。(…) AIの意味は単なるデータ処理を超えて進化し、学習、推論、問題解決能力を持つ機械の開発を含むようになった。機械学習は、ソフトウェアコードから画像、記事、動画、音楽まで、あらゆるものを生成できるほど「有能」になった。(…) 従来のAIシステムは主にデータの分析と予測に用いられるが、生成AIはさらに一歩進み、学習データに類似した新しいデータを作成する。(…) 分類や予測タスクを主に設計する従来のAIシステムとは異なり、生成モデルは人間の創造性と想像力を模倣した新たな出力を開発することを目指している。これにより、機械は画像、テキスト、音楽、さらには仮想世界全体を含む、様々な種類のコンテンツを自律的に生成できるようになる。」

ISO/IEC 22989:2022「情報技術 - 人工知能 - 人工知能の概念と用語」は、AIに関するISOの技術的定義の基礎を提供しています。(3.1.3)ではAIを「AIシステム(AIS)のメカニズムとアプリケーションの研究開発」と定義し、(3.1.4)ではAISを「人間が定義した一連の目的に対して、コンテンツ、予測、推奨、決定などの出力を生成するエンジニアリングシステム」と定義しています。<sup>4</sup>

さらに、注記1(3.1.4)では、「エンジニアリングシステムは、人工知能に関連する様々な技術やアプローチを用いてモデルを開発し、タスクの遂行に使用可能なデータ、知識、プロセスなどを表現することができる」と規定されており、「研究開発は、コンピュータサイエンス、データサイエンス、人文科学、数学、自然科学など、あらゆる分野にまたがって行われる可能性がある」とも述べられています。

ISO/IEC 23053:2022 は、上記の定義と限定を補完し、機械学習システムとその構成要素および機能を記述するための枠組みを提供しています。これらの基礎規格は、ISO/IEC JTC 1/SC 42人工知能によって開発された規格全体で参照されており、欧州標準化機関CEN/CENELECによって採用されています。

## 1.2 AIのその他の定義と説明の例

人工知能(AI)は今や遍在し、人々の生活のあらゆる側面に深く広く浸透していますが、現時点では世界的に統一され、明確に合意された定義は存在しません。世界および地域の機関、政府、企業、学術界、市民社会団体は、AIおよびAIシステムに関する説明を策定してきました。これらの説明は、分野やセクターを横断し、消費者を含むあらゆる人々の生活に影響を与える多面的で複雑な技術開発の影響を特定し、理解するのに役立ちます。様々な信頼できる情報源からのそのような説明の例を以下に示します。

「デジタル技術は、インターネットやモバイルデバイスの枠を超え、自律型インテリジェントシステムやネットワーク、生成型人工知能(AI)、仮想現実および複合現実、分散型台帳技術(ブロックチェーンなど)、デジタル通貨、量子技術へと進化しています。」国連「私たち

<sup>2</sup> P.78, ITU, 「AIガバナンス・デー - 原則から実施まで 2024年報告書」, ジュネーブ, 2024年5月

<sup>3</sup> ISO ウェブサイト, 「人工知能(AI)とは何か?」, 2024年8月21日アクセス

<sup>4</sup> 同上

technologies". United Nations, [Our Common Agenda, Policy Brief 5, A Global Digital Compact — an Open, Free and Secure Digital Future for All](#), (May 2023)

*"AI is technology that enables computers and machines to simulate human intelligence and problem-solving capabilities. On its own or combined with other technologies (e.g., sensors, geolocation, robotics) AI can perform tasks that would otherwise require human intelligence or intervention. Digital assistants, GPS guidance, autonomous vehicles, and generative AI tools (like OpenAI's ChatGPT) are just a few examples. (...) AI encompasses (...) machine learning and deep learning. These disciplines involve the development of AI algorithms, modeled after the decision-making processes of the human brain, that can 'learn' from available data and make increasingly more accurate classifications or predictions over time."* IBM, [What is artificial intelligence \(AI\)?](#), web page (visited August 2024)

*"An AI system is a machine-based system that, for explicit or implicit objectives, infers, from the input it receives, how to generate outputs such as predictions, content, recommendations, or decisions that can influence physical or virtual environments. Different AI systems vary in their levels of autonomy and adaptiveness after deployment. (...) Topics typically encompassed by the term "AI" and in the definition of an AI system include categories of techniques such as machine learning and knowledge-based approaches; application areas such as computer vision, natural language processing, speech recognition, intelligent decision support systems, and intelligent robotic systems; and specific applications of these tools in different domains."* OECD, [Explanatory memorandum on the updated OECD definition of an AI system](#), OECD ARTIFICIAL INTELLIGENCE PAPERS March 2024 No. 8 (2024)

*"AI system' means a machine-based system that is designed to operate with varying levels of autonomy and that may exhibit adaptiveness after deployment, and that, for explicit or implicit objectives, infers, from the input it receives, how to generate outputs such as predictions, content, recommendations, or decisions that can influence physical or virtual*

*environments"*; EU, Art 3, Chapter 1, [EU AI Act](#), 2024

*"AI is the theory and development of computer systems able to perform tasks normally requiring human intelligence, such as visual perception, speech recognition, decision-making, and translation between languages"* [Oxford Reference online](#)

*"AI is an interdisciplinary field broadly based on computer science, data science, humanities, social sciences and more. Related research and development is concerned with the mechanisms and application of AI systems."* BSI, [The Little Book of AI](#), 2023

In more practical and concise terms:

*"Artificial intelligence (AI) is the intelligence of a machine or computer that enables it to imitate or mimic human capabilities"* Kanade, V., [What Is Artificial Intelligence \(AI\)? Definition, Types, Goals, Challenges, and Trends in 2022](#), [Spiceworks](#), 14 March 2022

### 1.3 ISO ongoing work on AI

AI-related international standards have been developed under the remit of ISO/IEC Joint Technical Committee 1 (JTC1), a collaboration between the International Organization for Standardization (ISO) and the International Electrotechnical Commission (IEC), developing and publishing international standards (IS) for information technology and related fields. ISO/IEC technical standards can provide a strong foundation on the technical governance of AI and of AI management systems (AIS), and can help governments and regulators avoid, anticipate, mitigate and deal with associated risks.

Among these, ISO/IEC 42001:2023, *Information technology — Artificial intelligence — Management system* is the centerpiece, as it aims at addressing risks and promoting a responsible development and use of AI standards, including in areas where regulation is lagging behind. ISO/IEC JTC 1/SC 42, *Artificial intelligence* was formed in 2018 to develop standards in AI technologies as a response to its rapid growth and unregulated, largely unchecked adoption worldwide. SC 42's goal is to establish a unified and consistent framework for AI standards.

の共通の課題」政策概要5「グローバル・デジタル・コンパクト — すべての人のためのオープンで自由かつ安全なデジタルの未来」(2023年5月)

「AIは、コンピューターや機械が人間の知能や問題解決能力を模倣できるようにする技術です。AIは単独で、あるいは他の技術(センサー、地理位置情報、ロボット工学など)と組み合わせて、人間の知能や介入が必要となるタスクを実行できます。デジタルアシスタント、GPS誘導、自律走行車、生成AIツール(OpenAIのChatGPTなど)などは、そのほんの一例です。(…)AIは(…)機械学習と深層学習を包含します。これらの分野には、人間の脳の意思決定プロセスをモデルにしたAIアルゴリズムの開発が含まれており、利用可能なデータから「学習」し、時間の経過とともにより正確な分類や予測を行うことができます。」IBM, 「人工知能(AI)とは?」ウェブページ(2024年8月閲覧)

“An「AIシステムとは、明示的または暗黙的な目的のために、受信した入力から予測、コンテンツ、推奨、あるいは物理環境または仮想環境に影響を与える意思決定などの出力を生成する方法を推論する機械ベースのシステムです。AIシステムによって、導入後の自律性と適応性のレベルは異なります。(…)「AI」という用語やAIシステムの定義に含まれる一般的なトピックには、機械学習や知識ベースアプローチといった技術のカテゴリー、コンピュータービジョン、自然言語処理、音声認識、インテリジェント意思決定支援システム、インテリジェントロボットシステムといった応用分野、そして様々な分野におけるこれらのツールの具体的な応用が含まれます。」OECD, AIシステムの定義更新に関する説明覚書, OECD人工知能論文集 2024年3月号 第8号

「『AIシステム』とは、様々なレベルの自律性で動作するように設計され、導入後に適応性を示す可能性があり、明示的または暗黙的な目的のために、受信した入力から、予測、コンテンツ、推奨、または物理的環境または仮想環境に影響を与える決定などの出力を生成する方法を推論する機械ベースのシステ

ムを意味します。」;EU, 2024年 EU AI法第3条第1章

「AIとは、視覚認識、音声認識、意思決定、言語間の翻訳など、通常は人間の知能を必要とするタスクを実行できるコンピュータシステムの理論と開発です。」オックスフォード・リファレンス・オンライン

「AIは、コンピュータサイエンス、データサイエンス、人文科学、社会科学などを幅広く基盤とする学際的な分野である。関連する研究開発は、AIシステムのメカニズムと応用に関係しています。」BSI, AIの小さな本, 2023年

より実践的で簡潔な言葉では、

「人工知能(AI)とは、人間の能力を模倣または模倣することを可能にする機械またはコンピューターの知能です。」Kanade, V., 人工知能(AI)とは何か? AIの定義, 種類, 目標, 課題, そして2022年の動向, Spiceworks, 2022年3月14日

### 1.3 ISOにおけるAIに関する進行中の業務

AI関連の国際規格は、国際標準化機構(ISO)と国際電気標準会議(IEC)の合同組織であるISO/IEC合同専門委員会1(JTC1)の管轄下で策定され、情報技術および関連分野の国際規格(IS)の開発と発行を行っています。ISO/IECの専門規格は、AIおよびAIマネジメントシステム(AIS)の技術ガバナンスの強固な基盤となり、政府や規制当局が関連リスクを回避、予測、軽減、対処するのに役立ちます。

これらの規格の中でも、ISO/IEC 42001:2023「情報技術 - 人工知能 - マネジメントシステム」は、規制が遅れている分野を含むAI規格のリスクへの対応と責任ある開発と利用の促進を目的としており、その中心的な規格となっています。ISO/IEC JTC 1/SC 42「人工知能」は、AI技術の急速な成長と、世界中で規制もほとんどないまま導入されていることを受けて、AI技術の規格開発を目的として2018年に設立されました。SC 42の目標は、AI規格のための統一かつ一貫性のあるフレームワークを確立することです。

Besides, ISO/IEC 25059:2023 establishes a quality model for AI standards and introduces new concepts such as functional adaptability, user controllability, transparency, robustness, intervenability and social and ethical risk mitigation.<sup>5</sup>

As AI technologies are developing and spreading rapidly, debates and processes on AI governance and regulation are emerging everywhere. Meanwhile, further international standardization work is underway in several areas, including trustworthiness, robustness, societal and ethical concerns. IS are under development aiming to address data quality issues, to treat unwanted bias, and to enhance transparency and accountability. In addition to the above-mentioned IS, below is a non-exhaustive list of AI-related ISO standards that have been recently published or are under development, among which some are consumer-facing.

- **The two-part standard**, ISO 31700-1:2023, *Consumer protection – Privacy by design of consumer products, Part 1: High-level requirements*, and ISO/TR 31700-2:2023, *Consumer protection – Privacy by design of consumer products, Part 2: Use cases*
- **ISO/IEC 42001**, *Information technology – Artificial Intelligence – Management system*
- **ISO/IEC 22989:2022**, *Information technology – Artificial intelligence – Artificial intelligence concepts and terminology*
- ISO/IEC 23894:2023, *AI – Guidance on risk management*
- ISO/IEC 23053:2022, *Framework for Artificial Intelligence (AI) Systems Using Machine Learning*
- **ISO/IEC TR 21221**, *Beneficial AI systems (under publication)*
- **ISO/IEC AWI TR 42109**, *Information technology – Artificial intelligence – Human-machine teaming (under development)*
- **ISO/TS 17033**, *Ethical claims and supporting information – Principles and requirements*
- **ISO/IEC 20000-1**, *Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements* (the first part of a multi-part standard).

Additional SCs and WGs handling both technical and ethical standardization in AI include:

- JTC 1/SC 40, IT service management and IT Governance
- JTC 1/SC 41, Internet of Things and Digital Twin
- JTC 1/SC 42, Artificial Intelligence, WG 1, Foundational standards
- JTC 1/SC 42, Artificial Intelligence, WG 2, Data
- JTC 1/SC 42, Artificial Intelligence, WG 3, Trustworthiness
- JTC 1/SC 42, Artificial Intelligence, WG 4, Use cases and applications
- JTC 1/SC 42, Artificial Intelligence, WG 5, Computational approaches and computational characteristics of AI systems
- JTC 1/SC 44, Consumer protection in the field of privacy by design

There are many other JTC 1 SCs that touch upon automated decision-making. It would be important to draw a comprehensive list for consumer stakeholder awareness, monitoring and use (see the section on 'recommendations' in this paper).

ISO has also developed a strategic framework on AI that has made the issue a priority for the organization and outlines its ambitions to play a key role in AI standardization worldwide with a focus on AI governance to boost AI safety and trust through AI management system standards rather than on specific technical aspects.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> BSI, *The Little Book of AI*, 2023

<sup>6</sup> See ISO minutes of the CSC/SP AI Workshop, 20 February 2024.

さらに、ISO/IEC 25059:2023はAI規格の品質モデルを確立し、機能適応性、ユーザー制御性、透明性、堅牢性、介入可能性、社会的・倫理的リスクの軽減といった新しい概念を導入しています。<sup>5</sup>

AI技術が急速に発展・普及するにつれ、AIガバナンスと規制に関する議論やプロセスが各所で生まれています。同時に、信頼性、堅牢性、社会的・倫理的懸念など、様々な分野で国際標準化活動が進められています。データ品質の問題への対処、望ましくないバイアスの排除、透明性と説明責任の強化を目的としたIS(国際規格)の開発が進められています。上記のISに加えて、以下は最近発行された、または開発中のAI関連のISO規格の一覧です(ただし、これらはすべてを網羅しているわけではありません)。これらの中には、消費者向けの規格も含まれています。

- **2部構成の規格**, ISO 31700-1:2023「消費者保護－消費財およびサービスのプライバシー・バイ・デザイン－第1部: 高レベルの要件」および ISO/TR 31700-2:2023「消費者保護－消費財およびサービスのプライバシー・バイ・デザイン－第2部: ユースケース」
- ISO/IEC 42001, 「情報技術－人工知能－マネジメントシステム」
- ISO/IEC 22989:2022, 「情報技術－人工知能－人工知能の概念と用語」
- ISO/IEC 23894:2023, 「人工知能－リスクマネジメントに関するガイダンス」
- ISO/IEC 23053:2022, 「機械学習(ML)を使用した人工知能(AI)システムのフレームワーク」
- ISO/IEC TR 21221, 「有益なAIシステム」(発行中)
- ISO/IEC AWI TR 42109, 「情報技術－人工知能－人間と機械のチーミング」(開発中)
- ISO/TS 17033, 倫理的主張と支援情報－原則及び要求事項
- ISO/IEC 20000-1, 情報技術－サービスマネジメント－第1部: サービスマネジメントシステム要求事項(複数部構成の規格の最初の部)

AIにおける技術標準化と倫理標準化の両方を扱うその他のSCおよびWGには、以下のものがあります。

- JTC 1/SC 40, ITサービスマネジメントとITガバナンス
- JTC 1/SC 41, インターネット・オブ・シングスとデジタルツイン
- JTC 1/SC 42, 人工知能, WG 1, 基礎規格
- JTC 1/SC 42, 人工知能, WG 2, データ
- JTC 1/SC 42, 人工知能, WG 3, 信頼性
- JTC 1/SC 42, 人工知能, WG 4, ユースケースとアプリケーション
- JTC 1/SC 42, 人工知能, WG 5, AIシステムの計算法と計算特性
- JTC 1/SC 44, プライバシー・バイ・デザイン分野における消費者保護

JTC 1には、自動化された意思決定について言及するSCが他にも多数存在します。消費者のステークホルダーの意識、監視、および利用に関する包括的なリストを作成することが重要です(本書の「提言」セクションを参照)。

ISOはAIに関する戦略的フレームワークを策定し、この問題を組織の優先事項として位置付けています。また、特定の技術的側面ではなく、AI管理システム規格を通じてAIの安全性と信頼性を高めるためのAIガバナンスに焦点を当て、世界的なAI標準化において重要な役割を果たすという目標を掲げています。<sup>6</sup>

<sup>5</sup> BSI, *AIの小さな本*, 2023

<sup>6</sup> CSC/SP AIワークショップ(2024年2月20日開催)のISO議事録を参照

---

# 2. AI and consumers

## 2.1 Opportunities and challenges of AI for consumers

The challenge of a potent new technology such as AI is to harness its potentially incredible power while mitigating serious harm. As with other technological advances that have occurred in human history (e.g., industrial revolution, nuclear energy, pesticides, genetic technology, etc.), adequate management, governance and regulation are needed to reap benefits and to ensure they are equitably spread, all while protecting everyone, especially the most vulnerable, from potential harm and abuse.

The fast race in the development of AI, the lack of a shared, democratically agreed, inclusive, global regulatory and governance framework under which AI technologies could be developed, and the competition for data control and future AI market shares among private companies, are leading to a situation where public institutions are lagging behind in developing the necessary regulatory frameworks. Some governments are struggling or failing to keep up with their duties to protect societal actors – including consumers – from the risks associated with an ungoverned spread of AI-related technologies in people’s daily lives.

Standards, when adopted, can foster adherence to good practices by AI-powered products and services in safety, quality, accountability and basic fairness. Businesses, including SMEs, can benefit from sound AI standards as they embody interoperability, market access, and increased safety, and can enhance trust through compliance. Governments and regulating agencies can also benefit from standards as they can provide a safety net in the current landscape of legislative fragmentation and regulatory gaps, provided they align with fundamental rules, reflect principles and defer to public national and international standards in sensitive areas AI is impinging on, such as human rights and ethics.

## 2.2 Opportunities of AI in areas of consumer interest

AI can unleash potential benefits in a number of areas that directly and indirectly touch consumer interest. These include (non-exhaustive list):

- **Scientific and medical research:** AI can help improve diagnostics through developments in molecular and genomic research, map protein structures and develop new drugs (e.g. a recent gene-editing breakthrough for sickle cell anaemia<sup>7</sup>, cancer and tuberculosis). It can help develop assistive technologies to enable and improve access to education for people with disability, with limited vision, impaired speech or mobility, and can be of assistance to older people.
- **Enhanced access to information and communications:** through generative AI tools, consumers can rapidly be better informed on the market value, quality and safety of products and services. They can easily learn about recalls and reviews of defaulting products and services; be empowered to make better, informed choices; and gain access to recourse and remedy.
- **Agriculture and food security:** AI can help predict and localize drought and extreme weather events, so that farmers and food chain operators can better anticipate adverse weather and adjust to challenges. Food-related scientific research can be enhanced to identify and develop more resilient and productive crops, which in turn can result in more accessible, secure and affordable food supplies for consumers. Smart farming technologies can lower water and energy use in agriculture and greenhouses and help detect harmful plants and pests.
- **Safer and better goods and services:** AI holds the promise to improve the quality and safety of consumer products and services, personalize them, improve customer service, and address complaints online quickly and effectively. For transportation and energy use, AI promises to help consumers optimize

<sup>7</sup> Stein, R., "Sickle cell patient's success with gene editing raises hopes and questions", 16 March 2023, Health News from NPR; NYU Website, "AI and CRISPR Precisely Control Gene Expression", 3 July 2023; A.A.V.V., Artificial intelligence in sickle disease, Blood Reviews 61 (2023) 101-102, Elsevier.

## 2. AIと消費者

### 2.1 消費者にとってのAIの機会と課題

AIのような強力な新技術の課題は、その驚異的な潜在力を活用しつつ、深刻な危害を軽減することです。人類の歴史において起こった他の技術革新(産業革命、原子力、農薬、遺伝子技術など)と同様に、その恩恵を享受し、その公平な普及を確保するためには、適切な管理、ガバナンス、規制が必要です。同時に、すべての人々、特に最も脆弱な人々を潜在的な危害や乱用から保護する必要があります。

AI開発の急速な競争、AI技術を開発するための、共有され、民主的に合意された、包括的でグローバルな規制・ガバナンスの枠組みの欠如、そして民間企業間のデータ管理と将来のAI市場シェアをめぐる競争により、公的機関が必要な規制枠組みの策定において遅れをとっています。一部の政府は、AI関連技術が人々の日常生活に無秩序に普及することに伴うリスクから、消費者を含む社会の主体を保護するという責務を果たすのに苦戦したり、あるいは怠ったりしています。

標準規格が採用されれば、AIを活用した製品やサービスが安全性、品質、説明責任、そして基本的な公平性において優れた慣行を遵守することを促進することができます。中小企業を含む企業は、相互運用性、市場アクセス、そして安全性の向上を体現する健全なAI標準規格の恩恵を受けることができ、コンプライアンスを通じて信頼を高めることができます。政府や規制当局も、基本規則に準拠し、原則を反映し、人権や倫理などAIが影響を与えるデリケートな分野において、国内および国際の公的標準規格を尊重する限り、標準規格が法制度の断片化や規制のギャップという現状においてセーフティネットとして機能するため、標準規格の恩恵を受けることができます。

### 2.2 消費者の関心分野におけるAIの機会

AIは、消費者の関心に直接的または間接的に関わる多くの分野で潜在的なメリットを発揮することができます。これらには以下が含まれます(ただし、これらに限定されません)。

- **科学・医療研究:** AIは、分子・ゲノム研究の発展を通じて診断の改善、タンパク質構造のマッピング、新薬の開発(鎌状赤血球貧血<sup>7</sup>、がん、結核に対する最近の遺伝子編集技術のブレークスルーなど)に貢献します。また、障がい者、視覚障がい者、言語障がい者、運動障がい者の教育へのアクセスを向上・促進するための支援技術の開発にも貢献し、高齢者の支援にも役立ちます。
- **情報通信へのアクセス強化:** 生成型AIツールを活用することで、消費者は製品やサービスの市場価値、品質、安全性について、より迅速に、より正確な情報を得ることができます。不具合のある製品やサービスのリコールやレビューを容易に把握し、情報に基づいたより良い選択を行う力を得ることができ、救済措置や救済策へのアクセスも可能になります。
- **農業と食料安全保障:** AIは干ばつや異常気象の予測と発生場所の特定に役立ち、農家や食品チェーン事業者は悪天候をより適切に予測し、課題に対応できるようになります。食品関連の科学研究を強化することで、より回復力と生産性に優れた作物を特定・開発することができ、ひいては消費者にとってよりアクセスしやすく、安全で、手頃な価格の食料供給につながります。スマート農業技術は、農業や温室における水とエネルギーの使用量を削減し、有害な植物や害虫の検出に役立ちます。
- **より安全で質の高い商品とサービス:** AIは、消費者向け製品とサービスの品質と安全性の向上、パーソナライズ、顧客サービスの向上、そしてオンラインでの苦情への迅速かつ効果的な対応を

<sup>7</sup> Stein, R., 「鎌状赤血球症患者の遺伝子編集成功は、希望と疑問を呼ぶ」, 2023年3月16日, NPRのヘルスニュース: NYUウェブサイト, 「AIとCRISPRが遺伝子発現を正確に制御」, 2023年7月3日; A.A.V.V., 鎌状赤血球症における人工知能, Blood Reviews 61 (2023) 101-102, エルゼビア

travel routes and reduce energy and water consumption. For finance services in developing countries AI technologies could be used to enhance equitable access for the poor and for communities in rural areas, as long as electrification and connectivity infrastructure are present and available. For basic and public services, AI can help gain access and boost quality for wider populations (e.g., remote areas, sparsely populated territories, disadvantaged communities, unprofitable transport routes etc.) that are usually unserved by the private sector, all while lowering the cost of delivery.

- **Work and business productivity:** by automating the most tedious, repetitive tasks, AI can provide support to workers and businesses so they can focus on higher value-added assignments, which in turn can reflect into more affordable and better goods and services for consumers. This is particularly interesting for small and medium enterprises (SMEs). AI can help SMEs do more on their own, like creating business slide deck presentations, working up financial projection spreadsheets, or designing logo ideas. Entrepreneurs can use AI to help launch a new business with lower overhead by virtue of relying on these tools before having to commit to fixed costs such as hiring dedicated staff.
- **Safer public spaces:** AI can help public authorities keep public space safe with surveillance and crime-predictive technologies, with special gains for women, girls, children, older persons, homeless persons and other vulnerable categories susceptible to being attacked in the open.
- **Improved access to education, health, care and other basic services:** especially for developing countries, AI could assist in bridging the huge gap in access to education, health care and social security for the majority of the world population, although the practicalities of ‘how’ this could happen, and its associated risk assessment and mitigation measures are yet to be fully understood.
- **Sustainability, climate change, disaster risk reduction, biodiversity protection:** the aggregating and predictive potential of AI can

enhance climate modelling systems and help anticipate extreme climate events through better predictive technologies, issue timely early warning systems and plan for effective disaster risk reduction and mitigation. AI can also help governments and communities identify vulnerabilities in infrastructures and support real-time reporting on public and private actors’ environmental and social commitments, hence helping unveil greenwashing claims. AI has also been used to enhance renewable energy production and carbon capture. AI products can also improve supply chain insights and efficiencies, including inventory management, distribution routes, forecasting, and client database management.<sup>8</sup> Overall, AI could make a substantial contribution to achieving the United Nations (UN) Sustainable Development Goals (SDGs).<sup>9</sup>

## 2.3 Risks of AI in areas of consumer interest

Despite the many benefits AI can potentially provide to humanity and to consumers, the current lack of harmonized regulation and the unequal way AI-related technologies are developing and spreading are at the root of a large number of threats and concerns that need careful consideration during standardization processes. The UN categorizes such risks in three groups: the first stems directly from the current, unregulated use of AI technology and can be viewed as a “side effect”. The second are caused by deliberate, ill-intentioned human behaviour and malevolent actions. The third comes from the interaction between humans and AI systems (e.g. job destruction and labour market displacement). Ultimately, AI-associated risks are substantially different than previous technologies and therefore pose new, uncharted challenges for humanity. For instance, AIS are adaptive and learn continually, resulting in dynamic outputs that are hard to monitor, observe or test,<sup>10</sup> a key condition for continuous impact assessment and risk anticipation, prevention and mitigation. ASTM has recently updated its F3463 Standard to include addressing the

8 Cohen, M. C., Tang, C. S., ‘The Role of AI in Developing Resilient Supply Chains’, Georgetown University Journal of International Affairs, 5 February 2024.

9 United Nations. Governing AI for Humanity, Final Report, September 2024. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/governing\\_ai\\_for\\_humanity\\_final\\_report\\_en.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/governing_ai_for_humanity_final_report_en.pdf)

10 ANEC, The role of standards in meeting consumer needs and expectations of AI in the European Commission proposal for an Artificial Intelligence Act, Position Paper, Brussels, 2021

期待できます。交通とエネルギー利用の分野では、AIは消費者の移動ルートの最適化、エネルギーと水の消費量の削減に貢献します。発展途上国の金融サービスにおいては、電化と接続インフラが整備され利用可能である限り、AI技術は貧困層や農村部のコミュニティへの公平なアクセス向上に活用できます。基礎サービスや公共サービスにおいては、AIは、民間セクターが通常サービスを提供していないより広範な人々（遠隔地、人口密度の低い地域、恵まれない地域、採算の取れない輸送ルートなど）へのアクセスと品質向上を支援し、同時に配送コストを削減します。

- 仕事とビジネスの生産性:** AIは、最も退屈で反復的な作業を自動化することで、従業員と企業を支援し、より付加価値の高い業務に集中できるようにします。これは、消費者にとってより手頃な価格で高品質な製品やサービスの提供につながります。これは特に中小企業にとって興味深いことです。AIは、中小企業がビジネスプレゼンテーションのスライド作成、財務予測スプレッドシートの作成、ロゴデザインなど、自力で行える作業を増やすのに役立ちます。起業家は、専任スタッフの雇用といった固定費を負担する前に、これらのツールを活用することで、経費を抑えながら新規事業を立ち上げることができます。
  - より安全な公共空間:** AIは、監視技術や犯罪予測技術を用いて公共空間の安全確保を支援することができます。特に女性、女兒、子ども、高齢者、ホームレス、その他公衆衛生上の脅威にさらされやすい脆弱層にとって大きなメリットとなります。
  - 教育、医療、ケア、その他の基本的サービスへのアクセス向上:** 特に発展途上国において、AIは世界人口の大多数が抱える教育、医療、社会保障へのアクセスにおける大きな格差を埋める上で役立つ可能性があります。しかし、これがどのように実現されるのか、またそれに伴うリスク評価とリスク軽減策については、まだ十分に理解されていません。
  - 持続可能性、気候変動、防災、生物多様性の保護:** AIの集約・予測能力は、気候モデルシステム

を強化し、より優れた予測技術を通じて極端な気候現象を予測し、タイムリーな早期警報システムを発令し、効果的な防災・減災を計画するのに役立ちます。AIはまた、政府や地域社会がインフラの脆弱性を特定し、官民の主体による環境・社会貢献活動に関するリアルタイム報告を支援することで、グリーンウォッシングの主張を暴くのに役立ちます。AIは、再生可能エネルギーの生産と二酸化炭素回収の促進にも活用されています。AI製品は、在庫管理、配送ルート、予測、顧客データベース管理など、サプライチェーンに関する洞察と効率性を向上させることもできます。<sup>8</sup> 全体として、AIは国連の持続可能な開発目標(SDGs)の達成に大きく貢献する可能性があります。<sup>9</sup>

## 2.3 消費者の関心分野におけるAIのリスク

AIは人類と消費者に多くの恩恵をもたらす可能性があります。現在の統一された規制の欠如と、AI関連技術の開発・普及における不平等な状況は、標準化プロセスにおいて慎重な検討を要する多くの脅威と懸念の根底にあります。国連は、こうしたリスクを3つのグループに分類しています。1つ目は、AI技術の現在の規制されていない使用に直接起因するものであり、「副作用」と見なすことができます。2つ目は、意図的で悪意のある人間の行動や行為によって引き起こされます。3つ目は、人間とAIシステムの相互作用(例:雇用の破壊や労働市場の混乱)に起因します。結局のところ、AI関連のリスクは従来の技術とは大きく異なり、人類にとって新たな未知の課題を提起しています。例えば、AIは適応性があり、継続的に学習するため、監視、観察、テストが困難な動的な出力が生成されます。<sup>10</sup> これは、継続的な影響評価、リスクの予測、予防、軽減のための重要な条件です。ASTMIは最近、F3463規格を改訂し、消費者向けAI対応製品の安全

8 Cohen, M. C., Tang, C. S., 「レジリエントなサプライチェーンの構築におけるAIの役割」, ジョージタウン大学国際問題ジャーナル, 2024年2月5日

9 国連: 人類のためのAIガバナンス, 最終報告書, 2024年9月 [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/governing\\_ai\\_for\\_humanity\\_final\\_report\\_en.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/governing_ai_for_humanity_final_report_en.pdf)

10 ANEC, 「欧州委員会による人工知能法案におけるAIへの消費者ニーズと期待に応えるための標準の役割」, ポジションペーパー, ブリュッセル, 2021年

safety of AI-enabled products for consumers.<sup>11</sup>

Among the risks AI can cause, the following have been identified as of interest to consumers (non-exhaustive list):

- Increased surveillance, data privacy violations, cybersecurity issues:** AI technologies can go a long way to facilitate citizen surveillance by authorities,<sup>12</sup> worker algorithmic monitoring and management by employers,<sup>12</sup> and marketing tracing of consumer profiling and data to prompt targeted ads on their electronic devices. AI technologies can enable real-time biometric surveillance, such as facial recognition, and can facilitate consumer data grabs for commercial and other non-consensual purposes, especially in countries where legislation is not adequately protective of privacy and of human rights. Such concerns are amplified by the lack of decision-making power over consumers' own digital identity. Indeed, the process of obtaining consumer personal information and then using it for targeted ads is a process that many consumers are often unaware of, to the extent that even when some are, it is in any case extremely difficult for them to opt out or access freely chosen, fair alternatives.
- False content generation, fake news, deceitful information, and decision-making aid failure:** these can be produced by generative AI applications in response to prompts and can

cause consumer harm through misleading information. This phenomenon is often referred to as "hallucination". Hallucinations can be especially misleading to consumers when the generative AI response is difficult to verify independently. Hallucinations, which are often mistaken or invented, have been found in responses to questions. Also, it is clear that AI and machines are not foolproof and that a human/analogue backup and oversight are necessary.

For instance, in 2024, ChatGPT was found to have invented two legal cases that were used by a lawyer in a family dispute in Canada.

<sup>13</sup> One study from Stanford University found that generative AI makes mistakes when answering legal questions 75% of the time.<sup>14</sup> Similarly, in 2024, an airline chatbot misled a consumer over the company's refund policy and was ordered to partially refund him.<sup>15</sup>

In 2018, the IBM Watson supercomputer, meant to help provide medical treatment and train oncologists, had cases of erroneous cancer treatment advice, and its use declined steadily afterwards.<sup>16</sup> An additional risk AI poses to consumers comes from the recent integration of AI with web search engines, which show concerning, deceitful results and AI-crafted responses when put to the test with simple prompts (see three sample searches below).

<sup>11</sup> ASTM, [F3463-24 Standard Guide for Ensuring the Safety of Connected Consumer Products](#), 2024.

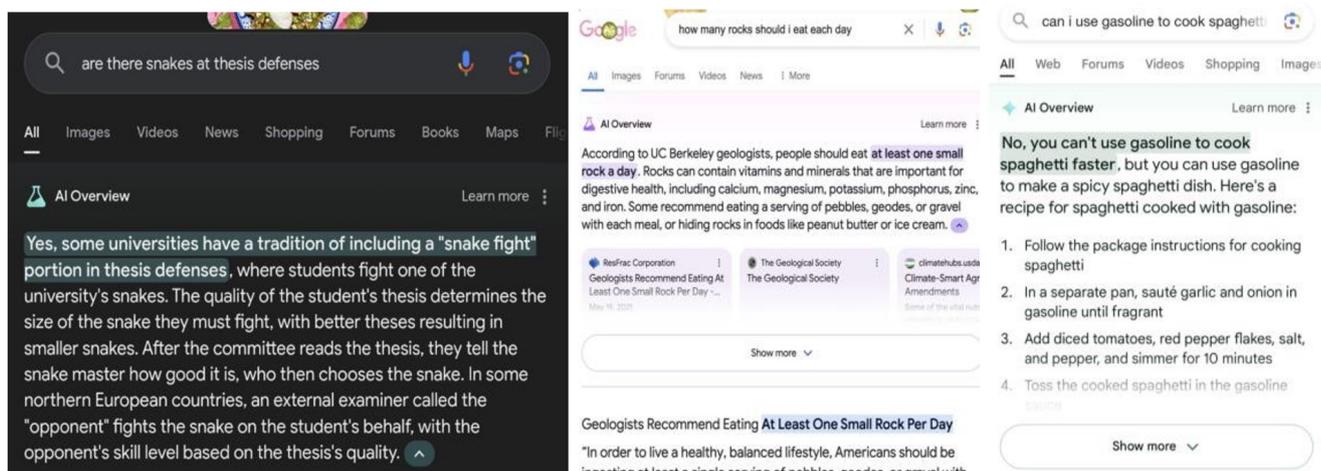
<sup>12</sup> Toh, A., [Welfare Surveillance on Trial in the Netherlands](#), Open Democracy and Human Rights Watch, 8 November 2019 <sup>12</sup> Baiocco, S., Fernandez-Macías E., Rai, U., Pesole, A., [The Algorithmic Management of work and its implications in different contexts](#), Background paper n°9, International Labour Organization (ILO), June 2022

<sup>13</sup> Chaudri, S., [ChatGPT works its way into Canadian courtrooms](#), Canoe.com, 6 April 2024

<sup>14</sup> Mearian, L., [Two brains are better than one](#), Computerworld, 14 March 2024

<sup>15</sup> Belanger, A., [Air Canada must honor refund policy invented by airline's chatbot](#), Ars Technica, 16 February 2024

<sup>16</sup> Ross, C. and Svelitz I., [IBM's Watson supercomputer recommended 'unsafe and incorrect' cancer treatments, internal documents show](#), Statnews, 25 July 2028



性に関する対応を追加しました。<sup>11</sup>

AIがもたらすリスクの中で、消費者の関心が高いものとして、以下の点が挙げられています（網羅的なリストではありません）。

- 監視の強化、データプライバシーの侵害、サイバーセキュリティの問題:** AI技術は、当局による国民監視<sup>12</sup>、雇用主による労働者のアルゴリズム監視と管理<sup>12</sup>、そして消費者のプロファイリングとデータのマーケティング追跡（電子機器にターゲット広告を表示するためのもの）に大きく貢献する可能性があります。AI技術は、顔認識などのリアルタイム生体認証監視を可能にするだけでなく、商業目的やその他の合意のない目的で消費者データを容易に取得することを容易にする可能性があります。特に、プライバシーや人権が十分に保護されていない法律が制定されている国ではなおさらです。こうした懸念は、消費者自身のデジタルアイデンティティに関する意思決定権が欠如していることにより、さらに深刻化します。実際、消費者の個人情報を取得し、それをターゲティング広告に利用するプロセスは、多くの消費者がその存在を認識していないことが多く、たとえ認識していたとしても、オプトアウトしたり、自由に選択できる公正な代替手段にアクセスしたりすることは極めて困難です。
- 虚偽コンテンツの生成、フェイクニュース、虚偽の情報、意思決定支援の失敗:** これらは、生成AIアプリケーションがプロンプトに応じて生成する可能性があり、

誤解を招く情報によって消費者に損害を与える可能性があります。この現象はしばしば「幻覚」と呼ばれます。幻覚は、生成AIの応答を独立して検証することが困難な場合、特に消費者を誤解させる可能性があります。質問への回答には、しばしば誤りや捏造された幻覚が見られることがあります。また、AIや機械は完璧ではないことは明らかであり、人間やアナログによるバックアップと監視が必要です。

例えば、2024年には、ChatGPTが2件の訴訟事例を捏造し、カナダの弁護士が家族紛争で使用したことが判明しました。<sup>13</sup> スタンフォード大学の研究によると、生成AIは法律関連の質問に回答する際に75%の確率で誤りを犯すことが明らかになっています。<sup>14</sup> 同様に、2024年には、航空会社のチャットボットが会社の返金ポリシーに関して消費者を誤解させ、一部返金を命じられました。<sup>15</sup> 2018年には、医療提供と腫瘍専門医の訓練を支援することを目的としたIBMのスーパーコンピューター「Watson」が、がん治療に関する誤ったアドバイスを提供した事例があり、その後、その利用は着実に減少しました。<sup>16</sup> AIが消費者にもたらす更なるリスクは、近年のAIとウェブ検索エンジンの統合によって生じています。検索エンジンは、簡単なプロンプトでテストすると、懸念すべき欺瞞的な結果やAIが作成した回答を表示します（以下の3つの検索例を参照）。

11 ASTM, F3463-24 コネクテッド・コンシューマー製品の安全性確保のための標準ガイド 2024年

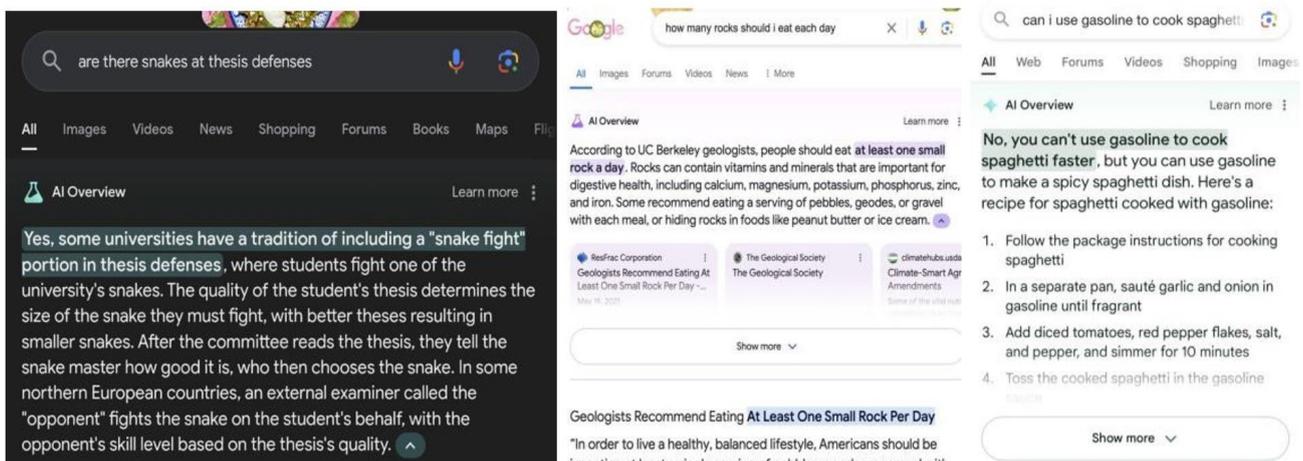
12 Toh, A., オランダにおける福祉監視の裁判, オープンデモクラシーとヒューマン・ライツ・ウォッチ, 2019年11月8日 12 Baiocco, S., Fernandez-Macías E., Rai, U., Pesole, A., 仕事のアルゴリズム的管理と様々な文脈におけるその影響, 背景資料第9号, 国際労働機関 (ILO), 2022年6月

13 Chaudri, S., ChatGPTがカナダの法廷に進出, Canoe.com, 2024年4月6日

14 Mearian, L., 2つの脳は1つの脳よりも優れている, コンピューターワールド, 2024年3月14日

15 Belanger, A., エア・カナダは航空会社のチャットボットが考案した払い戻しポリシーを遵守しなければならない, Ars Technica, 2024年2月16日

16 Ross, C. and Svelitz I., IBMのスーパーコンピューターWatsonが「安全でない誤った」がん治療を推奨していた内部文書が明らかに, Statnews, 2028年7月25日



Finally, AI-generated news sites operating with little to no human supervision - and hardly traceable - have risen considerably. They generate thousands of new, totally fabricated articles every day and are often littered with hundreds of doubtful or deceitful ads, a phenomenon informally referred to as “internet enshittification”. Many of these sites create fake sensational news that attract readers’ attention and drive them to programmatic, algorithm-generated content, including ads, hate speech, abusive and illegal content, climate-skeptic content, and interference in a country’s political and electoral processes. It is hard for journalists, fact-checkers, law enforcement or ordinary consumers to detect whether such content is real or AI-generated.<sup>17,18</sup>

- **Machine learning algorithmic bias:** intrinsic bias from machine learning feeds gender, racial and other discriminatory stereotypes, which leads to undermining human rights and compromising equal treatment. AIS can make it simple to discriminate against consumers based, for example, on their financial situation, gender, ethnic origin, disability or health. The harm in discriminating against certain groups of consumers can lead to loss of their access to goods and services (e.g., to financial services, or even miscarriage of justice in cases of defective facial recognition). For example, a predictive crime AI-powered software adopted by public authorities in 150 cities to detect gunshots and reduce police response time was discontinued by Chicago and other US cities because it was allegedly racially biased, among other biases.<sup>19</sup>
- **Statistical Discrimination:** that can exclude or wrongly predict for people with disabilities because they are often minorities and diverge greatly from the statistical mean.<sup>20</sup>
- **Tracing, misuse and appropriation of consumer data:** consumers provide personal and payment data to AI platforms on an ongoing basis, while some countries are still lacking national laws regulating e-commerce. Misuse of consumer data can take many forms: one is the violation of consumer privacy, which can translate into tracing and using data without consumers’ consent (e.g., in machine learning, in online searches, through the use of social media and in e-commerce, or facial, fingerprint or voice recognition). While this has been a known issue in general for some time and is being addressed in some regulation and standards, AI evolving technologies can sidestep safeguards and magnify negative impacts.<sup>21</sup>
- **Digital identity mimicry, misinformation and deepfakes:** AI can enhance the ability of unscrupulous actors to manipulate consumers without their knowledge by creating “dark patterns” in marketing or using other techniques such as deepfakes to mislead and even swindle vulnerable consumers. These practices subvert or impair consumer autonomy, decision-making or choice. They often deceive, coerce or manipulate consumers into making purchasing choices they would not have made from their own freewill.<sup>22</sup> AI tools enable the general public to create fake images, videos, audio files, and written materials. Many published conversations on this topic express concerns around intellectual property theft, name / image / likeness protections, and alterations of media associated with news stories. AI technology can therefore violate artistic copyright and intellectual property, and consumers can be erroneously induced to believe that a certain artistic product is human-made, whereas it is machine-made or plagiarized. Further, AI tools now facilitate the complete and realistic mimicry of one’s digital identity, which can have dire and unexpected impacts,<sup>23</sup> and have been used in disturbing cases of tricking people into transferring money to a third party and in hoax kidnappings by criminals seeking ransoms.<sup>24</sup>
- **Physical boundary concerns:** the issue is that AI’s capabilities are driving the inclusion of AI feature sets into products that were not historically connected to the internet or otherwise infused with decision-making technology. As AI technology is integrated into light bulbs, refrigerators, tea kettles, etc. and these once-analogue appliances are then

17 UN, UN Global Communications Chief urges AI developers to ‘Put people before profit’, 22 December 2023; Cantor, M., Nearly

18 news websites are ‘AI-generated’, a study says. Would I be able to tell?, The Guardian, 8 May 2023

19 Ebrahimji, A., “Critics of ShotSpotter gunfire detection system say it’s ineffective, biased and costly”, CNN US, 24 February 2024

20 <https://accessible.canada.ca/creating-accessibility-standards/accessible-and-equitable-artificial-intelligence-systems-technical-guide>

21 Mejias, U. A. AI and the tyranny of the data commons. The myth of data as a non-rival resource needs to be abandoned. AlJazeera, 19 August 2023

22 OECD, Dark Commercial Patterns, OECD DIGITAL ECONOMY PAPERS, No. 336, October 2022

23 Best, S., OpenAI’s creepy voice cloning tool which can replicate anyone’s voice within 15 seconds is deemed “too risky” for public use, Mailonline, 1 April 2024

24 ABC news, Mom warns of hoax using AI to clone her daughter’s voice, 13 April 2024

最後に、人間の監督がほとんどまたは全くなく、追跡がほとんど不可能なAI生成ニュースサイトが急増しています。これらのサイトは毎日何千もの完全に捏造された新しい記事を生成し、しばしば何百もの疑わしい、あるいは欺瞞的な広告で溢れています。これは非公式に「インターネット・エンシット化」と呼ばれる現象です。これらのサイトの多くは、読者の注意を惹きつけ、広告、ヘイトスピーチ、虐待的・違法なコンテンツ、気候変動懐疑論者コンテンツ、国の政治・選挙プロセスへの干渉など、プログラム化されたアルゴリズム生成コンテンツに誘導する、偽のセンセーショナルなニュースを作成しています。ジャーナリスト、ファクトチェッカー、法執行機関、あるいは一般消費者にとって、このようなコンテンツが本物かAI生成かを見分けることは困難です。<sup>17,18</sup>

- **機械学習アルゴリズムによるバイアス:**機械学習に内在するバイアスは、性別、人種、その他の差別的なステレオタイプを助長し、人権を侵害し、平等な扱いを阻害することになります。AIは、例えば経済状況、性別、民族的出身、障害、健康状態などに基づいて消費者を差別することを容易にする可能性があります。特定の消費者グループを差別することによる損害は、商品やサービス(例えば金融サービス)へのアクセスの喪失、あるいは顔認識の不具合による冤罪につながる可能性があります。例えば、銃声を検知し警察の対応時間を短縮するために150都市の公共機関が導入したAIを活用した犯罪予測ソフトウェアは、人種差別などの偏見があったとして、シカゴをはじめとする米国の都市で使用が中止されました。<sup>19</sup>
- **統計的差別:**障害のある人はしばしば少数派であり、統計的平均値から大きく乖離しているため、障害のある人を排除したり、誤った予測をしたりする可能性があります。<sup>20</sup>
- **消費者データの追跡、悪用、流用:**消費者は個人情報や決済データをAIプラットフォームに継続的に提供していますが、一部の国では電子商取引を規制する国内法が未だ整備されていません。消費者データの悪用には様々な形態があります。その一つが消費者のプライバシー侵害であり、これは消費者の同意なしにデータを追跡・利用することにつながります(例:機械学習、オンライン検索、ソーシャ

ルメディアや電子商取引、顔認識、指紋認識、音声認識)。これは一般的には以前から既知の問題であり、一部の規制や標準規格で対処されていますが、AI技術の進化により安全対策が回避され、悪影響が拡大する可能性があります。<sup>21</sup>

- **デジタルIDの模倣、誤情報、ディープフェイク:**AIは、悪意のある行為者がマーケティングにおいて「ダークパターン」を作成したり、ディープフェイクなどの他の手法を用いて脆弱な消費者を欺き、詐欺にまで至らせたりすることで、消費者に知られずに操作する能力を高める可能性があります。これらの行為は、消費者の自律性、意思決定、選択を転覆または阻害します。AIツールは、消費者を欺き、強要し、操作することで、本来であれば自由意思では行わないであろう購買選択をさせようとするのがよくあります。<sup>22</sup> AIツールは、一般の人々が偽の画像、動画、音声ファイル、文書を作成することを可能にします。このトピックに関する多くの公開された議論では、知的財産の盗難、氏名・肖像・肖像の保護、ニュース記事に関連するメディアの改変に関する懸念が表明されています。したがって、AI技術は芸術的著作権や知的財産を侵害する可能性があり、消費者は特定の芸術作品が、人間が作ったものであると誤って信じ込まされる可能性があります。実際には機械によって作られたか盗作である可能性があります。さらに、AIツールは現在、個人のデジタルアイデンティティを完全にリアルに模倣することを可能にし、これは深刻で予期せぬ影響を及ぼす可能性があります。<sup>23</sup> また、人々を騙して第三者に送金させたり、身代金を要求する犯罪者による偽装誘拐に利用されたりといった、憂慮すべき事例も報告されています。<sup>24</sup>
- **物理的境界に関する懸念:**問題は、AIの能力が、従来インターネットに接続されておらず、意思決定技術も組み込まれていなかった製品にもAI機能セットを組み込むよう促していることです。AI技術が電球、冷蔵庫、ティーケトルなどに統合され、かつてはアナログだったこれらの家電製品がスマートホームシステムに接続されると、企業に悪用される可能性のあるデータが生成され、犯罪者によるハッキングや、

17 国連、国連グローバルコミュニケーションズ事務局長、AI開発者に「利益よりも人を優先」するよう要請、2023年12月22日;

18 Cantor, M., ある調査によると、ニュースウェブサイトがほぼ「AI生成」されている。私にわかるだろうか?, ガーディアン紙, 2023年5月8日

19 Ebrahimji, A, 「ShotSpotter銃声検知システムの批判者、効果がなく偏向しておりコストが高いと指摘」, CNN US, 2024年2月24日

20 <https://accessible.canada.ca/creating-accessibility-standards/accessible-and-equitable-artificial-intelligence-systems-technical-guide>

21 Mejias, U. A. 「AIとデータ・commonsの専制」。データは非競争的な資源であるという神話は捨て去られるべきである。AlJazeera, 2023年8月19日

22 OECD, 「ダーク・コマーシャル・パターン」, OECDデジタル経済論文集, 第336号, 2022年10月

23 Best, S., 「OpenAIの不気味な音声複製ツールは、15秒以内に誰の声でも複製できるが、一般公開には「リスクが高すぎる」と判断」, メールオンライン, 2024年4月1日

24 ABCニュース, 「AIを使って娘の声を複製するデマに母親が警告」, daughter's voice, 2024年4月13日

connected to a smart home system, they generate data that can be used by companies, mischievously hacked by criminals, or become a liability for children in the household. The inclusion of AI features could potentially lead to premature obsolescence if the hardware is still working when software support ends. Such effects can be particularly dangerous in transport: AI-driven transportation systems, particularly autonomous vehicles, rely heavily on complex algorithms and sensor technologies. Malfunctions, software bugs, or hardware failures may result in operational breakdowns, potentially leading to traffic accidents or service disruptions with serious consequences.

- **Competition issues and market power concentration:** the concentration of power among a few market operators generating, commercializing and controlling AI technologies creates a de facto semi-cartel/ oligopoly that increases consumer costs, reduces their choice for goods and services, hampers accountability and transparency, and ultimately disempowers them.<sup>25</sup>
- **Social and environmental sustainability concerns:** it is well documented that some AI and social media development use cheap, vulnerable labour, especially, but not only, from the Global South. These vulnerable workforces can include refugees and prison labour, among others.<sup>26</sup> For instance, to feed algorithmic machine-learning, to ensure the moderation of social media content – including violent, sexual or other highly disturbing material – and to commercialize “liking” profiles and positive user review scores for businesses.<sup>27</sup> On the environmental sustainability front, little is disclosed by AI companies on their CO2 footprint and on the energy and water they use to keep their worldwide networks of servers in data centers, which need to be kept cool at all time.<sup>28</sup> Besides, with almost 40% of global employment exposed to AI, the expected employment and labour market displacement is massive and unequally spread, especially hitting developing countries, low-skilled workers, and knowledge workers with scant access to upskilling and social safety nets. However, developed countries will also be hit hard with knowledge, information and service jobs lost and workers largely displaced.<sup>29</sup>
- **Abuse of consumer vulnerabilities and “emotional recognition”:** AI can make it easy to manipulate consumers’ decisions, taking advantage of their vulnerabilities (e.g. consumers with gambling addictions, food or emotional disorders, etc.). Some AI companies have developed (or are developing) AI-based technologies that make it possible to analyse consumers’ voices, eye and body movements and suggest purchasing options on that basis.<sup>30</sup>
- **Inequality of access:** ultimately, a major risk for consumers rests in the unequal access to AI technology, digital access, literacy, infrastructure and governance. Currently, it is largely well-resourced member states and big tech companies that are driving the development and the regulation of AI. According to the International Telecommunications Union (ITU), in 2023, only 36% of the population in least developed countries was online, while more than 2.6 billion people still lacked access to the internet, the majority being women and girls in developing countries and rural areas. This also means that the benefits and risks of AI are inequitably distributed within and across countries. Unless sound regulation is promoted and implemented, the danger looms that only a few will have access to the positive aspects of AI and inequalities will be amplified and perpetuated, while harms will be unevenly spread.<sup>31</sup>
- **Legal uncertainty:** consumers in the AI age are also facing risks linked to legal uncertainty. For instance, AI engines trained on copyrighted data may find ways to sidestep the commercialization ban of products that are in infringement of copyright laws and end up purchasing those. Additionally, there is a whole unsettled debate around legal issues related to name / image / likeness, and digital legacy rights (e.g. post-mortem legal issues related to the digital identities and web information of the deceased).

25 UNCTAD, [AI and consumer protection: risks for consumers](#), Working group on Consumer Protection and E-Commerce, Webinar on artificial intelligence and consumer protection: Risks for consumers, 1 February 2024

26 Aster, H., [Digital Sweatshops: The Dark Side of Artificial Intelligence](#), Shortform, 3 October 2023

27 Rowe, N., [‘It’s destroyed me completely’: Kenyan moderators decry toll of training of AI models](#), The Guardian, 2 August 2023

28 Singh, M., [As the AI industry booms, what toll will it take on the environment?](#), 8 June 2023

29 IMF, [Gen-AI: Artificial Intelligence and the Future of Work](#), SDN/2024/001, IMF Staff Discussion Notes, January 2024

30 BEUC, [Regulating AI](#), Factsheet, BEUC-X-2022-036 - April 2022

31 See footnote 8.

家庭内の子供たちの負担となる可能性があります。AI機能の搭載は、ソフトウェアのサポート終了時にハードウェアがまだ動作している場合、早期の陳腐化につながる可能性があります。こうした影響は特に交通分野において危険です。AI駆動型の交通システム、特に自動運転車は、複雑なアルゴリズムとセンサー技術に大きく依存しています。誤動作、ソフトウェアのバグ、ハードウェアの故障は、運用停止につながり、交通事故やサービス中断など、深刻な結果をもたらす可能性があります。

- 競争問題と市場力の集中:** AI技術を創出、商業化し、支配する少数の市場事業者への力の集中は、事実上の半カルテル／寡占状態を生み出し、消費者のコストを増大させ、商品やサービスの選択肢を狭め、説明責任と透明性を阻害し、最終的には消費者の力を奪います。<sup>25</sup>
- 社会と環境の持続可能性に関する懸念:** AIやソーシャルメディアの開発には、特にグローバル・サウス諸国(ただしそれだけにとどまらない)の、安価で脆弱な労働力が利用されていることが十分に裏付けられています。こうした脆弱な労働力には、難民や囚人労働者などが含まれます。<sup>26</sup> たとえば、アルゴリズムによる機械学習に情報を提供する、暴力的、性的、またはその他の極めて不快なコンテンツを含むソーシャルメディアのコンテンツのモデレーションを保証する企業にとっての「いいね」プロフィールや肯定的なユーザーレビュースコアを商品化するなどです。<sup>27</sup> 環境の持続可能性の面では、AI企業は、CO2排出量や、常に冷却状態に保たなければならないデータセンター内の世界中のサーバーネットワークを維持するために使用するエネルギーと水について、ほとんど開示していません。<sup>28</sup> さらに、世界の雇用のほぼ40%がAIにさらされているため、予想される雇用と労働市場の置き換えは大規模かつ不平等に広がっており、特に発展途上国、低スキル労働者、スキルアップや社会的セーフティネットへのアクセスがほとんどない知識労働者に打撃を与えています。しかし、先進国も知識・情報・サービス分野の雇用喪失や労働者の大規模な職喪失といった大きな打撃を受けるでしょう。<sup>29</sup>
- 消費者の脆弱性の悪用と「感情認識」:** AIは、消費者の脆弱性(例:ギャンブル依存症、摂食障害、感情障害など)につけ込み、消費者の意思決定を容易に操作できる可能性があります。一部のAI企業は、消費者の声、目、体の動きを分析し、それに基づいて購入オプションを提案することを可能にするAIベースの技術を開発済み(または開発中)です。<sup>30</sup>
- アクセスの不平等:** 結局のところ、消費者にとっての大きなリスクは、AI技術、デジタルアクセス、リテラシー、インフラ、ガバナンスへのアクセスの不平等にあります。現在、AIの開発と規制を主導しているのは、主に資源の豊富な加盟国と大手テクノロジー企業です。国際電気通信連合(ITU)によると、2023年には後発開発途上国でインターネットに接続できる人口はわずか36%で、26億人以上が依然としてインターネットにアクセスできず、その大部分は発展途上国や農村部の女性と女兒です。これはまた、AIの恩恵とリスクが国内および国間で不公平に分配されていることを意味します。健全な規制が推進・実施されなければ、AIのプラス面を享受できるのはごく少数の人々に限られ、不平等が拡大・永続化し、被害が不均等に広がるといった危険性が迫っています。<sup>31</sup>
- 法的不確実性:** AI時代の消費者は、法的不確実性に関連するリスクにも直面しています。例えば、著作権で保護されたデータで学習したAIエンジンは、著作権法に違反する製品の商業化禁止を回避する方法を見つけ、最終的にそれらの製品を購入してしまう可能性があります。さらに、氏名・肖像・肖像権、デジタル遺産に関する権利(例えば、故人のデジタルIDやウェブ情報に関する死後の法的問題)に関する法的問題についても、未解決の議論が続いています。

25 UNCTAD, 「AIと消費者保護: 消費者にとってのリスク」消費者保護・電子商取引作業部会, 「人工知能と消費者保護: 消費者にとってのリスク」に関するウェビナー, 2024年2月1日

26 Aster, H., 「デジタル・スウェットショップ: 人工知能のダークサイド」, ショートフォーラム, 2023年10月3日

27 Rowe, N., 「AIは私を完全に破滅させた」: ケニアのモデレーター, AIモデルの訓練による損失を非難, ガーディアン紙, 2023年8月2日

28 Singh, M., 「AI産業の活況, 環境にどのような悪影響をもたらすのか?」, 2023年6月8日

29 IMF, 「Gen-AI: 人工知能と仕事の未来」, SDN/2024/001, IMFスタッフ討議メモ, 2024年1月

30 BEUC, 「AI規制」, ファクトシート, BEUC-X-2022-036 - 2022年4月

31 脚注8を参照

---

# 3. Current policy and regulatory developments in AI

*Because of the disruptive effect that AI technology is already having and is further expected to have on people and societies, including consumption and its related dimensions, several policy and legislative processes are underway at a global, regional and national levels. Multilateral and regional organizations - such as the United Nations (UN), the G20, the European Union (EU) and more - have launched governance initiatives on AI. Meanwhile, national and subnational governments are racing to assess impacts on their jurisdictions, including on different stakeholder categories, and seek to regulate AI's ongoing, rapid deployment in their citizens' and communities' lives, as well as in their own public institutions and services.*

## 3.1 Global developments

### a) United Nations (UN)

Reflecting the urgency of the need for global, integrated, interoperable guidelines in the governance and impact monitoring of digital technologies, including AI, in September 2022, the UN Secretary General appointed a **UN Envoy on Technology**. The mandate of this position includes the implementation of the **UN Roadmap for Digital Cooperation** and the work towards a **UN Global Digital Compact**. As part of this mandate, the **UN AI Advisory Body** was established in October 2023 to support the international community's efforts to govern AI in the public interest. In September 2024, the Body published its "Final **Report: Governing AI for Humanity**".

Among the conclusions of the report, there are five key guiding principles AI governance systems should enshrine:

- **Inclusivity:** all citizens, including those in the Global South, should be able to access and meaningfully use AI tools.

- **Public interest:** governance should go beyond the 'do no harm' principle and define a broader accountability framework for companies that build, deploy and control AI, as well as for downstream users.
- **Centrality of data governance:** AI governance cannot be divorced from the governance of data and the promotion of data commons.
- **Universal, networked and multistakeholder:** AI governance should prioritize universal buy-in by countries and stakeholders. It should leverage existing institutions through a networked approach.
- **International Law:** AI governance needs to be anchored in the UN Charter, International Human Rights Law, and the **Sustainable Development Goals (SDGs)**.<sup>32</sup>

Prior to these developments, in April 2020, ISO participated in a **roundtable** on recommendation 3C<sup>33</sup> on AI convened by the **UN High-level Panel on Digital Cooperation** to provide recommendations on how the international community could work together to optimize the use of digital technologies

<sup>32</sup> From: <https://www.un.org/ai-advisory-body>

<sup>33</sup> Recommendation 3C: "We believe that autonomous intelligent systems should be designed in ways that enable their decisions to be explained and humans to be accountable for their use. Audits and certification schemes should monitor compliance of artificial intelligence (AI) systems with engineering and ethical standards, which should be developed using multi-stakeholder and multilateral approaches. Life and death decisions should not be delegated to machines. We call for enhanced digital cooperation with multiple stakeholders to think through the design and application of these standards and principles such as transparency and non-bias in autonomous intelligent systems in different social settings", under "Human rights and human agency", Executive Summary. The Age of Digital Interdependence. Report of the UN Secretary-General's High-level Panel on Digital Cooperation, UN, June 2019

# 3. AIに関する政策と規制の最新動向

AI技術は、消費やそれに関連する側面を含め、人々や社会に既に破壊的な影響を及ぼしており、今後も及ぼすと予想されるため、世界、地域、そして国家レベルで、様々な政策および立法プロセスが進行中です。国連 (UN)、G20、欧州連合 (EU) といった多国間および地域機関は、AIに関するガバナンス・イニシアチブを立ち上げています。一方、各国政府および地方政府は、様々なステークホルダー層を含む管轄区域への影響を評価し、国民や地域社会の生活、そして自らの公共機関やサービスにおけるAIの急速な導入を規制しようと、競争を繰り広げています。

## 3.1 世界的動向

### a) 国連 (UN)

デジタル技術のガバナンスと影響監視に関する、世界的かつ統合的で相互運用可能なガイドラインの緊急性を反映し、国連事務総長の任命を受け、2022年9月、AIに関する**国連技術特使**が任命されました。この特使の任務には、**国連デジタル協カロードマップ**の実施と、**国連グローバル・デジタル・コンパクト**に向けた取り組みが含まれます。この任務の一環として、2023年10月には、公益のためのAIガバナンスに向けた国際社会の取り組みを支援するため、**国連AI諮問委員会**が設立されました。同委員会は2024年9月、「**最終報告書：人類のためのAIガバナンス**」を公表しました。

報告書の結論には、AIガバナンスシステムが遵守すべき5つの主要な指針が示されています。

- **包摂性**: 南半球の住民を含むすべての市民がAIツールにアクセスし、有意義に活用できるべきです。

- **公共の利益**: ガバナンスは「害を与えない」原則を超え、AIを構築、展開、管理する企業だけでなく、下流のユーザーに対しても、より広範な説明責任の枠組みを定義する必要があります。
- **データガバナンスの中心性**: AIガバナンスは、データのガバナンスとデータコモンズの促進から切り離すことはできません。
- **普遍性、ネットワーク化、そしてマルチステークホルダー**: AIガバナンスは、各国およびステークホルダーによる普遍的な賛同を優先すべきです。ネットワーク化されたアプローチを通じて、既存の制度を活用すべきです。
- **国際法**: AIガバナンスは、国連憲章、国際人権法、そして**持続可能な開発目標 (SDGs)**に根ざす必要があります。<sup>32</sup>

これらの動きに先立ち、2020年4月、ISOは、**国連デジタル協力に関するハイレベルパネル**が開催したAIに関する勧告3C<sup>33</sup>に関する**ラウンドテーブル**に参加し、国際社会がデジタル技術の活用を最適化し、リスクを軽減するためにどのように協力すべきかについて勧告を

<sup>32</sup> 出典: <https://www.un.org/ai-advisory-body>

<sup>33</sup> 勧告3C:「自律型知能システムは、その決定が説明可能であり、人間がその使用に責任を負えるように設計されるべきであると考えます。監査および認証制度は、人工知能 (AI) システムが、多様な利害関係者による多国間アプローチを用いて策定されるべき工学および倫理基準に準拠しているかどうかを監視すべきです。生死に関わる決定を機械に委ねるべきではありません。我々は、多様な利害関係者とのデジタル協力を強化し、様々な社会状況における自律型知能システムにおける透明性や非偏見といった基準と原則の設計と適用について検討することを求めます」, エグゼクティブサマリー「人権と人間の主体性」の項。デジタル相互依存の時代。国連事務総長デジタル協力に関するハイレベルパネル報告書、国連、2019年6月

and mitigate the risks. In 2021, the UN also published an important report by the Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities on AI<sup>34</sup>. It addresses the risks and opportunities in relation to AI and calls for rapid action. Finally, in May 2024, the UN **Inter-Agency Working Group on Artificial Intelligence** delivered the **UN System White Paper on AI Governance** under the leadership of UNESCO and ITU. The paper analyses the UN system's institutional models, functions, and existing international normative frameworks applicable to global AI governance and is meant to contribute to the current global debate on AI governance.

### b) UNCTAD

UNCTAD is the UN's lead agency on consumer protection and the custodian of The **United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCPs)**. The agency promotes the guidelines and encourages interested member States to create awareness on the many ways in which governments, businesses and civil society can promote consumer protection in the provision of public and private goods and services. Under the UNGCPs, an **Intergovernmental Group of Experts (IGE) on Consumer Protection Law and Policy** was established within UNCTAD in the 80s. The IGE meets yearly to monitor the application and implementation of the UNGCPs, to provide a forum for consultations, and to produce consumer-relevant research and studies.

As part of its work on consumer protection, UNCTAD is intensifying calls for creating more awareness and robust global regulatory frameworks – including a new generation of consumer protection policies – to ensure AI benefits everyone, not just some.<sup>34</sup> In her **15 March 2024 UN World Consumer Day address**, UNCTAD Secretary General Rebeca Grynspan highlighted “the imperative for a new generation of consumer protection policies and regulations; policies designed to mitigate harm and ensure that the vast potential of AI benefits all consumers, fairly and ethically”.

She also made four major recommendations to ensure AI developments align with consumer protection:

- empower consumers and policymakers through AI literacy;
- support countries in developing national strategies for AI that encourage innovation while respecting global consumer protection principles;
- engage the private sector to use ethical AI practices that prioritize consumer well-being and societal benefit;
- create a global framework of fair and responsible AI, built on transparency, accountability and inclusivity, so that AI developers and deployers are held responsible for the social impacts of their technologies.<sup>35</sup>

### c) International Telecommunications Union (ITU)

Because of its mandate to lead on communication technology, since 2017, the ITU has been holding multi-UN agency global summits called “**AI for Good**” to harness the potentially positive impact of AI towards the achievement of the SDGs. The summit highlighted some benefits of AI that are emerging in areas related to health care, energy consumption, climate change, worker productivity, pharmaceutical discovery, safety, cultural heritage preservation and perpetuation (e.g. near-lost languages of cultural groups), etc.

The ITU has more than 200 AI-related standards, either published or currently under development. ITU holds that AI standards should be developed in a coordinated way by world-leading standardization organizations using established mechanisms like the **World Standards Cooperation**, uniting IEC, ISO and the ITU.<sup>36</sup> It has also intensified its work on standardization in AI by launching a **Global Initiative on AI and Data Commons and on seven pre-standardization Focus Groups** open to all on:

1. AI and Health (with the World Health Organization - WHO);

<sup>34</sup> Report of the Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities on Artificial Intelligence and the rights of persons with disabilities. United Nations Human Rights, 28 December 2021. Available at: <https://www.ohchr.org/en/calls-forinput/2021/report-special-rapporteur-rights-persons-disabilities-artificial-intelligence>

<sup>35</sup> See UNCTAD, Making artificial intelligence work better for consumers and societies, 12 March 2024 at <https://unctad.org/news/making-artificial-intelligence-work-better-consumers-and-societies> and the more recent report **Technology and Innovation Report 2025: Inclusive artificial intelligence for development | UN Trade and Development (UNCTAD)** at <https://unctad.org/publication/technology-and-innovation-report-2025>.

<sup>36</sup> ITU, **AI Governance Day – From Principles to Implementation 2024 Report**, Geneva, May 2024

提供しました。2021年、国連はAIに関する障害者の権利に関する特別報告者による重要な報告書<sup>34</sup>を発表しました。この報告書は、AIに関連するリスクと機会を取り上げ、迅速な行動を求めています。そして2024年5月、**国連人工知能(AI)に関する機関間作業部会**は、ユネスコとITUのリーダーシップの下、**AIガバナンスに関する国連システム白書**を発表しました。この白書は、国連システムの制度モデル、機能、そしてグローバルなAIガバナンスに適用可能な既存の国際規範枠組みを分析していて、AIガバナンスに関する現在の世界的な議論に貢献することを目指しています。

#### b) UNCTAD

UNCTADは、消費者保護に関する国連の主導機関であり、**国連消費者保護ガイドライン(UNGCP)**の管理機関です。UNCTADはガイドラインの普及を推進し、関心のある加盟国に対し、政府、企業、市民社会が公共財・サービスの提供において消費者保護を促進できる様々な方法について、意識向上を促しています。UNGCPに基づき、1980年代にUNCTAD(国連貿易開発会議)内に**消費者保護法・政策に関する政府間専門家グループ(IGE)**が設立されました。IGEは毎年会合を開き、UNGCPの適用と実施状況を監視し、協議の場を提供し、消費者に関連する調査研究を行っています。

UNCTAD(国連貿易開発会議)は、消費者保護に関する活動の一環として、AIが一部の人々だけでなく、すべての人々に利益をもたらすよう、意識向上と強固なグローバル規制枠組み(新世代の消費者保護政策を含む)の構築を強く求めています。<sup>34</sup> **2024年3月15日の国連世界消費者デーの演説**において、UNCTAD事務総長 Rebeca Grynspan氏は、「新世代の消費者保護政策と規制、すなわちAIの大きな可能性がすべての消費者に公平かつ倫理的に利益をもたらすよう設計された政策の緊急性」を強調しました。

また、AI開発が消費者保護と整合するよう、4つの主要な提言を行いました。

- AIリテラシーを通じて消費者と政策立案者を支援します。
- 各国が、グローバルな消費者保護原則を尊重しつつ、イノベーションを促進するAIに関する国家戦略を策定できるよう支援します。
- 民間部門が、消費者の幸福と社会の利益を優先する倫理的なAI実践を活用するよう働きかけます。
- 透明性、説明責任、包摂性に基づき、公正で責任あるAIのグローバルな枠組みを構築し、AI開発者と導入者が自らの技術の社会的影響に責任を負うようにします。<sup>35</sup>

#### c) 国際電気通信連合(ITU)

通信技術を主導するという使命を担うITUは、2017年以来、複数の国連機関が参加する「**AI for Good(善のためのAI)**」と呼ばれるグローバルサミットを開催し、AIの潜在的なプラスの影響をSDGs達成に活かしています。このサミットでは、医療、エネルギー消費、気候変動、労働者の生産性、医薬品の発見、安全性、文化遺産の保存と継承(例:文化集団の絶滅危惧言語)などの分野におけるAIの新たなメリットが強調されました。

ITUは、200を超えるAI関連規格を保有しており、それらは発行済みまたは現在開発中です。ITUは、AI規格は、IEC、ISO、ITUを統合した**世界標準協力(WSC)**のような確立されたメカニズムを活用し、世界をリードする標準化機関によって協調的に開発されるべきであると考えています。<sup>36</sup> また、誰でも参加できる**AIとデータコモンズに関するグローバルイニシアチブと7つの標準化前フォーカスグループ**を立ち上げるなど、AIの標準化活動を強化しています。

#### 1. AIと健康(世界保健機関(WHO)と共同)

<sup>34</sup> 障害者の権利に関する特別報告者報告書「人工知能と障害者の権利」国連人権高等弁務官事務所(UNCTAD)、2021年12月28日。以下で閲覧可能: <https://www.ohchr.org/en/calls-forinput/2021/report-special-rapporteur-rights-persons-disabilities-artificial-intelligence>

<sup>35</sup> 以下を参照: UNCTAD「消費者と社会にとってより効果的な人工知能の活用」(2024年3月12日) <https://unctad.org/news/making-artificial-intelligence-work-better-consumers-and-societies> およびより直近の報告書「技術・イノベーション報告書2025: 開発のための包摂的AI | 国連貿易開発会議(UNCTAD)」 <https://unctad.org/publication/technology-and-innovation-report-2025>

<sup>36</sup> ITU、「AIガバナンス・デー – 原則から実施まで2024年報告書」、ジュネーブ、2024年5月

2. AI and Autonomous and Assisted Driving;
3. AI and Environmental Efficiency;
4. AI and Natural Disaster Management (with the World Meteorological Organization - WMO and UN Environmental Programme - UNEP);
5. Machine Learning and 5G;
6. AI and Internet of Things (IoT) for Digital Agriculture (with the Food and Agriculture Organization - FAO); and
7. AI for Road Safety Initiative.

One of the concrete outcomes of the 2024 “AI for Good” Forum was a decision to set up a standard multi-stakeholder collaboration group open to international (including IETF, IEC, ISO, ITU and JPEG), regional and national standards organizations, governments, tech companies and industry initiatives on AI watermarking, multimedia authenticity and deepfake detection technologies.<sup>37</sup>

#### d) The UN Office of the Human Rights Commissioner (OHCHR)

As part of the OHCHR mandate on human rights, in 2015, the Human Rights Council established a Special Rapporteur on the right to privacy, which is a key consumer right. As part of its mandate, the Rapporteur and OHCHR have developed analysis and publications to alert the public on the potential harm of AI applications to the right to privacy and to other related human rights, issuing corresponding recommendations. Among these, eight main principles are viewed as mandatory in the planning, development and implementation of AI solutions, notwithstanding any other or stricter data protection regulation applicable to those working with AI solutions: (a) Jurisdiction; (b) Ethical and lawful basis; (c) Data fundamentals; (d) Responsibility and oversight; (e) Control; (f) Transparency and “explainability”; (g) Rights of the data subject; (h) Safeguards. Among the safeguard measures, the OHCHR recognizes that risk mitigation can be based on IS, such as the ISO/IEC 27000 series (information security management systems) and mentions ISO/IEC 27701 on privacy information management as a tool to establish minimum measures for data privacy.<sup>38</sup> However,

although the ISO/IEC 27000 series protects privacy as a result of security practices and controls, privacy is not protected by these standards from a consumer perspective or with regard to situations where security is only indirectly concerned.

The OHCHR also recommends implementing AI due diligence and impact assessment on new technologies prior to deployment, including banning AI applications that cannot be operated in compliance with international human rights law, and imposing moratoriums on the sale and use of AI systems that carry a high human rights risk, unless and until adequate safeguards are in place. Finally, OHCHR stresses the importance of ensuring participation of all relevant stakeholders in decisions on the development, deployment and use of AI.<sup>39</sup> A list of international public standards on the right to privacy, including charters of Asian, American and African regional organizations, is available here.

#### e) United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)

UNESCO carries the UN mandate on ethics, education and cultural matters. Recognizing the many opportunities and threats that AI poses, including for ethics and for the world of education, in 2021, it created a Global AI Ethics and Governance Observatory and adopted its Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence (AI). The Recommendation covers consumers as follows:

*“AI systems raise new types of ethical issues that include, but are not limited to, their impact on decision-making, employment and labour, social interaction, health care, education, media, access to information, digital divide, personal data and consumer protection, environment, democracy, rule of law, security and policing, dual use, and human rights and fundamental freedoms, including freedom of expression, privacy and nondiscrimination”.* Point 2 (c), p.10.

*“Member States should take appropriate steps to ensure competitive markets and consumer protection, considering possible measures*

<sup>37</sup> World Standards Cooperation, ‘Standards collaboration on AI watermarking, multimedia authenticity and deepfake detection’, 31 May 2024.

<sup>38</sup> Cannataci, Joseph A.; Artificial intelligence and privacy, and children’s privacy, UN. Human Rights Council. Special Rapporteur on the Right to Privacy, 2021

<sup>39</sup> Human Rights Council, The right to privacy in the digital age. Report of the United Nations High Commissioner for Human Rights, A/HRC/48/31, 13 September 2021

2. AIと自動運転・支援運転
3. AIと環境効率
4. AIと自然災害管理(世界気象機関(WMO)および国連環境計画(UNEP)と共同)
5. 機械学習と5G
6. デジタル農業のためのAIとモノのインターネット(IoT)(国連食糧農業機関(FAO)と共同)
7. 道路安全のためのAIイニシアチブ

2024年「AI for Good」フォーラムの具体的な成果の一つは、AI透かし、マルチメディア真正性、ディープフェイク検出技術に関する、国際標準化団体(IETF, IEC, ISO, ITU, JPEGを含む)、地域および国家標準化団体、政府、テクノロジー企業、業界イニシアチブが参加する、標準化マルチステークホルダー連携グループの設立を決定したことです。<sup>37</sup>

#### d) 国連人権高等弁務官事務所(OHCHR)

OHCHRの人権に関する任務の一環として、人権理事会は**2015年に、重要な消費者の権利であるプライバシー権に関する特別報告者を設置**しました。特別報告者とOHCHRは、その任務の一環として、AIアプリケーションがプライバシー権およびその他の関連する人権に及ぼす潜在的な危害について国民に警告するための分析と発行物を作成し、関連する勧告を発表しました。これらのうち、AIソリューションの計画、開発、実装において必須とみなされる主要原則は8つあります。これは、AIソリューションを扱う者に適用される他の、あるいはより厳格なデータ保護規制にかかわらず、以下の原則に当てはまります。(a) 管轄権、(b) 倫理的かつ法的根拠、(c) データの基本原則、(d) 責任と監督、(e) 管理、(f) 透明性と「説明可能性」、(g) データ主体の権利、(h) 保護措置です。OHCHRは、保護措置の中で、リスク軽減は**ISO/IEC 27000**シリーズ(情報セキュリティマネジメントシステム)などの情報システムに基づくことができると認識しており、データプライバシーのための最低限の対策を確立するためのツールとして、**プライバシー情報管理に関するISO/IEC 27701**に言及しています。

38

しかし、ISO/IEC 27000シリーズはセキュリティの実践と管理の結果としてプライバシーを保護しますが、消費者の観点から、あるいはセキュリティが間接的にしか関係しない状況に関しては、これらの規格によってプライバシーは保護されません。

OHCHRはまた、新技術の導入前にAIデューデリジェンスと影響評価を実施することを勧告しています。これには、国際人権法を遵守して運用できないAIアプリケーションの禁止、そして適切な安全対策が講じられるまでは、高い人権リスクを伴うAIシステムの販売と使用の一時停止が含まれます。最後に、OHCHRは、AIの開発、展開、利用に関する意思決定において、すべての関係者の参加を確保することの重要性を強調しています。<sup>39</sup> アジア、アメリカ、アフリカの地域機関の憲章を含む、プライバシー権に関する国際的な公的基準の一覧は、こちら[<リンク>](#)でご覧いただけます。

#### e) 国連教育科学文化機関(ユネスコ)

UNESCOは、倫理、教育、文化問題に関する国連の任務を担っています。AIが倫理や教育界を含む様々な分野にもたらす多くの機会と脅威を認識し、ユネスコは2021年にグローバルAI倫理・ガバナンス・オブザーバトリーを設立し、「**人工知能(AI)の倫理に関する勧告**」を採択しました。勧告は、消費者について以下のように規定しています。

*「AIシステムは、意思決定、雇用と労働、社会的交流、医療、教育、メディア、情報へのアクセス、デジタルデバイド、個人データと消費者保護、環境、民主主義、法の支配、安全保障と警察活動、デュアルユース、そして表現の自由、プライバシー、差別禁止を含む人権と基本的自由への影響など、新たな種類の倫理的問題を引き起こします。」第2項(c)、10ページ。*

*「加盟国は、AIシステムのライフサイクル全体(データ、研究、技術、市場など)において、独占によるものを含*

37 世界標準協力(WSC)、「AI透かし、マルチメディアの真正性、ディープフェイク検出に関する標準化協力」、2024年5月31日

38 Cannataci, Joseph A.; 「人工知能とプライバシー、そして子どものプライバシー」、国連人権理事会、プライバシー権に関する特別報告者、2021年

39 人権理事会、「デジタル時代におけるプライバシー権」、国連人権高等弁務官報告書、A/HRC/48/31、2021年9月13日

and mechanisms at national, regional and international levels, to prevent abuse of dominant market positions, including by monopolies, in relation to AI systems throughout their life cycle, whether these are data, research, technology, or market.” Point 120, p.36.

The UNESCO Recommendation outlines 10 principles AI development should rely on to ensure a human-centered and ethical approach to AI:

1. **Proportionality and Do No Harm:** The use of AI systems must not go beyond what is necessary to achieve a legitimate aim. Risk assessment should be used to prevent harms which may result from such uses.
2. **Safety and Security:** Unwanted harms (safety risks) as well as vulnerabilities to attack (security risks) should be avoided and addressed by AI actors.
3. **Right to Privacy and Data Protection:** Privacy must be protected and promoted throughout the AI lifecycle. Adequate data protection frameworks should also be established.
4. **Multi-stakeholder and Adaptive Governance & Collaboration:** International law & national sovereignty must be respected in the use of data. Additionally, participation of diverse stakeholders is necessary for inclusive approaches to AI governance.
5. **Responsibility and Accountability:** AI systems should be auditable and traceable. There should be oversight, impact assessment, audit and due diligence mechanisms in place to avoid conflicts with human rights norms and threats to environmental wellbeing.
6. **Transparency and Explainability:** The ethical deployment of AI systems depends on their transparency & explainability (T&E). The level of T&E should be appropriate to the context, as there may be tensions between T&E and other principles such as privacy, safety and security.
7. **Human Oversight and Determination:** Member States should ensure that AI systems do not displace ultimate human responsibility and accountability.

8. **Sustainability:** AI technologies should be assessed against their impacts on ‘sustainability’, understood as a set of constantly evolving goals including those set out in the UN’s Sustainable Development Goals.
9. **Awareness & Literacy:** Public understanding of AI and data should be promoted through open & accessible education, civic engagement, digital skills & AI ethics training, media & information literacy.
10. **Fairness and Non-Discrimination:** AI actors should promote social justice, fairness, and nondiscrimination while taking an inclusive approach to ensure AI’s benefits are accessible to all.

Stemming from the Recommendation and its principles, UNESCO has also developed an [Ethical impact assessment tool on the Ethics of Artificial Intelligence](#) with strong sections on safety, sustainability, privacy and data protection that can be a resource for standardization processes and cover issues of consumer interest. The Recommendation [mandated UNESCO to produce tools to assist Member States](#), including the [Readiness Assessment Methodology](#), for governments to build a comprehensive picture of how prepared they are to implement AI ethically and responsibly. The Methodology includes a checklist requesting whether states are involved in standardization (both technical and ethical) of AI and digital technologies (ISO/IEC, IEEE7000).<sup>40</sup>

#### f) Other UN Agencies

All UN agencies are working on dimensions and governance of AI that may be of interest to consumers, but cannot be exhaustively listed in this paper. These include the [World Health Organization \(WHO\)](#), the [Food and Agriculture Organization \(FAO\)](#), the [International Labour Organization \(ILO\)](#), the UN Development Programme (UNDP);<sup>41</sup> and the [UN Interregional Crime and Justice Research Institute \(UNICRI\)](#) among others. A comprehensive review of UN publications, initiatives and projects related to AI is contained in the [2023 ITU report “United Nations Activities on Artificial Intelligence \(AI\)”](#) and on the [UN Regional Information Center](#)

<sup>40</sup> UNESCO, [Readiness assessment methodology: a tool of the Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence](#), 2023

<sup>41</sup> UNDP, [Digital Strategy 2022-2025](#), Abridged version

め、市場支配的地位の濫用を防止するため、競争市場と消費者保護を確保するための適切な措置を講じるべきです。」第120項、36ページ

ユネスコ勧告は、AIに対する人間中心かつ倫理的なアプローチを確保するために、AI開発が依拠すべき10の原則を概説しています。:

1. **比例性と害を与えないこと:** AIシステムの使用は、正当な目的を達成するために必要な範囲を超えてはならず、また、そのような使用から生じる可能性のある害を防ぐために、リスク評価を行うべきです。
2. **安全性とセキュリティ:** AI関係者は、望ましくない害(安全性リスク)と攻撃に対する脆弱性(セキュリティリスク)を回避し、対処すべきです。
3. **プライバシーの権利とデータ保護:** プライバシーは、AIのライフサイクル全体を通じて保護され、促進されなければなりません。適切なデータ保護枠組みも確立されるべきです。
4. **マルチステークホルダー型でかつ適応的なガバナンスとの連携:** データの利用においては、国際法と国家主権が尊重されなければなりません。さらに、AIガバナンスへの包摂的なアプローチには、多様なステークホルダーの参加が不可欠です。
5. **実施責任と説明責任:** AIシステムは監査可能かつ追跡可能であるべきである。人権規範との抵触や環境への脅威を回避するため、監督、影響評価、監査、デューデリジェンスのメカニズムが整備されるべきです。
6. **透明性と説明可能性:** AIシステムの倫理的導入は、透明性と説明可能性(T&E)にかかっています。T&Eとプライバシー、安全性、セキュリティといった他の原則との間に齟齬が生じる可能性があるため、T&Eのレベルは状況に応じて適切であるべきです。
7. **人間による監督と決定:** 加盟国は、AIシステムが人間の最終的な責任と説明責任を代替しないことを確実にするべきです。

8. **持続可能性:** AI技術は、「持続可能性」への影響に基づいて評価されるべきです。持続可能性とは、国連の持続可能な開発目標(SDGs)に定められた目標を含む、常に進化する一連の目標として理解されます。
9. **認識とリテラシー:** AIとデータに関する一般の理解は、オープンでアクセスしやすい教育、市民参加、デジタルスキルとAI倫理に関する研修、メディアと情報リテラシーを通じて促進されるべきです。
10. **公平性と差別の禁止:** AI関係者は、AIの恩恵がすべての人に届くよう、包摂的なアプローチを取りながら、社会正義、公平性、差別の禁止を推進すべきです。

ユネスコは、本勧告とその原則に基づき、**人工知能の倫理に関する倫理的影響評価ツール**を開発しました。このツールには、安全性、持続可能性、プライバシー、データ保護に関する充実したセクションが含まれており、標準化プロセスのリソースとして活用でき、消費者の関心事項も網羅しています。本勧告は、**加盟国政府がAIを倫理的かつ責任ある形で導入するための準備状況を包括的に把握できるツールを、準備状況評価方法論を含めてユネスコが作成することを義務付けています。**この方法論には、加盟国がAIおよびデジタル技術(ISO/IEC, IEEE7000)の標準化(技術的および倫理的)に関与しているかどうかを尋ねるチェックリストが含まれています。<sup>40</sup>

#### f) その他の国連機関

すべての国連機関は、消費者の関心を引く可能性のあるAIの側面とガバナンスについて取り組んでいますが、本報告書で網羅的に列挙することはできません。これらには、**世界保健機関(WHO)**、**国連食糧農業機関(FAO)**、**国際労働機関(ILO)**、**国連開発計画(UNDP)**<sup>41</sup>、**国連地域間犯罪司法研究所(UNICRI)**などが含まれます。AIに関連する国連の発行物、イニシアチブ、プロジェクトの包括的なレビューは、**2023年のITU報告書「人工知能(AI)に関する国連の活動」**および**国連地域情報センター(UNRIC)のウェブサイト**に掲載されています。2024

40 UNESCO, 「準備状況評価方法論: 人工知能倫理に関する勧告のツール」, 2023年

41 UNDP, 「デジタル戦略2022-2025」, 要約版

(UNRIC) website. In 2024, the UN has adopted its own **normative and operational framework for the use of AI within the UN system** as an institution.

## 3.2 Regional developments

### a) Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)

The OECD has been particularly active in the field of AI, by developing guidelines for AI governance. The organization has a dedicated **consumer policy department**, and it recognizes the opportunities linked to AI, but also the risks related to privacy, safety, security and human autonomy. The OECD has developed the **OECD Recommendation on AI** (the “**OECD AI Principles**”), the first intergovernmental standard on AI adopted in 2019 and revised in 2024. This Recommendation has also served as a basis for the **G20 AI Principles**, also adopted in 2019. The OECD AI Principles encompass values and recommendations that include key consumer issues, including privacy, data protection, fairness, safety and security, misinformation and the principle of human agency and oversight:

- **“The protection of human rights and democratic values, including fairness and privacy: AI actors should respect the rule of law, human rights, democratic and human-centred values throughout the AI system lifecycle. These include non-discrimination and equality, freedom, dignity, autonomy of individuals, privacy and data protection, diversity, fairness, social justice, and internationally recognized labour rights. This also includes addressing misinformation and disinformation amplified by AI, while respecting freedom of expression and other rights and freedoms protected by applicable international law. To this end, AI actors should implement mechanisms and safeguards, such as capacity for human agency and oversight, including to address risks arising from uses outside of intended purpose, intentional misuse, or unintentional misuse in a manner appropriate to the context and consistent with the state of the art.”**

- **“Robustness, security and safety: AI systems should be robust, secure and safe throughout their entire lifecycle so that, in conditions of normal use, foreseeable use or misuse, or other adverse conditions, they function appropriately and do not pose unreasonable safety and/or security risks. Mechanisms should be in place, as appropriate, to ensure that if AI systems risk causing undue harm or exhibit undesired behaviour, they can be overridden, repaired, and/or decommissioned safely as needed.”**

The OECD AI Principles complement several existing OECD standards that are already relevant to AI – such as those on privacy and data protection, on digital security risk management, and on responsible business conduct.<sup>42</sup> The OECD has also established a **Global Partnership on Artificial Intelligence (GPAI)** to ensure the interoperability of AI governance across its members and an **AI Policy Observatory**, which carries AI-related analysis.

### b) European Union (EU)

In 2024, the EU passed **Regulation (EU) 2024/1689**, also called the “AI Act”, a EU regulation that mandates member states to adopt harmonized rules as national legislation on AI. The EU law is based on a risk-based approach categorizing AI-related risks from low to high and mandating strict assessment and transparency obligations in the development, impact and conformity assessments, as well as clear protocols for anticipation, mitigation and redressal measures in the introduction of the technology. The Act explicitly mentions strong requirements for consumer protection all along. Section 5 of the EU AI Act deals with “Standards, conformity assessment, certificates, registration” and sets out the requirements for supranational standardization in AI in the EU, including a requirement for adherence to EU values and enhanced multi-stakeholder participation in accordance with the provisions laid out in Articles 5 and 6 of **EU Regulation No 1025/2012 on European standardization**.

<sup>42</sup> OECD instruments of interest for the protection of consumer interests in AI include: Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce (adop.2016) [OECD/LEGAL/0422]; Recommendation of the Council on Consumer Product Safety (adop.2020) [OECD/LEGAL/0459]; Recommendation of the Council on Consumer Policy Decision Making (adop.2014) [OECD/LEGAL/0403]; Recommendation of the Council Concerning Guidelines for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders (adop.2003) [OECD/LEGAL/0317]; Recommendation of the Council on Consumer Dispute Resolution and Redress (adop.2007) [OECD/LEGAL/0356]; OECD/LEGAL/0459 Recommendation of the Council on Consumer Product Safety; OECD/LEGAL/0449 Recommendation of the Council on Artificial Intelligence; OECD/LEGAL/0389 Recommendation of the Council on Children in the Digital Environment; OECD/LEGAL/0299 Ministerial Declaration on Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce; OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct.

年には、国連は機関としての国連システムにおけるAIの利用に関する独自の規範的および運用上の枠組みを採択しました。

## 3.2 地域的動向

### a) 経済協力開発機構(OECD)

OECDはAIガバナンスに関するガイドラインを策定するなど、AI分野において特に積極的に活動しています。OECDには専任の消費者政策部門があり、AIに関連する機会だけでなく、プライバシー、安全性、セキュリティ、そして人間の自律性に関連するリスクも認識しています。OECDは、AIに関する初の政府間標準となる「OECD AI勧告」(「OECD AI原則」)を策定しました。この勧告は2019年に採択され、2024年に改訂されました。この勧告は、同じく2019年に採択されたG20 AI原則の基礎にもなっています。OECD AI原則は、プライバシー、データ保護、公平性、安全性とセキュリティ、誤情報、人間の主体性と監督の原則といった主要な消費者問題を含む価値観と勧告を網羅しています。

- 「**人権と民主主義的価値の保護(公平性とプライバシーを含む)**: AI関係者は、AIシステムのライフサイクル全体を通じて、法の支配、人権、民主主義的かつ人間中心の価値観を尊重すべきです。これには、無差別と平等、自由、尊厳、個人の自律性、プライバシーとデータ保護、多様性、公平性、社会正義、そして国際的に認められた労働者の権利が含まれます。また、表現の自由やその他の保護対象である権利と自由を尊重しつつ、AIによって増幅される誤情報や偽情報に対処することも含まれます。適用可能な国際法によって保護されるべきです。このため、AIの主体は、意図された目的外の使用、意図的な誤用、または意図的でない誤用から生じるリスクに、状況に適切かつ最新の技術水準と整合した方法で対処することを含め、人間の行為能力や監視能力といったメカニズムと安全策を実装すべきです。」

- 「**堅牢性、セキュリティ、安全性**: AIシステムは、そのライフサイクル全体を通じて堅牢性、セキュリティ、安全性を備え、通常の使用、予見可能な使用または誤用、あるいはその他の悪条件において適切に機能し、不当な安全性および/またはセキュリティリスクをもたらさないものであるべきです。AIシステムが過度の危害を引き起こすリスクや望ましくない動作を示すリスクがある場合、必要に応じて、AIシステムを安全に無効化、修復、および/または廃止できるようなメカニズムが適切に整備されるべきです。」

OECD AI原則は、プライバシーとデータ保護、デジタルセキュリティリスク管理、責任ある企業行動など、AIに関連する既存のOECD基準を補完するものです。<sup>42</sup>

OECDはまた、加盟国間のAIガバナンスの相互運用性を確保するための人工知能に関するグローバルパートナーシップ(GPAI)と、AI関連の分析を行うAI政策オプザバトリーを設立しています。

### b) 欧州連合(EU)

EUは、2024年、規則(EU)2024/1689(別名「AI法」)を可決しました。これは、加盟国に対し、AIに関する統一された規則を国内法として制定することを義務付けるEU規則です。このEU法は、リスクベースのアプローチに基づき、AI関連リスクを低から高に分類し、開発、影響、適合性評価における厳格な評価と透明性の義務、そして技術導入における予測、緩和、救済措置に関する明確なプロトコルを義務付けています。また、消費者保護に関する厳格な要件が最初から明確に規定されています。EU AI法第5条は「規格、適合性評価、証明書、登録」を扱い、EUにおけるAIの超国家的標準化の要件を定めています。これには、EU標準化に関するEU規則1025/2012第5条および第6条に定められた規定に基づき、EUの価値観の遵守と、マルチステークホルダーの参加強化が含まれます。

42 AIにおける消費者利益の保護に関するOECDの関連文書には、以下が含まれます。電子商取引における消費者保護に関する理事会勧告(2016年採択)[OECD/LEGAL/0422]、消費者製品安全に関する理事会勧告(2020年採択)[OECD/LEGAL/0459]、消費者政策決定に関する理事会勧告(2014年採択)[OECD/LEGAL/0403]、国境を越えた詐欺的かつ欺瞞的な商慣行から消費者を保護するためのガイドラインに関する理事会勧告(2003年採択)[OECD/LEGAL/0317]、消費者紛争解決及び救済に関する理事会勧告(2007年採択)[OECD/LEGAL/0356]、消費者製品安全に関する理事会勧告(OECD/LEGAL/0459)、人工知能に関する理事会勧告(OECD/LEGAL/0449)、デジタル環境における児童に関する理事会勧告(OECD/LEGAL/0389)、電子商取引における消費者保護に関する関係宣言(OECD/LEGAL/0299)、責任ある企業行動に関する多国籍企業ガイドライン(OECD多国籍企業ガイドライン)。

**CEN/CENELEC JTC 21** is the joint technical committee established by CEN (European Committee for Standardization) and CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization). In March 2023, **the European Commission requested CEN and CENELEC**, who accepted, to prepare a work programme of European standards and European standardization deliverables. In its standardization request, the Commission insisted on the need for *“an appropriate representation and effective participation of the relevant stakeholders, including small and medium-sized enterprises and societal stakeholders”*. JTC 21 develops standards in the field of AI and data and provides guidance to Technical Committees (TCs) concerned with AI to ensure the development of trustworthy AI systems. JTC 21 has been tasked by the European Commission to start to adopt or produce AI standards in support of the AI Act.<sup>43</sup> Within JTC 21, a Task Group (TG) on Inclusiveness aims at facilitating stakeholder participation by distributing updated information on the landscape of standardization activities in international bodies, including ISO-IEC JTC1 SC42.<sup>44</sup>

### c) Association of Southeast Asian Nations (ASEAN)

In February 2024, the ASEAN issued its **Guide to AI Governance and Ethics** to provide non-binding guidelines for governments and businesses in the region as they develop and use AI systems. The guide highlights seven principles for the design, development, and deployment of AI systems in Southeast Asia: 1 - transparency and explainability; 2 - fairness and equity; 3 - security and safety; 4 - human-centricity; 5 - privacy and data governance; 6 - accountability and integrity; and 7- robustness and reliability.<sup>45</sup> The guide encourages alignment among ASEAN members and fosters the interoperability of AI frameworks across member state jurisdictions. It also plans for the establishment of an ASEAN Working Group on AI Governance, which will oversee AI governance initiatives in the region and further

develop shared regional standards, notably on generative AI.

Building on this, in **January 2025**, ASEAN launched the Expanded ASEAN Guide on AI Governance and Ethics – Generative AI at the **5<sup>th</sup> ASEAN Digital Ministers’ Meeting** in 2025.<sup>46</sup> This supplementary guide addresses risks specific to generative AI — such as hallucinations, disinformation, deepfakes, intellectual property infringement, privacy concerns, and embedded social biases — and provides **nine policy recommendations** for ASEAN policymakers, along with practical use cases to support implementation in 2025.<sup>47</sup> Together, the two guides form a living framework to promote safe, trustworthy, and interoperable AI governance across Southeast Asia.

### d) Southern Common Market (MERCOSUR)

The MERCOSUR ministerial held in Brazil at the end of 2023 issued a **“Presidential Declaration on democracy and information integrity in digital environments”**. Although largely an enunciation of principles, the Declaration importantly recognizes that AI misuse is at the root of threats to citizens, consumers and communities in the region, including disinformation, hate speech, false information and apology for violence. MERCOSUR Presidents also recognized that AI can pose a serious challenge to social cohesion, democratic values and institutions, human rights, the legitimacy of scientific knowledge and journalism, and to the protection of personal data. The Declaration specifically refers to the intent of protecting consumer rights by implementing adequate national legislation protective of privacy and personal data through the promotion of the integrity, accuracy, consistency and reliability of information circulating in digital environments. To do so, it calls on MERCOSUR member states to encourage transparent, responsible and respectful of human rights policies on the part of technology companies, especially with regard to content moderation, recommendation

<sup>43</sup> XXX

<sup>44</sup> ETUC/CENELEC, **Artificial Intelligence standardisation Inclusiveness Newsletter** Edition 1 – January 2024

<sup>45</sup> Labrecque, C., **ASEAN Issues Guidelines for Artificial Intelligence**, Asia-Pacific foundation of Canada

<sup>46</sup> Available at: <https://asean.org/wp-content/uploads/2025/01/Expanded-ASEAN-Guide-on-AI-Governance-and-Ethics-Generative-AI.pdf>

<sup>47</sup> ASEAN, **Expanded ASEAN Guide on AI Governance and Ethics – Generative AI**, 2025. Available at: <https://asean.org/book/expanded-asean-guide-on-ai-governance-and-ethics-generative-ai/>

CEN/CENELEC JTC 21は、CEN(欧州標準化委員会)とCENELEC(欧州電気標準化委員会)によって設立された合同専門委員会です。2023年3月、**欧州委員会はCENとCENELECに対し、欧州規格および欧州標準化規格類の業務計画の作成を要請し、両委員会はこれを受諾しました。**標準化要請において、委員会は「中小企業や社会的利害関係者を含む関係する利害関係者の適切な代表と効果的な参加」の必要性を強調しました。JTC 21は、AIとデータ分野における標準規格を開発し、信頼できるAIシステムの開発を確実にするために、AIに関係する専門委員会(TC)にガイダンスを提供します。JTC 21は、欧州委員会からAI法<sup>43</sup>に基づくAI規格の採択または策定を開始する任務を負っています。JTC 21内の包摂性に関するタスクグループ(TG)は、ISO-IEC JTC1 SC42を含む国際機関における標準化活動の現状に関する最新情報を提供することで、関係者の参加を促進することを目指しています。<sup>44</sup>

### c) 東南アジア諸国連合(ASEAN)

2024年2月、ASEANは、域内の政府および企業がAIシステムを開発・利用する際に、拘束力のないガイドラインとなる「**AIガバナンスと倫理に関するガイド**」を発行しました。このガイドは、東南アジアにおけるAIシステムの設計、開発、展開のための7つの原則を強調しています。1. 透明性と説明可能性、2. 公平性と公正性、3. セキュリティと安全性、4. 人間中心性、5. プライバシーとデータガバナンス、6. 説明責任と完全性、7. 透明性と説明責任。7. 堅牢性と信頼性。<sup>45</sup> このガイドは、ASEAN加盟国間の連携を促進し、加盟国の管轄区域をまたぐAIフレームワークの相互運用性を促進する。また、ASEAN AIガバナンス作業部会の設立も計画しており、同作業部会は、地域におけるAIガバナンスの取り組み

を監督し、特に生成AIに関する地域共通標準の策定をさらに進めます。

これを踏まえ、ASEANは**2025年1月、第5回ASEAN首脳会議**において、「AIガバナンスと倫理に関するASEAN拡張ガイド – 生成型AI」を発表しました。2025年のデジタル大臣会合で発表された補足ガイド<sup>46</sup>は、幻覚、偽情報、ディープフェイク、知的財産権侵害、プライバシーへの懸念、根深い社会的偏見といった生成AI特有のリスクを取り上げ、ASEANの政策立案者に向けた**9つの政策提言**と、2025年の導入を支援するための実践的なユースケースを示しています<sup>47</sup>。これら2つのガイドは、東南アジア全域で安全で信頼性が高く、相互運用可能なAIガバナンスを推進するための、生きた枠組みを形成しています。

### d) 南米南部共同市場(メルコスール)

2023年末にブラジルで開催されたメルコスール閣僚会議は、「**デジタル環境における民主主義と情報の完全性に関する会長宣言**」を発表しました。この宣言は主に原則の表明ですが、AIの悪用が、偽情報、ヘイトスピーチ、虚偽情報、暴力への謝罪など、この地域の市民、消費者、コミュニティに対する脅威の根源にあることを認識している点が重要です。メルコスール議長らはまた、AIが社会の結束、民主主義の価値観と制度、人権、科学的知識とジャーナリズムの正当性、そして個人データの保護に深刻な脅威をもたらし得ることを認識しました。宣言は、デジタル環境において流通する情報の完全性、正確性、一貫性、信頼性を促進することを通じて、プライバシーと個人データを保護する適切な国内法を施行することにより、消費者の権利を保護するという意図を具体的に示しています。そのために、メルコスール加盟国に対し、特にコンテンツ・モデレーション、推奨アルゴリズム、個人データの取り扱いに関して、テクノロジー企業による透明性、責任、そして人権尊重の政

43 XXX

44 ETUC/CENELEC, 「人工知能標準化包摂性ニュースレター」第1版 – 2024年1月

45 Labrecque, C., 「ASEANによる人工知能に関するガイドライン発行」, カナダ・アジア太平洋財団

46 以下で閲覧可能 <https://asean.org/wp-content/uploads/2025/01/Expanded-ASEAN-Guide-on-AI-Governance-and-Ethics-Generative-AI.pdf>

47 ASEAN, 「AIガバナンスと倫理に関するASEAN拡張ガイド – 生成型AI」, 2025年版。以下で閲覧可能 <https://asean.org/book/expanded-asean-guide-on-ai-governance-and-ethics-generative-ai/>

algorithms and the treatment of personal data, seeking to minimize the proliferation of false or illegal content.<sup>48</sup>

### 3.3 National developments

National governments are adopting different approaches: while some privilege binding regulation and law along with the precautionary principle, others are taking more of a voluntary, self-regulatory, non-binding approach based on good practices rather than legal protections. For instance, personal data protection and privacy laws across the five continents follow different approaches in the definition, safeguard and remediation measures.<sup>49</sup>

This variety of approaches to regulation comes from the fact that, when it comes to AI and technology, governments' role goes beyond its basic mission to protect and provide for its citizens. Indeed, government is itself an AI and technology user, and it is also expected to design industrial policies to promote domestic business and innovation. Ultimately, the outcome of the regulation depends on the balance or lack of balance in the allocation of roles and responsibilities between the public and the private sectors and on the degree of inclusiveness of concerned stakeholders in the crafting of the framework.<sup>50</sup>

This process is noticeable in the case of four major national jurisdictions, notably the USA, Canada, the EU and China. First, in the USA, President Biden's 2023 "Executive Order on the Safe, Secure, and Trustworthy Development and Use of Artificial Intelligence" applies to the executive branch of the US only<sup>51</sup>, whereas it rather provides guidance, not mandatory compliance, for other actors<sup>52</sup>. Similarly, the federal government of Canada has set up clear guidelines for the use of AI in government.<sup>53</sup>

In 2023, **Canada** launched the Voluntary Code of Conduct on the Responsible Development and Management of Advanced Generative AI Systems,<sup>54</sup> targeting business and industry. This code provides Canadian companies with common interim standards and enables them to demonstrate, voluntarily, that they are developing and using generative AI systems responsibly until formal regulation is in effect. Canada has also published the first Accessible and Equitable Artificial Intelligence – Technical Guide<sup>55</sup> as a first step in developing related standards.

In May 2025, the Government of Canada established the Minister of Artificial Intelligence & Digital Innovation.<sup>56</sup> Additionally, the Standards Council of Canada (a crown corporation) leads the AI and Data Governance (AIDG) Standardization Collaborative to support the development of standardization strategies aligned with Canada's priorities and enable the Canadian AI and data ecosystem to scale up on the international scene.<sup>57</sup>

48 MERCOSUR, "DECLARACIÓN ESPECIAL DE LOS PRESIDENTES DEL MERCOSUR SOBRE DEMOCRACIA Y LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN EN ENTORNOS DIGITALES", 11 December 2023

49 A/HRC/55/46, [Legal safeguards for personal data protection and privacy in the digital age](#), Human Rights Council Fifty-fifth session 26 February–5 April 2024 Agenda item 3.

50 Kwan, S., Stiefmueller, C., Leitner, C. (2024). Exploring regulatory frameworks for AI/ML through different lenses: A comparative approach. In: Christine Leitner, Rainer Nägele, Clara Bassano and Debra Satterfield (eds) *The Human Side of Service Engineering*. AHFE (2024) International Conference. AHFE Open Access, vol 143. AHFE International, USA. <http://doi.org/10.54941/ahfe1005080>

51 Information about AI regulations in the executive branch, independent regulatory agencies and state-level regulations are available at: <https://www.whitecase.com/insight-our-thinking/ai-watch-global-regulatory-tracker-united-states>. Federal Trade Commission (FTC) enforcement actions are available at: <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/09/ftcannounces-crackdown-deceptive-ai-claims-schemes>

52 The White House Executive Order 14110 has since been rescinded and new policies are expected. <https://www.whitehouse.gov/presidential-actions/2025/01/initial-rescissions-of-harmful-executive-orders-and-actions/>

53 Government of Canada, [Responsible use of artificial intelligence in government](#), Official Website.

54 Available at: <https://ised-isde.canada.ca/site/ised/en/voluntary-code-conduct-responsible-development-and-management-advanced-generative-ai-systems>

55 Accessible and Equitable Artificial Intelligence Systems – Technical Guide, Government of Canada, September 2024. Available at: <https://accessible.canada.ca/creating-accessibility-standards/accessible-and-equitable-artificial-intelligence-systems-technical-guide>

56 Prime Minister <https://www.pm.gc.ca/en/news/news-releases/2025/05/13/prime-minister-carney-announces-new-ministry>

57 Standards Council of Canada: <https://scc-ccn.ca/areas-work/digital-technology/ai-and-data-governance-standardization-collaborative>

策を奨励し、虚偽または違法なコンテンツの拡散を最小限に抑えるよう求めています。<sup>48</sup>

### 3.3 各国の動向

各国政府はそれぞれ異なるアプローチを採用しています。予防原則に加え、拘束力のある規制や法律を優先する国もあれば、法的保護ではなくグッドプラクティスに基づいた、自主的で自主規制的な、拘束力のないアプローチを採用する国もあります。例えば、五大大陸の個人データ保護およびプライバシー法は、定義、保護措置、そして是正措置においてそれぞれ異なるアプローチを採用しています。<sup>49</sup>

規制に対するこうした多様なアプローチは、AIやテクノロジーに関して、政府の役割が国民の保護と支援という基本的な使命を超えているという事実に起因しています。実際、政府自身もAIやテクノロジーのユーザーであり、国内のビジネスとイノベーションを促進するための産業政策を策定することも期待されています。最終的に、規制の成果は、官民の役割と責任の配分における均衡、あるいは不均衡、そして枠組みの策定における関係するステークホルダーの包摂性の度合いに左右されます。<sup>50</sup>

このプロセスは特にアメリカ、カナダ、EU、中国の4つの主要国・地域において顕著です。まず、アメリカでは、バイデン大統領が2023年に発令した「人工知能の安全、安心、かつ信頼できる開発と利用に関する大統領令」は、アメリカの行政府にのみ適用されます<sup>51</sup>。一方、他の主体には強制的な遵守ではなく、ガイダンスを提供するものです。<sup>52</sup> 同様に、カナダ連邦政府は、政府におけるAIの利用に関する明確なガイドラインを策定しました。<sup>53</sup>

2023年、カナダは企業と産業界を対象とした「高度な生成AIシステムの責任ある開発と管理に関する自主行動規範<sup>54</sup>」を発足させました。この規範は、カナダ企業に共通の暫定基準を提供し、正式な規制が施行されるまでの間、企業が責任を持って生成AIシステムを開発・利用していることを自主的に実証することを可能にします。カナダはまた、関連規格開発の第一歩として、初の「アクセス可能で公平な人工知能 - 技術ガイド<sup>55</sup>」を公表しました。

2025年5月、カナダ政府は人工知能・デジタルイノベーション大臣を設置しました。<sup>56</sup> さらに、カナダ規格協会(国営企業)は、AI・データガバナンス(AIDG)標準化共同体を主導し、カナダの優先事項に沿った標準化戦略の策定を支援し、カナダのAI・データエコシステムの国際展開を促進しています。<sup>57</sup>

48 メルコスール、「メルコスール会長による民主主義とデジタル時代の情報統合に関する特別宣言」、2023年12月11日

49 A/HRC/55/46、「デジタル時代における個人データ保護とプライバシーのための法的保障措置」、人権理事会第55会期 2024年2月26日～4月5日 議題3

50 Kwan, S., Stiefmueller, C., Leitner, C. (2024). さまざまな視点からAI/MLの規制枠組みを探る: 比較アプローチ 出典: Christine Leitner, Rainer Nägele, Clara Bassano and Debra Satterfield (編) 『サービスエンジニアリングの人的側面』AHFE (2024) 国際会議。AHFEオープンアクセス。第143巻。AHFE International, アメリカ合衆国 <http://doi.org/10.54941/ahfe1005080>

51 行政機関、独立規制機関、州レベルの規制におけるAI規制に関する情報は以下を参照: <https://www.whitecase.com/insight-our-thinking/ai-watch-global-regulatory-tracker-united-states>.

連邦取引委員会(FTC)による執行措置については以下を参照: <https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/09/ftc-announces-crackdown-deceptive-ai-claims-schemes>

52 ホワイトハウスの大統領令14110号はその後撤回され、新たな政策が期待されています。 <https://www.whitehouse.gov/presidential-actions/2025/01/initial-rescissions-of-harmful-executive-orders-and-actions/>

53 カナダ政府、「政府における人工知能の責任ある利用」、公式ウェブサイト

54 以下を参照: <https://ised-isde.canada.ca/site/ised/en/voluntary-code-conduct-responsible-development-and-management-advanced-generative-ai-systems>

55 アクセシブルで公平な人工知能システム - 技術ガイド, カナダ政府, 2024年9月。以下を参照: <https://accessible.canada.ca/creating-accessibility-standards/accessible-and-equitable-artificial-intelligence-systems-technical-guide>

56 Prime Minister <https://www.pm.gc.ca/en/news/news-releases/2025/05/13/prime-minister-carney-announces-new-ministry>

57 カナダ規格協会: <https://scc-ccn.ca/areas-work/digital-technology/ai-and-data-governance-standardization-collaborative>

The EU AI Act (see 3.2 b), based on the regulatory tradition of the EU Treaties and the Charter of Fundamental Rights, favours a stronger mandatory compliance approach and emphasizes the participation of stakeholders in the regulatory process. Finally, China's AI regulations are strong on legal compliance and aim to protect Chinese citizens, workers, strategic industries and market.<sup>58</sup>

Other national initiatives worth mentioning here are from the United Kingdom and Singapore:

- Both the previous and the current United Kingdom Governments have stressed the importance of developing world-class national AI capabilities. Current plans are summarized in its January 2025 **AI Opportunities Action Plan**<sup>59</sup>. From a consumer protection perspective, perhaps the most interesting aspect is the
- focus on AI Safety Technology, supported by the AI Security Institute<sup>60</sup>, set up to focus on the long-term risks posed by advanced AIs.
- Singapore has taken a practical approach to AI governance with its Model AI Governance Framework, first established in 2019 and updated in 2020. This voluntary framework guides organizations on responsible AI deployment without imposing legal requirements. Singapore has also developed AI Verify for AI testing, which is open-sourced. In May 2024, it published the Model AI Governance Framework for Generative AI.<sup>61</sup> These initiatives aim to address generative AI concerns while promoting innovation, aligning with the strategic goal of "AI for Public Good" by fostering responsible innovation and building trust.

<sup>58</sup> Internet Information Service Algorithmic Recommendation Management Provisions (2022); Internet Information Service Deep Synthesis Management Provisions (2023); and Technology Ethics Review Measures (2023). Ibid.

<sup>59</sup> <https://www.gov.uk/government/publications/ai-opportunities-action-plan/ai-opportunities-action-plan>

<sup>60</sup> <https://www.aisi.gov.uk/> This was originally known as the AI Safety Institute.

<sup>61</sup> Singapore, Model AI Governance Framework for Generative AI. 2024.

EU AI法(3.2 b参照)は、EU条約および基本権憲章の規制の伝統に基づき、より強力な強制的なコンプライアンスアプローチを支持し、規制プロセスへの利害関係者の参加を重視しています。最後に、中国のAI規制は法令遵守を重視し、中国の国民、労働者、戦略的産業、そして市場の保護を目的としています。<sup>58</sup>

ここで言及する価値のあるその他の国家的イニシアチブとして、イギリスとシンガポールの取り組みがあります。

- イギリスでは、前政権および現政権ともに、世界水準の国家AI能力の開発の重要性を強調してきました。現在の計画は、2025年1月のAI機会行動計画<sup>59</sup>にまとめられています。消費者保護の観点から最も興味深いのは、高度なAIがもたらす長期的なリス

クに焦点を当てるために設立されたAIセキュリティ研究所<sup>60</sup>が支援するAI安全技術への重点的な取り組みです。

- シンガポールは、2019年に最初に策定され、2020年に更新された「モデルAIガバナンスフレームワーク」により、AIガバナンスに実践的なアプローチを採用しています。この自主的なフレームワークは、法的要件を課すことなく、組織が責任あるAI展開を行うための指針となります。シンガポールはまた、AIテストのためのオープンソースのAI Verifyを開発しました。2024年5月には、「生成AIのためのモデルAIガバナンスフレームワーク」を公開しました。<sup>61</sup> これらの取り組みは、責任あるイノベーションを促進し、「公共の利益のためのAI」という戦略目標に沿って、イノベーションを促進しながら生成AIに関する懸念に対処することを目指しています。

58 インターネット情報サービスアルゴリズム推奨管理規定(2022年)、インターネット情報サービスディープシンセシス管理規定(2023年)。および技術倫理審査措置(2023年)。同上。

59 <https://www.gov.uk/government/publications/ai-opportunities-action-plan/ai-opportunities-action-plan>

60 <https://www.aisi.gov.uk/> これは元々AI Safety Instituteとして知られていました。

61 シンガポール、「生成AIのためのモデルAIガバナンスフレームワーク」。2024年

---

# 4. Views from consumer organizations on AI

*AI has also caught the attention of many international NGOs dealing with consumer policy, rights and protection. A sample review of the positions and recommendations on AI governance and standardization of representative consumer organizations follows.*

## 4.1 Consumers International (CI)

Consumers International (CI) is the global membership-based organization bringing together over 200 consumer unions and associations in more than 100 countries. CI is an ISO and ISO/COPOLCO Liaison A organization. CI has made a priority of AI governance as a consumer protection issue, and dedicated **2024 World Consumer Rights Day to the theme of Fair and responsible AI** with a public event to which **ISO Secretary-General Sergio Mujica contributed** with an address.

In its campaigns and publications, CI draws attention to the serious implications of un- or ill-governed AI for consumer safety and digital fairness. Misinformation, privacy violations, and discriminatory practices are CI's concerns, as well as how AI-driven platforms can spread false information and perpetuate biases. CI especially decries the risks of generative AI chatbots, which have long been used in customer service and support, and those of search engine algorithms that can be tailored to target individual consumers. Continuously evolving, unchecked generative AI can multiply and deepen the harm consumers are exposed to in the digital market.<sup>62</sup>

For example, in an **April 2024 trial study of consumer experiences of chatbots**, CI reported that all tested chatbots produced some form of hallucination that tended to be subtle and hard to detect. Also, the likelihood that responses included citations was only about as good as a coin toss (the range across prompts was

between 46% and 56%). Besides, algorithmic biases were identified across all chatbots. Participants frequently reported a North American bias in the responses, for example, through the use of brand names and the sources cited<sup>63</sup>

CI has identified four priority areas to build a vision of consumer-fair AI:

- 1. Transform digital markets so they are open and accessible for all:** This includes respect for data privacy, affordable and meaningful connectivity, and trustworthy information presented clearly.
- 2. Establish and maintain high benchmarks for consumer protection:** Through stringent, globally consistent procedures that safeguard people from harm and independent monitoring of the trustworthiness and transparency of commercial developers and deployers of AI.
- 3. Develop inclusive and representative governance frameworks:** This means advancing protocols for training data and model design, investing in resources for their maintenance, and actively working with consumer advocates in their development.
- 4. Guarantee that redress and representation are available, respected and enforced:** Clear and transparent processes must be established to report harms and ensure that rights to appeal are meaningful and fair. Information should be shared with consumer protection authorities when risks are identified. Consumers must have a voice on systems that impact them.<sup>64</sup>

<sup>62</sup> CI, "Can we trust AI chatbots? Results revealed from our experiment", 23 April 2024

<sup>63</sup> CI, The consumer experience of generative AI, 23 April 2024

<sup>64</sup> CI, Our vision for fair and responsible AI for consumers, 23 April 2024

# 4. AIに関する消費者団体の見解

AIは、消費者政策、消費者の権利、消費者保護に取り組む多くの国際NGOの注目を集めています。代表的な消費者団体によるAIガバナンスと標準化に関する立場と提言の例を以下に示します。

## 4.1 国際消費者機構(CI)

国際消費者機構(CI)は、100カ国以上で200以上の消費者団体・協会を擁する会員制の国際組織です。CIはISOおよびISO/COPOLCOのリエゾン機関です。CIは、消費者保護の問題としてAIガバナンスを優先事項と位置付け、**2024年の世界消費者権利デーに「公正で責任あるAI」をテーマにした公開イベントを開催しました。**このイベントでは、**ISO事務総長Sergio Mujica氏**が講演を行いました。

CIは、キャンペーンや発行物を通じて、AIのガバナンスが不十分、あるいは不適切に運営されていることが消費者の安全とデジタル公平性に及ぼす深刻な影響について注意を喚起しています。誤情報、プライバシー侵害、差別的慣行はCIの懸念事項であり、AI主導のプラットフォームが虚偽の情報を拡散し、偏見を永続させる可能性についても懸念しています。CIは特に、顧客サービスやサポートで長年利用されてきた生成型AIチャットボットのリスク、そして個々の消費者をターゲットにカスタマイズできる検索エンジンアルゴリズムのリスクを強く非難しています。継続的に進化し、抑制されていない生成型AIは、デジタル市場において消費者が被る被害を増大させ、深刻化させる可能性があります。<sup>62</sup>

例えば、CIは**2024年4月に実施したチャットボットの消費者体験に関する試験調査**において、テスト対象となった全てのチャットボットが、微妙で検知が難しい傾向にある何らかの幻覚を生成したと報告しました。また、回答に引用が含まれる確率は、コイントスとほぼ同程度でした(プロンプト間の範囲は46%から56%でした)。さらに、全てのチャットボットにお

いてアルゴリズムによるバイアスが確認されました。参加者は、ブランド名や引用元の使用など、回答に北米偏りが見られることを頻繁に報告しました。<sup>63</sup>

CIは、消費者にとって公平なAIのビジョンを構築するために、4つの優先分野を特定しました。

- 1. デジタル市場を誰もがオープンでアクセスしやすいものへの変革:**これには、データプライバシーの尊重、手頃な価格で意味のある接続性、そして明確に提示される信頼できる情報が含まれます。
- 2. 消費者保護のための高い基準の確立と維持:**人々を危害から守るための厳格で世界的に一貫した手続きと、AIの商用開発者および導入者の信頼性と透明性に関する独立した監視を通じて行います。
- 3. 包摂的かつ代表性を重視したガバナンス枠組みの構築:**これは、学習データとモデル設計に関するプロトコルの発展、それらの維持のためのリソースへの投資、そして消費者擁護団体との積極的な協力による開発を意味します。
- 4. 救済措置と代表権の行使が利用可能で、尊重され、執行されることの保証:**被害を報告し、異議申し立ての権利が有意義かつ公正なものとなるよう、明確かつ透明性のあるプロセスを確立する必要があります。リスクが特定された場合、消費者保護当局と情報を共有する必要があります。消費者は、自分たちに影響を与えるシステムについて発言権を持つ必要があります。<sup>64</sup>

62 CI、「AIチャットボットは信頼できるか？実験から明らかになった結果」、2024年4月23日

63 CI、「生成型AIの消費者体験」、2024年4月23日

64 CI、「消費者にとって公正で責任あるAIのビジョン」、2024年4月23日

Based on its review and vision for a consumer-fair AI future, CI recommends ambitious policy and mandatory, enforceable regulatory interventions to reduce harmful practices. This is because the effectiveness of self-regulation alone is viewed as questionable, lacking enforcement mechanisms and transparency, while encouraging companies' 'regulatory shopping', leading to a race to the bottom for legislation protecting consumers. CI also calls for more and better inclusivity and representation in the design and governance of AI.

## 4.2 The European consumer voice in standardization (ANEC)

ANEC is a membership-based organization uniting consumer unions and associations in Europe representing consumer interests. It is an ISO and ISO/COPOLCO Liaison A organization, and it is the European platform recognized as the legitimate and representative voice of consumers by the EU Commission in [EU Regulation No 1025/2012 on European standardization](#).

According to ANEC, International Standards can deliver the technical robustness, security and interoperability required to meet some elements of consumer AI expectations and needs. However, IS should not be used to define or apply fundamental rights, legal or ethical principles, because it is unclear how these can be adequately transposed into technical standards. International Standards should therefore limit themselves to defining technical requirements and should not enter into the area of public policy, all while respecting existing regulations. The EU consumer organization also calls for strong, rigorous, meaningful consumer and wider societal participation (consumer, environment and social representative organizations) in AI-related technical standard development in a view to ensure balanced outcomes. ANEC also advocates for strong, rigorous stakeholder engagement and inclusion in international

standardization and holds that there needs to be a strong process of involvement to ensure balanced IS outcomes, including on AI. Some areas of AI regulation and risk governance need to be under the aegis of the government, not be relegated to private companies and voluntary self-regulation<sup>65</sup>.

## 4.3 National Consumer Organizations

The following are examples of National Consumer Organizations that have expressed interest in AI and have published reports for their constituents.

- **The Norwegian Consumer Council** published a report in June of 2023 titled: "Ghost in the Machine – Addressing consumer harms in generative AI".<sup>66</sup> The report was endorsed by the European Consumer Organization (BEUC), representing consumer groups in 14 countries, in June 2023.<sup>67</sup> This report contains policy recommendations that describe eight key consumer rights principles, along with several valuable recommendations on transparency, risk mitigation, and accountability
- **The US-based Consumer Reports** published a consumer survey about attitudes on AI in January of 2024<sup>68</sup> and published a five-page "Consumer Protection Policies for the AI Era" in March 2024.<sup>69</sup> This publication includes specific recommendations on AI transparency, fairness, privacy, safety, and enforcement.
- **The UK organization CPIN** (Consumer and Public Interest Network), which works specifically on standards and is supported by the UK National Standards Body BSI, has commissioned expert advice on AI.<sup>70</sup> The advice includes the table below, which provides a version of the UN Consumer Protection Principles, and for each principle, an illustration of good practice in AIS used by consumers.

<sup>65</sup> ANEC, [The role of standards in meeting consumer needs and expectations of AI in the European Commission proposal for an Artificial Intelligence Act](#), Position Paper, ANEC-DIGITAL-2021-G-141, 1/12/2021; Oliveira da Silva, F., and Drazewski K., (ANEC co-authored the 'Standards' chapter), [REGULATING AI TO PROTECT THE CONSUMER](#), Position Paper on the AI Act, pp. 2526, BEUC-X-2021-088 - 07/10/2021

<sup>66</sup> Norwegian Consumer Council, ["Ghost in the Machine – Addressing consumer harms in generative AI"](#), 2023.

<sup>67</sup> BEUC, <https://www.beuc.eu/press-releases/consumer-groups-call-regulators-investigate-generative-ai-risks-enforce-existing>

<sup>68</sup> Consumer Reports, [https://advocacy.consumerreports.org/press\\_release/consumer-reports-surveys-american-consumers-about-how-they-use-and-think-about-text-based-generative-ai-chatbots/](https://advocacy.consumerreports.org/press_release/consumer-reports-surveys-american-consumers-about-how-they-use-and-think-about-text-based-generative-ai-chatbots/)

<sup>69</sup> Consumer Reports, <https://docs.google.com/document/d/1SobfUSSvaFNWMGxH2uU4c6tWLRil0A10UrpRdxUYYY/edit?tab=t.0>

<sup>70</sup> [https://media.invisioncic.com/a324017/pages\\_media/120076474\\_CPIN\\_Alpositionpaper.pdf](https://media.invisioncic.com/a324017/pages_media/120076474_CPIN_Alpositionpaper.pdf)

消費者にとって公正なAIの未来に向けた検討とビジョンに基づき、CIは、有害な慣行を削減するための野心的な政策と、強制力のある、執行可能な規制介入を推奨しています。これは、自主規制のみの有効性は疑問視されており、執行メカニズムと透明性が欠如しているだけでなく、企業の「規制ショッピング」を助長し、消費者を保護する法律の競争を激化させているためです。CIはまた、AIの設計とガバナンスにおいて、より包摂性と代表性を高め、より優れたものにするを求めています。

## 4.2 欧州消費者標準化連合 (ANEC)

ANECは、欧州の消費者団体や消費者協会を統合し、消費者の利益を代表する会員制組織です。ISOおよびISO/COPOLCOのリエゾン機関であり、欧州委員会によって**欧州標準化に関するEU規則1025/2012**において消費者の正当かつ代表的な声として認められた欧州のプラットフォームです。

ANECによると、国際規格は、消費者のAIへの期待とニーズの一部を満たすために必要な技術的な堅牢性、セキュリティ、相互運用性を提供することができます。しかし、基本的権利、法的原則、倫理的原則を定義または適用するために国際規格を使用すべきではありません。なぜなら、これらを技術規格に適切に組み込む方法が明確ではないからです。したがって、国際規格は技術要件の定義に限定されるべきであり、既存の規制を尊重する一方で、公共政策の領域に踏み込むべきではありません。EUの消費者団体はまた、バランスの取れた成果を確保するため、AI関連の技術規格開発において、消費者およびより広範な社会（消費者、環境、社会代表団体）が強力かつ厳格で意義のある形で参加することを求めています。ANECはまた、国際標準化における強力かつ厳格なステークホルダーの関

与と参加を提唱しており、を含む国際規格 (IS) におけるバランスの取れた成果を確保するためには、強力な関与とプロセスが必要であると主張しています。AI規制とリスクガバナンスの一部の分野は、民間企業や自主規制に委ねられるべきではなく、政府の監督下に置かれるべきです。<sup>65</sup>

## 4.3 国家消費者団体

以下は、AIに関心を示し、会員向けにレポートを発表している国家消費者団体の例です。

- **ノルウェー消費者評議会**は2023年6月に、「機械の中の幽霊：生成AIにおける消費者被害への対処」と題する報告書を発表しました。<sup>66</sup> この報告書は、14カ国の消費者団体を代表する欧州消費者機構 (BEUC) によって2023年6月に承認されました。<sup>67</sup> この報告書には、8つの主要な消費者権利原則を解説した政策提言に加え、透明性、リスク軽減、説明責任に関する貴重な提言が含まれています。
- **アメリカの消費者レポート**は、2024年1月にAIに関する消費者意識調査を発表し、<sup>68</sup> 2024年3月には5ページにわたる「AI時代の消費者保護政策」を発表しました。<sup>69</sup> この報告書には、AIの透明性、公平性、プライバシー、安全性、そして執行に関する具体的な提言が含まれています。
- **イギリスの組織CPIN (消費者と公益ネットワーク)**は、英国規格協会 (BSI) の支援を受け、標準化に特化して活動し、専門家にAIに関する助言を委託しました。<sup>70</sup> この助言には、国連消費者保護原則の改訂版と、各原則について消費者が実践しているAIにおけるグッドプラクティスの事例を示す以下の表が含まれています。

65 ANEC, 「欧州委員会の人工知能法案における消費者ニーズとAIへの期待を満たすための規格の役割」, ポジションペーパー, ANEC- DIGITAL-2021-G-141, 2021年12月1日; Oliveira da Silva, F., and Drazewski K., (ANECは「規格」章の共著者), 消費者保護のためのAI規制, AI法に関するポジションペーパー, 2526ページ, 2526, BEUC-X-2021-088 - 2021年10月7日

66 ノルウェー消費者評議会, 「機械の中の幽霊 - 生成AIにおける消費者被害への対処」, 2023年.

67 BEUC, <https://www.beuc.eu/press-releases/consumer-groups-call-regulators-investigate-generative-ai-risks-enforce-existing>

68 Consumer Reports, [https://advocacy.consumerreports.org/press\\_release/consumer-reports-surveys-american-consumers-about-how-they-use-and-think-about-text-based-generative-ai-chatbots/](https://advocacy.consumerreports.org/press_release/consumer-reports-surveys-american-consumers-about-how-they-use-and-think-about-text-based-generative-ai-chatbots/)

69 Consumer Reports, <https://docs.google.com/document/d/1SobfUSSvaFNWGMxH2uU4c6tWLRei0A10UrpRdxUYYY/edit?tab=t.0>

70 [https://media.invisionic.com/a324017/pages\\_media/120076474\\_CPIN\\_AIpositionpaper.pdf](https://media.invisionic.com/a324017/pages_media/120076474_CPIN_AIpositionpaper.pdf)

UN Consumer Protection Principle <sup>71</sup>	“What good looks like” - applying principle to AI
<b>Access:</b> to essential goods and services.	AI services can communicate with and understand a wide range of users and their needs to ensure equity of access.
<b>Inclusivity:</b> fair treatment and protection for vulnerable and disadvantaged consumers.	AI services do not discriminate or perpetuate bias against particular consumers or consumer segments.
<b>Information:</b> clear, accurate, relevant and timely information to understand choices and make informed decisions.	Transparency about how AI is in use, an understandable explanation of how and why a decision has been made.
<b>Privacy:</b> protection of personal data. Includes: privacy, security and identity.	All AI products have latest security updates to ensure effective cybersecurity. Consumers are given choice and control about whether and how personal data is used in AI services.
<b>Redress:</b> availability of effective systems of feedback, complaints and dispute resolution, which are used to drive continual improvement.	Consumers are able to raise issues and get them put right if an AI system, or the data within it, is inaccurate.
<b>Representation:</b> to be heard in the development of policies, standards, goods and services to ensure that consumer needs are met.	Consumers and citizens are involved in design of AI products and services, and their interests represented at organizational governance level.
<b>Safety:</b> protection from hazards to health and safety.	AI systems, products and services are assessed for any potential negative impacts on consumers, that may occur through intended, unintended or malicious use.
<b>Sustainability:</b> provision of goods and services that meet the needs of the present, without compromising the ability of future generations to meet theirs.	AI product development and deployment minimizes energy, carbon and water use and does not deplete natural resources.

<sup>71</sup> Based on <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/un-guidelines-for-consumer-protection>.

The advice breaks down consumer requirements from AI into the following five priority goals:

- 1. Consumer focus:** Consumers need reassurance that their interests are central to AI system development and AI service delivery, and that they can trust the system to be as risk-free as possible.
- 2. Fair and responsible inputs:** Consumers need to be confident that they have control over when and how their data is collected and used in AI models and systems, and that the underlying datasets are of a high quality and as free from bias as possible.
- 3. Fair and responsible processes:** Consumers need easy access to explanations of how decisions have been made and mechanisms to review and contest them.

- 4. Fair and responsible use:** Consumers need and want trustworthy and safe AI systems that deliver good outcomes for them as individuals and for society as a whole.
- 5. Accountability:** While it is increasingly the role of legislation to establish where liability and accountability lie in AI systems, consumers should have clear and easily accessible options for getting problems and harms put right.

For each priority goal, examples are also given of potential mitigations that could be contained in consumer-facing AI standards, to guard against harms like those discussed in [section 2.3](#).

国連消費者保護原則 <sup>71</sup>	「グッドプラクティスは？」 - AIへの原則の適用
<b>アクセス:</b> 生活必需品およびサービスへのアクセス。	AIサービスは、幅広いユーザーとそのニーズを理解し、公平なアクセスを確保することができます。
<b>包摂性:</b> 脆弱で不利な立場にある消費者に対する公正な扱いと保護。	AIサービスは、特定の消費者または消費者セグメントに対する差別や偏見を助長しません。
<b>情報:</b> 選択肢を理解し、情報に基づいた意思決定を行うための、明確で正確、関連性があり、タイムリーな情報。	AIの使用方法に関する透明性、意思決定の方法と理由に関する分かりやすい説明がされます。
<b>プライバシー:</b> プライバシー、セキュリティ、アイデンティティを含む個人データの保護。	すべてのAI製品には、効果的なサイバーセキュリティを確保するための最新のセキュリティアップデートが適用されています。消費者は、AIサービスにおける個人データの利用の有無と方法に関して、選択権と制御権を有します。
<b>救済:</b> 継続的な改善を促進するための、効果的なフィードバック、苦情、紛争解決システムの存在。	AIシステムまたはその中のデータが不正確な場合、消費者は問題を提起し、是正を求めることができます。
<b>代表性:</b> 消費者のニーズが満たされるよう、政策、規格、製品、サービスの開発において意見を表明可能。	消費者と市民は、AI製品とサービスの設計に関与し、組織のガバナンスレベルで彼らの利益が代表されます。
<b>安全性:</b> 健康と安全に対する危険からの保護。	AIシステム、製品、サービスは、意図的、意図しない、または悪意のある使用によって消費者に生じる可能性のある悪影響について評価されます。
<b>持続可能性:</b> 将来の世代が自らのニーズを満たす能力を損なうことなく、現在のニーズを満たす製品とサービスを提供。	AI製品の開発と展開は、エネルギー、炭素、水の使用量を最小限に抑え、天然資源を枯渇させません。

71 以下に基づく: <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/un-guidelines-for-consumer-protection>.

このアドバイスでは、AIに対する消費者の要件を以下の5つの優先目標に分類しています。

- 1. 消費者重視:**消費者は、AIシステムの開発とAIサービスの提供において自らの利益が中心に据えられており、システムが可能な限りリスクフリーであると信頼できるという安心感を必要としています。
- 2. 公正で責任あるインプット:**消費者は、AIモデルやシステムにおいて自分のデータがいつどのように収集され、使用されるかを自らコントロールできること、そしてその基盤となるデータセットが高品質で可能な限りバイアスのないものであることを確信する必要があります。
- 3. 公正で責任あるプロセス:**消費者は、意思決定がどのように行われたかの説明と、それをレビューしたり異議を申し立てたりするためのメカニズムに容易にアクセスできる必要があります。
- 4. 公正で責任ある利用:**消費者は、個人としても社会全体にとっても有益な成果をもたらす、信頼でき安全なAIシステムを必要とし、求めています。
- 5. 説明責任:**AIシステムにおける実施責任と説明責任の所在を明確にすることは、ますます法整備の役割となっていますが、消費者には、問題や損害を是正するための明確で容易にアクセスできる選択肢が与えられるべきです。

それぞれの優先目標について、[セクション2.3](#)で議論されているような損害を防ぐために、消費者向けAI規格に含めることができる潜在的な緩和策の例も示されています。

---

# 5. Recommendations for ISO work on AI from a consumer perspective

*From the previous sample review of regulatory and societal debate landscapes on the opportunities and challenges related to AI, it emerges that global, regional and national legislative approaches on AI governance remain fragmented, and that regulations are currently racing to keep pace with technological developments.*

Nonetheless, virtually every national government, regional and global intergovernmental organization is actively working on the development of fit-for-purpose AI governance systems that should include safeguards for consumers and for the wider society, albeit approaches widely vary in scope and depth, ranging from mandatory rules to voluntary self-regulation. Within this context, mapping, anticipating, avoiding, mitigating and remedying AI-related risks for consumers and for society requires an early alignment-by-design among IS and existing, agreed principles and guidelines on AI governance.

Developers should therefore carefully consider already aligning IS processes to the best of their capabilities and possibilities with the following overarching recommendations, which largely represent the recurring, common points emerging from multiple principles and guidance documents, among which are those reviewed earlier in this paper:

## 5.1 Refer, respect, support and defer to existing international and regional public principles, standards and legislation

International Standard developers can build on the existing work, recommendations and frameworks of international, global and regional organizations<sup>72</sup>, and on national legislations, ensuring that they keep the standards up to

the maximum possible level of protection to make AIS safe, fair and inclusive for consumers, stakeholders and humanity at large. Although it may be challenging to translate general principles into technical International Standard requirements, and while it is not International Standards' role to interpret and provide definitions in such sensitive realms – International Standard developers can implement the “duty to respect” international public standards<sup>73</sup> and set boundaries, safeguards, as well as risk and remediation management systems that comply with those international public standards to the best of their knowledge and possibilities.

International Standards writers should also aim to support legislation and governance frameworks and their implementation in their endeavour to ensure AI is well-governed and used in everyone's interest. IS should therefore be conceptualized and written in a manner to include provisions that support and underpin regulation, including those on consumer protection. Besides, AIS-related International Standards should be written in such a way and contain requirements that can make them be conformity-assessed, so that trust and traceability of implementation can be built into the system, including for consumer protection and related elements. In this manner, International Standards can offer regulators the tools they need to ensure sound AI regulatory frameworks and implementation, which in turn

---

<sup>72</sup> These include the instruments mentioned under section 3 of this paper and include the United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP).  
<sup>73</sup> OHCHR, *Guiding Principles on Business and Human Rights, Implementing the UN “Protect, Respect and Remedy” Framework*, 2011.

# 5. 消費者視点からの AIに関するISO業務への提言

AIに関連する機会と課題に関する規制と社会の議論の状況は先のサンプルレビューの結果、AIガバナンスに関する世界、地域、そして各国の立法アプローチは依然として断片化しており、規制は現在、技術開発のペースに追いつこうと躍起になっていることが明らかになりました。

しかしながら、事実上すべての国家政府、地域および国際政府間組織は、消費者およびより広範な社会のための保護措置を含む、目的に適したAIガバナンスシステムの開発に積極的に取り組んでいます。ただし、そのアプローチは、強制的な規則から自主的な規制まで、範囲と深さにおいて大きく異なります。こうした状況において、消費者および社会に対するAI関連リスクをマッピング、予測、回避、軽減、そして救済するためには、情報システムと既存の合意されたAIガバナンスの原則およびガイドラインを、設計段階から早期に整合させる必要があります。

したがって、開発者は、ISプロセスを、その能力と可能性を最大限に活かし、以下の包括的な推奨事項に沿って調整することを慎重に検討すべきです。これらの推奨事項は、本書で既に検討したものも含め、複数の原則やガイダンス文書から繰り返し出てくる共通点の概略を示しています。

## 5.1 既存の国際および地域の公的 原則、規格、および法令の参照、尊重、支持、遵守

国際規格の開発者は、国際機関、グローバル機関、地域機関<sup>72</sup>の既存の活動、勧告、枠組み、そして各国の法令を基盤として、消費者、利害関係者、そして人類全体にとって

AISが安全で公平かつ包括的なものとなるよう、規格を可能な限り高い保護レベルに保つことができます。一般原則を国際規格の技術的要件に落とし込むことは困難な場合があります。また、このようなデリケートな領域における解釈や定義の提供は国際規格の役割ではありませんが、国際規格の開発者は、国際公的規格<sup>73</sup>の「尊重義務」を履行し、自らの知識と可能性を最大限に活かして、これらの国際公的規格に準拠する境界、セーフガード、およびリスク・修復管理システムを設定することができます。

国際規格の作成者は、AIが適切に管理され、すべての人の利益のために利用されることを確保するため、法規制やガバナンスの枠組み、そしてそれらの実施を支援することも目指すべきです。したがって、ISは、消費者保護を含む規制を支え、その基盤となる規定を含むように概念化され、作成されるべきです。さらに、AIS関連の国際規格は、消費者保護などの関連要素を含む信頼性と実装のトレーサビリティをシステムに組み込むことができるように、適合性評価を可能にするような方法で作成され、要求事項を含むべきです。このように、国際規格は、規制当局に対し、健全なAI規制の枠組みと実装を確保するために必要なツールを提供し、ひいては

72 これには、本書のセクション3で言及した手段や、国連消費者保護ガイドライン(UNGCP)が含まれます。

73 OHCHR, ビジネスと人権に関する指導原則、国連「保護、尊重、救済」の実装 フレームワーク, 2011年

can prompt regulators to adopt International Standards to achieve their goals.

When a need for interpretation and expertise emerges to identify the best possible methodology to ensure the respect and boundary-setting in public policy, ethics, human rights, and other legal requirements – including consumer protection – on AIS through technical specifications, International Standard developers should request appropriate expertise and defer to the competent jurisdictions in that area to ensure that the wider public interest is upheld over commercial and private interests stemming from AI technology use.

AI evolves rapidly, and some existing regulations may become outdated for innovation. Standards should also fill gaps where legislation lags behind, ensuring adaptive and forward-looking governance. Therefore, it should be ensured that standards are periodically reviewed to keep pace with emerging AI risks and evolving regulations.

## 5.2 Build on existing, inclusive governance experiences to draw comprehensive risk management systems

An effective mapping, anticipation, avoidance, mitigation, dispute settlement and remediation systems for AI-related risks requires access to a maximum knowledge of cases of confirmed and potential threats. International Standard developers will have to design continuously adaptive risk management systems that can futureproof International Standard, by anticipating the generative and self-evolutionary nature of AI. Human and consumer rights due diligence, impact assessment, conformity assessment and risk management systems building on existing governance frameworks that have already been developed for high-risk industries such as mining, automotive, pharma and textile industries, could be helpful references.<sup>74</sup> Robust, systematic, inclusive stakeholder engagement, including consumer representation in International Standard processes, is a precondition to achieve this objective (see 5.5).

AI risk management systems must account for sector-specific risks (e.g., AI in healthcare vs. AI in financial services) as a one-size-fits-all approach may not be effective. Moreover, governance should consider regional differences in risk perception. AI risks in developing economies may differ from those in high-tech economies. It is thus important to adopt sectoral and contextual risk assessments, ensuring risk management systems are tailored to specific AI applications.

## 5.3 Prioritize consumer data protection and privacy, human autonomy, informed choice and human backup, along with strong safeguards at all times.

Because of their generative, adaptive and viral nature, once AI technologies are introduced, it is hard to halt their dissemination or roll back their adoption. International Standard developers should therefore include effective safeguard mechanisms at all stages of development, introduction and commercialization of AI technologies and rely on neutral, scientific research – when available – to assess and halt potential harm at all stages of the AI value chain.

They should also consider moratoriums and the option to choose not to introduce certain technologies with high harm potential on the basis of the precautionary principle. Consumer safety, protection and quality should be ensured with the constant presence of human-centered supervisory/curation/moderation.

A human and/or analogue choice for public services and business access needs to be guaranteed (e.g. when AI and other digital technologies fail, and in case of consumers with limited digital literacy and/or scant/no access to digital services) to ensure equal access, human autonomy, and choice at all times.

Algorithm transparency is needed to ascertain which biases and patterns are prioritized and that illegitimate commercial interests do not shape the algorithms.

<sup>74</sup> The [Shift Project](#), which comprises a group of human rights due diligence and impact assessment experts stemming from the team of Prof. John Ruggie, who developed the UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) – can be of guidance.

規制当局が目標達成のために国際規格を採用することを促すことができます。

技術仕様を通じてAISに関する公共政策、倫理、人権、その他の法的要件(消費者保護を含む)の尊重と境界設定を確保するための最善の手法を特定するために、解釈と専門知識の必要性が生じた場合、国際規格の開発者は適切な専門知識を求め、当該分野の管轄権を有する法域の判断に従うべきです。これにより、AI技術の利用から生じる商業的および私的利益よりも、より広範な公共の利益が確保されるよう努めるべきです。

AIは急速に進化しており、既存の規制の一部はイノベーションにとって時代遅れとなる可能性があります。規格は、法整備が遅れている部分を補い、適応型で将来を見据えたガバナンスを確保すべきです。したがって、規格は、新たなAIリスクと進化する規制に対応するために、定期的に見直されるべきです。

## 5.2 包括的なリスク管理システムを構築するための既存の包括的なガバナンス経験を基盤に

AI関連リスクの効果的なマッピング、予測、回避、軽減、紛争解決、および是正システムを構築するには、確認された脅威および潜在的な脅威の事例に関する最大限の知識へのアクセスが必要です。国際規格の開発者は、AIの生成的かつ自己進化的な性質を予測し、将来にわたって国際規格の有効性を維持できる、継続的に適応するリスク管理システムを設計する必要があります。鉱業、自動車、製薬、繊維産業といった高リスク産業向けに既に構築されている既存のガバナンスフレームワークを基盤とした、人権および消費者の権利に関するデューデリジェンス、影響評価、適合性評価、そしてリスク管理システムが、参考となるでしょう。<sup>74</sup> 国際規格プロセスにおける消費者の代表を含む、強固で体系的かつ包括的なステークホルダーエンゲージメントは、この目標を達成するための前提条件です(5.5参照)。

AIリスク管理システムは、画一的なアプローチが効果的ではない可能性があるため、セクター固有のリスク(例:医療におけるAIと金融サービスにおけるAI)を考慮する必要があります。さらに、ガバナンスはリスク認識の地域差を考慮する必要があります。発展途上国におけるAIリスクは、ハイテク経済におけるそれとは異なる可能性があります。したがって、セクター別および状況に応じたリスク評価を実施し、リスク管理システムが特定のAIアプリケーションに適合していることを確認することが重要です。

## 5.3 消費者データ保護とプライバシー、人間の自律性、情報に基づく選択、そして人間によるバックアップを優先し、常に強力な保護策を

AI技術は生成的、適応的、そして爆発的に広まる性質を持つため、一度導入されると、その普及を阻止したり、導入を後退させたりすることは困難です。したがって、国際規格の開発者は、AI技術の開発、導入、商業化のあらゆる段階において効果的なセーフガードメカニズムを組み込むとともに、AIバリューチェーンのあらゆる段階における潜在的な危害を評価し、阻止するために、利用可能な場合には中立的な科学研究に依拠する必要があります。

また、予防原則に基づき、危害の可能性が高い特定の技術の導入を一時停止する措置や、導入しない選択肢についても検討する必要があります。消費者の安全、保護、そして品質は、人間中心の監督/キュレーション/モデレーションを常に維持することで確保されるべきです。

公共サービスや企業へのアクセスにおいて、人間またはアナログによる選択肢が保証される必要があります(例えば、AIやその他のデジタル技術に障害が発生した場合、消費者のデジタルリテラシーが限られている場合、および/またはデジタルサービスへのアクセスがほとんど/全くない場合など)。これにより、常に平等なアクセス、人間の自律性、そして選択が確保されます。

どのバイアスやパターンが優先されるか、そして不正な商業的利益がアルゴリズムに影響を与えないようにするために、アルゴリズムの透明性が重要です。

<sup>74</sup> 国連ビジネスと人権に関する指導原則(UNGPs)を策定したジョン・ラギー教授のチームから生まれた、人権デューデリジェンスと影響評価の専門家グループで構成される **シフトプロジェクト** は、参考となるでしょう。

Consumer data collection, storage and management systems need to be designed in line with principles of fairness, informed consent, transparency, traceability, and antitrust so that AI developers handle data responsibly and fairly. AI systems should minimize data collection by default to reduce risks of misuse. Privacy-enhancing technologies such as encryption techniques should be used wherever possible in consumer-facing AI systems.

Human moderation, exclusion/deletion and reporting to the competent authorities of violent and inappropriate content, deepfakes, misinformation and AI-enabled criminal behaviour should by default be built in.

In their interactions with AI, consumers need to have access to information in a timely, comprehensive, and clear manner on how their personal information is used or processed by AI and the specific reasons behind such use. This makes it possible for them to exercise their rights, such as the right to due process and to an explanation or defense when faced with decisions made using artificial intelligence tools or technologies.<sup>75</sup> Explainability-by-design approaches should be used wherever possible in consumer-facing AI systems so that consumers can have a clear understanding of how AI impacts them.

## 5.4 Embed inclusion and address structural inequalities in IS design, including to boost sustainable development

Built-in algorithmic bias is everywhere, despite the most advanced AIs. AI multiplies and amplifies intersectional inequalities, resulting in a stratification of disadvantages for vulnerable categories of consumers and individuals. International Standard developers should build technical specifications that enable the maximum levels of protection for vulnerable users based, e.g. on age, gender and sexual orientation, literacy levels, ethnic origin, political orientation, etc., in-line with the highest possible international standard of equality standards and protection from non-

discrimination. Legitimate, self-determined representatives of these groups, including a geographically and ethnically balanced representation of developing countries, should be meaningfully and systematically involved in shaping AI standards. Further, International Standards developers should also consider skill, digital literacy, infrastructure gaps, and other development issues, to ensure maximum access to the potential benefits AI can provide for sustainable development and for the achievement of the SDGs.<sup>76</sup> Robust, systematic, inclusive stakeholder engagement in International Standards processes is a precondition to achieve this objective (see 5.5).

AI sustainability should include both social and environmental considerations, for instance, the impact on labour markets and carbon footprint of AI models. Ensuring bias mitigation in AI systems is not just a technical fix, it requires diverse data sets, ethical oversight, and inclusive AI governance. Further recommendations are to develop AI Environmental Impact Metrics to measure AI's carbon footprint and energy consumption, and create bias-resilience benchmarks to ensure fairness and inclusion in AI systems across different cultural and demographic contexts.

5.5 Effective, futureproof IS require robust, systematic and meaningful stakeholder engagement of all affected interests.

If all voices are to be heard and International Standards are to be used and trusted everywhere,<sup>77</sup> then there cannot be ad hoc cherry-picking of stakeholder interest representatives. Indeed, for all the prior recommendations (5.1, 5.2, 5.3, 5.4) to be effective and deliver solid technical specification, International Standards developers should make sure that societal interests – including consumers, environment, developing countries, indigenous, women, youth, LGBTIQ, disabled, etc. have a voice, and that such voice is duly considered in the drafting of standards. This way, International Standards will reflect the correct safeguard mechanisms, it will encompass the most inclusive technical specifications supportive of regulatory implementation and involve provisions that can be conformity-assessed and

<sup>75</sup> See UN General Assembly, A/78/310, [Right to privacy, Note by the Secretary-General](#), Seventy-eighth session Item 73 (b) of the provisional agenda, 30 August 2023

<sup>76</sup> Antunes, B. Digitalisation, [artificial intelligence and the creative economy](#), PPT presentation, UNCTAD, 25 June 2024

<sup>77</sup> [ISO Strategy 2030](#).

消費者データの収集、保管、管理システムは、AI開発者が責任を持って公正にデータを扱えるよう、公平性、インフォームド・コンセント、透明性、トレーサビリティ、そして反トラストの原則に沿って設計される必要があります。AIシステムは、悪用リスクを軽減するために、デフォルトでデータ収集を最小限に抑えるべきです。消費者向けAIシステムでは、暗号化技術などのプライバシー強化技術を可能な限り活用すべきです。

暴力的または不適切なコンテンツ、ディープフェイク、誤情報、AIを利用した犯罪行為について、人によるモデレーション、除外／削除、そして管轄当局への報告がデフォルトで組み込まれているべきです。

消費者は、AIとのやり取りにおいて、AIが自分の個人情報をもどのように使用または処理するか、そしてその使用の具体的な理由について、タイムリーかつ包括的かつ明確な方法で情報にアクセスできる必要があります。これにより、消費者は、人工知能ツールや技術を用いて行われた決定に直面した際に、適正手続きを受ける権利や説明・抗弁を受ける権利といった権利を行使することが可能になります。<sup>75</sup> 消費者向けAIシステムにおいては、可能な限り設計段階から説明可能性を考慮したアプローチを採用し、消費者が、AIが自分たちにどのような影響を与えるかを明確に理解できるようにする必要があります。

#### 5.4 持続可能な開発を促進するため、国際規格の設計において包摂性を組み込み、構造的な不平等に対処

最先端のAIであっても、アルゴリズムに組み込まれたバイアスは至る所に存在します。AIは、交差性不平等を増幅させ、脆弱な消費者や個人にとって不利益な状況を階層化します。国際規格の開発者は、年齢、性別、性的指向、識字率、民族的出身、政治的志向などにに基づき、脆弱なユーザーに対して最大限の保護を可能にする技術仕様を策定する必要があります。これは、可能な限り最高水準の平等基準と差別からの保護に関する国際基準に沿ったものです。これらのグループの正当かつ自己決定的な代表者、特に地理的・民族的にバランスの

取れた発展途上国の代表者は、AI規格の開発に意義深く、体系的に関与する必要があります。さらに、国際規格の開発者は、スキル、デジタルリテラシー、インフラ格差、その他の開発課題も考慮し、AIが持続可能な開発とSDGs達成にもたらす潜在的な利益を最大限に享受できるようにする必要があります。<sup>76</sup> この目標を達成するには、国際規格策定プロセスにおけるステークホルダーの強力かつ体系的かつ包摂的な関与が前提条件となります（5.5参照）。

AIの持続可能性には、社会と環境の両方の考慮事項を含める必要があります。例えば、AIモデルの労働市場への影響やカーボンフットプリントなどです。AIシステムにおけるバイアスの緩和を確実にすることは、単なる技術的な解決策ではなく、多様なデータセット、倫理的な監督、そして包摂的なAIガバナンスが必要です。さらなる推奨事項としては、AIのカーボンフットプリントとエネルギー消費を測定するためのAI環境影響指標の開発、そして様々な文化的・人口統計的背景を持つAIシステムにおける公平性と包摂性を確保するためのバイアス耐性ベンチマークの作成が挙げられます。

#### 5.5 効果的で将来を見据えた情報システムには、影響を受けるすべての利害関係者の強力で体系的かつ有意義な関与が必要

すべての意見が聞き入れられ、国際規格があらゆる場所で使用され信頼されるためには<sup>77</sup>、利害関係者の代表者を場当たりに選ぶことはできません。実際、前述のすべての推奨事項（5.1, 5.2, 5.3, 5.4）が有効で堅実な技術仕様を実現するために、国際規格の開発者は、消費者、環境、発展途上国、先住民、女性、若者、LGBTIQ、障害者など、社会的利益が発言権を持ち、そのような声が規格の起草において適切に考慮されるように

<sup>75</sup> 以下を参照：国連総会、A/78/310、[プライバシーの権利](#)、事務総長覚書、第78会期暫定議題73(b)、2023年8月30日

<sup>76</sup> Antunes, B. デジタル化、人工知能、そして創造経済、PPTプレゼンテーション、UNCTAD、2024年6月25日

<sup>77</sup> ISO戦略2030。

will be more widely trusted and adopted, stepping stones towards sound interoperable regulation. The ISO stakeholder categorization under [ANNEX 1 to TMB 43/2012 of June 2012](#) is largely in line with the [UN Major Groups](#) categorization and can be enhanced with the addition of transversal categories of discriminated groups in line with the most advanced, legitimate and progressive stakeholder engagement practices by international organizations and standardization bodies.<sup>78</sup>

Meaningful stakeholder participation sometimes requires funding support for underrepresented groups to engage effectively. AI standards discussions should include consumer rights organizations, labour unions, and representatives from the Global South, ensuring truly inclusive decision-making. An additional recommendation is to identify diversity and transparency metrics in stakeholder representation, ensuring participation from underrepresented communities and regions.

## 5.6 Strengthening AI Standards Compliance and AI Regulatory Enforcement

Compliance mechanisms should include independent AI auditing bodies to prevent self-regulation loopholes. In some cases, businesses may resist mandatory AI compliance due to cost concerns, so incentive structures should encourage voluntary adoption. It could be envisaged to develop third-party AI auditing frameworks, ensuring independent assessments of AI compliance with international standards, and create incentives for compliance, such as certification advantages for AI systems that meet high-standard benchmarks.

## 5.7 Enhance Consumer Education, AI Literacy, and Knowledge Sharing

To further strengthen the consumer perspective in AI standardization, it is essential to focus on

enhancing consumer education, AI literacy, and knowledge sharing. This involves creating accessible resources and conducting awareness campaigns to empower consumers to make informed decisions. By improving AI literacy, consumers can better understand how AI systems work, their implications, and how to interact with them safely and effectively. Standards should therefore also encourage the development of knowledge commons and resource sharing. This includes creating open repositories of use cases, educational resources for different knowledge levels, translated materials with cultural adaptations, and community support mechanisms for implementation. These initiatives support the document's call for "maximum levels of protection for vulnerable users" by democratizing knowledge.

Additionally, establishing multi-stakeholder feedback loops is crucial for effective standards development. This involves regular field testing with SMEs and solution providers, mechanisms to incorporate user feedback (like the GPAL usability surveys), adaptation processes as AI technologies evolve, and representation from diverse geographic and economic contexts. Regular monitoring and evaluation of AI standards are also crucial to ensure they remain relevant and effective in addressing emerging challenges. This can be achieved through periodic reviews, stakeholder consultations, and updates to standards based on new developments in AI technology and its impact on consumers. By focusing on consumer education, AI literacy, knowledge sharing, and multi-stakeholder feedback loops, ISO/COPOLCO can ensure that AI standards not only protect consumers but also promote responsible and informed use of AI technologies.

Achieving fair and responsible AI for consumers and for the wider society will take sustained effort. It is critical that its development involves, and is informed by, the voice of consumers and impacted stakeholders. COPOLCO members stand ready to support and advise ISO in this important endeavor.

<sup>78</sup> An interesting example is provided by "right of opinion" for stakeholders in the EU standardization system (see CEN and [CENELEC BOSS](#) documents and the references to stakeholder participation mechanisms in standardization policies and processes mandated in EU Law instruments: under: the Preamble (point 17); Chapter II, Art 5; and Annex III in [EU Regulation 1025/2012](#); [EU Commission Decision of 28 November 2011](#) setting up the European multi-stakeholder platform on ICT standardization; and [EU Regulation - 1025/2012](#). Also see the stakeholder engagement system of the Global Reporting Initiative (GRI).

する必要があります。このようにして、国際規格は適切なセーフガードメカニズムを反映し、規制の実施を支援する最も包摂的な技術仕様を包含し、適合性評価が可能で、より広く信頼され採用される規定を含み、健全で相互運用可能な規制への足がかりとなります。2012年6月のTMB文書43/2012の附属書1に基づくISOステークホルダー分類は、**国連主要グループ**分類と概ね整合しており、国際機関や標準化団体による最も先進的、正当かつ進歩的なステークホルダーエンゲージメントの実践に沿って、差別対象グループの横断的なカテゴリーを追加することで強化することができます。<sup>78</sup>

ステークホルダーの意義ある参加には、代表性の低いグループが効果的に関与するための資金援助が必要となる場合があります。AI規格に関する議論には、消費者権利団体、労働組合、そしてグローバル・サウスの代表者も参加させ、真に包摂的な意思決定を確保する必要があります。さらに、代表性の低いコミュニティや地域からの参加を確保するために、ステークホルダーの代表における多様性と透明性の指標を特定することも推奨されます。

## 5.6 AI規格のコンプライアンスとAI規制の執行の強化

コンプライアンスメカニズムには、自主規制の抜け穴を防ぐため、独立したAI監査機関を含める必要があります。コストへの懸念から、企業がAIコンプライアンスの強制に抵抗するケースもあるため、インセンティブ構造によって自主的な導入を促進する必要があります。第三者によるAI監査フレームワークを開発し、AIの国際基準への準拠に関する独立した評価を確保するとともに、高い基準を満たすAIシステムに対する認証優遇措置など、準拠に向けたインセンティブを創出することが想定されます。

## 5.7 消費者教育、AIリテラシー、知識共有の強化

AI標準化における消費者の視点をさらに強化するには、消費者教育、AIリテラシー、知識共有の強化に重点を置くことが不可欠です。これには、消費者

が十分な情報に基づいて意思決定を行えるように、アクセス可能なリソースの作成や啓発キャンペーンの実施が含まれます。AIリテラシーを向上させることで、消費者はAIシステムの仕組み、その影響、そしてAIシステムの活用方法をより深く理解できるようになります。消費者は、消費者と安全かつ効果的に交流することができます。したがって、規格は知識共有とリソース共有の発展を促進する必要があります。これには、ユースケースのオープンリポジトリ、様々な知識レベル向けの教育リソース、文化に合わせた翻訳資料、そして実装のためのコミュニティ支援メカニズムの構築が含まれます。これらの取り組みは、知識の民主化によって「脆弱なユーザーに対する最大限の保護」という文書の要請を裏付けています。

さらに、効果的な規格開発には、マルチステークホルダー・フィードバック・ループの確立が不可欠です。これには、中小企業やソリューションプロバイダーとの定期的なフィールドテスト、ユーザーからのフィードバックを取り入れるメカニズム(GPAIユーザビリティ調査など)、AI技術の進化に合わせた適応プロセス、そして多様な地理的・経済的背景を持つ代表者が含まれます。AI規格の定期的なモニタリングと評価も、新たな課題への対応において、規格が常に適切かつ効果的であることを保証するために不可欠です。これは、定期的なレビュー、ステークホルダーとの協議、そしてAI技術の新たな発展とそれが消費者に与える影響に基づいた規格の更新を通じて実現できます。消費者教育、AIリテラシー、知識共有、そしてマルチステークホルダー・フィードバック・ループに重点を置くことで、ISO/COPOLCOはAI規格が消費者を保護するだけでなく、AI技術の責任ある情報に基づいた利用を促進します。

消費者と社会全体にとって公正で責任あるAIを実現するには、継続的な努力が必要です。AIの発展には、消費者と影響を受けるステークホルダーの声を取り入れ、その声に基づいて進められることが不可欠です。COPOLCO会員は、この重要な取り組みにおいてISOを支援し、助言する用意があります。

<sup>78</sup> 興味深い例として、EU標準化システムにおけるステークホルダーの「意見表明権」が挙げられます(CENおよびCENELECのBOSS文書、およびEU法で義務付けられている標準化ポリシーおよびプロセスにおけるステークホルダー参加メカニズムへの言及を参照:EU規則1025/2012の前文(項目17)、第2章第5条、附属書III、ICT標準化に関する欧州マルチステークホルダー・プラットフォームを設立 2011年11月28日のEU委員会決定、およびEU規則1025/2012。また、グローバル・レポート・イニシアチブ(GRI)のステークホルダー・エンゲージメント・システムも参照してください。

---

# 6. Next steps for collaboration and action

Based on the above-mentioned review and recommendations, ISO/COPOLCO proposes the following actions:

- ISO/IEC JTC1/SC 42, *Artificial intelligence* should consider the ISO/COPOLCO above-mentioned recommendations (section 5 of this paper) when drafting International Standards. This includes consulting with ISO/COPOLCO for New Work Item Proposals (NWIPs), so that consultation, comments and support on emerging AIS-related International Standards from consumers can be secured early on from COPOLCO members.
- ISO/COPOLCO and ISO/IEC JTC1/SC 42, *Artificial intelligence* should strengthen and make their dialogue and collaboration systematic, also following up a recent presentation made by the COPOLCO Secretariat to the ISO/IEC JTC1 leadership about COPOLCO's activities.
- There is a large number of JTC 1 SCs that touch upon automated decision-making. COPOLCO should develop a comprehensive mapping and a timeline for consumer awareness, and support monitoring of AI standardization activities and provide timely input.
- COPOLCO also strongly encourages the nomination of additional consumer representatives in the working groups of ISO/IEC JTC1/SC 42, *Artificial intelligence*, and further development of this position paper. In the next steps, ISO/COPOLCO will provide further recommendations to meet the complex challenges of consumer protection in AI, including:
  - Developing practical frameworks and assessment tools for use by technical committees.
  - Ensuring inclusive participation from countries other than developed and active countries' consumers, so that we can examine other samples from these countries as well.
  - Applying consumer protection standards to high-risk sectors like healthcare, finance, and education.
- It is also recommended to gather further information from CI, ANEC, ECOS and other COPOLCO and ISO liaison organizations and from COPOLCO members about consumers' experiences with AI and recommendations for fair, inclusive, safe AI-related standardization.
- Although code of practice standards have been proposed as one of the ways to address consumer-related AI concerns, the fact that such codes are not adopted or enforced by businesses of any size when they are standalone documents means that their concrete impact tends to be low. Codes of ethics - like in *ISO 31700-1:2023, Consumer protection — Privacy by design for consumer goods and services*, *ISO 26000, Social responsibility* or in *ISO/IEC 15944-21:2023* - and references to internationally recognized, enforceable instruments and policy frameworks, including for consumer protection, should be included as part of the context and foundation for more tangible and enforceable rule sets.
- Finally, the application of AI to the design and implementation of compliance systems is another way to use "AI for Good". AI could be applied to business processes that are burdensome and paperwork-heavy, such as compliance and audit programs. Bringing the cost and ease of administration of such programs down is likely to increase their adoption, which would be a net positive for both businesses and consumers.

# 6. 連携と行動に向けた 次のステップ

上記の検討と勧告に基づき、ISO/COPOLCOは以下の行動を提案します。

- ISO/IEC JTC1/SC 42 人工知能は、国際規格の原案作成において、前述のISO/COPOLCOの推奨（本書のセクション5）を考慮するべきである。これには、新業務項目提案(NWIP)についてISO/COPOLCOと協議することが含まれます。これにより、AI関連の新たな国際規格に関する消費者からの協議、コメント、および支援を、COPOLCO会員から早期に得ることができます。
- ISO/COPOLCOとISO/IEC JTC1/SC 42 人工知能は、対話と連携を強化し、体系的に行うべきです。これは、COPOLCO事務局がISO/IEC JTC1のリーダーシップに対し、COPOLCOの活動について最近行ったプレゼンテーションにも沿うものです。
- 自動意思決定を扱うJTC 1 SCは多数存在します。COPOLCOは、消費者の意識向上のための包括的なマッピングとタイムラインを作成し、AI標準化活動のモニタリングを支援し、タイムリーな情報提供を行うべきです。
- COPOLCOはまた、ISO/IEC JTC1/SC 42(人工知能)の作業グループへの消費者代表の追加指名と、本ポジションペーパーの更なる策定を強く推奨します。今後、ISO/COPOLCOは、AIにおける消費者保護の複雑な課題に対処するため、以下の事項を含む更なる推奨を行う予定です。
  - 専門委員会が活用するための実用的なフレームワークと評価ツールを開発します。
  - 先進国および先進国の消費者以外の国々からの包括的な参加を確保し、これらの国々の他のサンプルも調査できるようにします。
  - 医療、金融、教育といった高リスク分野に消費者保護基準を適用します。
- CI, ANEC, ECOSなどのCOPOLCOおよびISO/IEC機関、そしてCOPOLCO会員から、消費者のAI体験や、公正で包摂的かつ安全なAI関連の標準化に関する提言について、さらなる情報を収集することも推奨されます。
- AI消費者関連のAIに関する懸念に対処する方法の一つとして、行動規範的な規格が提案されているが、このような規範が単独の文書として存在する場合、規模の大小を問わず企業によって採用・施行されていないため、具体的な影響は小さい傾向にあります。ISO 31700-1:2023 消費者保護 - 消費財およびサービスのプライバシー・バイ・デザイン、ISO 26000 社会的責任、またはISO/IEC 15944-21:2023に見られるような倫理規定、そして消費者保護を含む国際的に認知され、執行可能な手段や政策枠組みへの参照は、より具体的かつ執行可能なルールセットのコンテキストと基盤の一部として組み込むべきです。
- 最後に、コンプライアンスシステムの設計と実装へのAIの適用は、「AI for Good」のもう一つの活用方法です。AIは、コンプライアンスや監査プログラムなど、煩雑で書類処理の多い業務プロセスに適用できます。こうしたプログラムのコストと管理の容易さを削減することで、その導入が促進される可能性が高く、企業と消費者の双方にとってプラスとなるでしょう。

---

# 7. Conclusion

*International Standards can go a long way to deliver the technical robustness, security and interoperability required to meet some elements of consumer AI expectations and needs. They can also bridge current regulatory gaps and enhance AI technology safety, transparency and accountability. However, there are aspects of AI which make it challenging for IS to address effectively as they enter the scope and realm of public policies and human rights. Here, extra caution must be exercised in designing and implementing IS processes and implementation.*

For International Standards to be trusted and realize the promise of filling in for current regulatory gaps while more harmonized, interoperable governance systems emerge, it is paramount that International Standards align themselves with global and regional governance principles and meaningfully involve and consider societal and stakeholder voices to build safeguards, accountability and contingency systems in case of default. To build consumer and societal trust in International Standards development and use, it is going to be key to enshrine accountability, transparency and remediation mechanisms in collaboration with representative stakeholders. In this way, International Standards can help build technical systems that will be viewed to maximize the opportunities in emerging AI technologies, while reducing the complex, wide-ranging AI risks. This is also key to guarantee interoperability down the road and futureproof IS as new governance systems emerge, with a view to upholding the vision of ISO standards accepted and used everywhere.

The strength of ISO Standards lies in their multistakeholder participation, and the consumer stakeholder's voice is important for the continual development and improvement of these standards on AI. The consumer stakeholder can, for example, bring use cases that demonstrate the real-time impact of AI technology in people's everyday lives and point the way towards their beneficial use. The key is to bring AI into the interface between the consumer and the product, to identify gaps in the "last mile" of product or service delivery.

ISO's Committee on consumer policy ISO/COPOLCO is our forum for bringing the consumer voice into standards, with tangible impacts, such as the publication last year of ISO 31700, Privacy by design of consumer products, which originated with COPOLCO. It is important to acknowledge the importance of consumer advocacy and work hand-in-glove with Consumers International and other concerned organizations to support ISO's vision to make life easier, safer and better.

# 7. 結論

国際規格は、消費者のAIに対する期待とニーズの一部を満たすために必要な技術的な堅牢性、セキュリティ、相互運用性を実現する上で大きな役割を果たします。また、既存の規制ギャップを埋め、AI技術の安全性、透明性、説明責任を強化することも可能になります。しかしながら、AIには、公共政策や人権の領域に及ぶため、ISが効果的に対処することが困難な側面があります。こうした側面については、ISのプロセスと実装の設計・実施において、細心の注意を払う必要があります。

国際規格が信頼され、より調和のとれた相互運用性のあるガバナンスシステムが出現する中で、現在の規制のギャップを埋めるという期待を実現するためには、国際規格が世界および地域のガバナンス原則に整合し、社会やステークホルダーの声を効果的に取り込み、考慮することで、不履行時の安全策、説明責任、緊急時対応システムを構築することが極めて重要です。国際規格の開発と使用に対する消費者と社会の信頼を築くためには、代表的なステークホルダーと協力し、説明責任、透明性、そして是正メカニズムを確立することが鍵となります。このように、国際規格は、複雑で広範なAIリスクを軽減しながら、新興AI技術の機会を最大化すると見なされる技術システムの構築に貢献することができます。これはまた、将来的な相互運用性を確保し、新たなガバナンスシステムが出現する中で、あらゆる場所で受け入れられ、使用されるISO規格のビジョンを維持しながら、情報システムの将来性を確保するためにも重要です。

ISO規格の強みは、多様なステークホルダーの参加にあり、消費者であるステークホルダーの意見は、AIに関するこれらの規格の継続的な開発と改善にとって重要です。例えば、消費者ステークホルダーは、AI技術が人々の日常生活にリアルタイムで及ぼす影響を示すユースケースを提示し、その有益な活用方法を示すことができます。重要なのは、消費者と製品のインターフェースにAIを導入し、製品やサービスの提供における「ラストマイル」におけるギャップを特定することです。

ISOの消費者政策委員会であるISO/COPOLCOは、消費者の声を規格に反映させるためのフォーラムであり、昨年発行されたISO 31700「消費財およびサービスのプライバシー・バイ・デザイン」のように、具体的な成果を上げています。消費者擁護の重要性を認識し、消費者国際協会やその他の関係団体と緊密に連携し、生活をより便利で安全でより良いものにするというISOのビジョンを支えることが重要です。

---

# Annex – Future Extensions

*Artificial intelligence technology, standards, and regulations are developing fast. ISO/COPOLCO should be vigilant in being informed by extending the work started by this paper on a regular basis to support its consumer constituents and their voices. Some of the areas that could be extended are:*

- Review the current state-of-the-art, identify and report developments that are of interest to consumers
- Survey the regulation landscape to identify potential impacts on consumers
- Report on progress of implementation of recommendations in this paper
- Report on extent of success in supporting ISO/COPOLCO's priority on AI
- Updates on consumer organization, regional/national and sectoral perspectives on the impact of AI
- Provide periodic reports and presentations of the above to consumer constituents and ISO/IEC/ITU partners
- The Task Group will also consider making a recommendation on whether the development of a Guide (e.g., Development of AI Standards – How to Address Consumer Issues) is needed and feasible

---

# 附属書 – 将来の拡張

人工知能技術、規格、規制は急速に発展しています。ISO/COPOLCOは、本文書で開始した活動を定期的に拡張し、消費者とその声を支援することで、常に最新情報を入手する必要があります。拡張可能な分野には、以下のものがあります。

- 最新の技術動向をレビューし、消費者の関心の高い動向を特定して報告します。
- 規制の状況を調査して、消費者への潜在的な影響を特定します。
- 本書の提言の実施状況を報告します。
- ISO/COPOLCOのAIに関する優先事項の支援における成功度を報告します。
- AIの影響に関する消費者団体、地域／国、およびセクター別の見解の最新情報を提供します。
- 上記について、消費者関係者およびISO/IEC/ITUパートナーに定期的に報告およびプレゼンテーションを行ないます。
- タスクグループは、ガイド(例:「AI規格の開発 - 消費者問題への対処方法」)の開発の必要性和実現可能性に関する推奨事項の策定も検討します。

---

# About ISO

ISO (International Organization for Standardization) is an independent, non-governmental international organization with a membership of 175\* national standards bodies. Through its members, it brings together experts to share knowledge and develop voluntary, consensus-based, market-relevant International Standards that support innovation and provide solutions to global challenges.

ISO has published more than 26 000\* International Standards and related documents covering almost every industry, from technology to food safety, to agriculture and healthcare.

The ISO Committee on consumer policy (COPOLCO) is a policy development committee that aims to enhance consumer protection by proposing standards and related policy initiatives, promoting consumer participation in standards development, and building members' capacity. Established in 1978, COPOLCO advises the ISO Council on policy and standards-related matters from a consumer perspective. Learn more on: [iso.org/copolco.html](https://www.iso.org/copolco.html)

\*October 2025



ISO website: [www.iso.org](https://www.iso.org)  
ISO newsroom: [www.iso.org/news](https://www.iso.org/news)  
ISO videos: [www.iso.org/youtube](https://www.iso.org/youtube)

Follow [@isostandards](https://twitter.com/isostandards) on social media

[in](#) [X](#) [f](#) [@](#)

---

# ISOについて

ISO(国際標準化機構)は、175\*の国家規格団体を会員とする独立した非政府国際機関です。ISOは会員を通じて専門家を結集し、知識を共有し、自主的でコンセンサスに基づいた市場適合性のある国際規格を開発しています。これらの規格は、イノベーションを支援し、地球規模の課題に対するソリューションを提供します。

ISOは、テクノロジーから食品安全、農業、ヘルスケアまで、ほぼすべての産業を対象とする26,000件\*以上の国際規格と関連文書を発行しています。

ISO消費者政策委員会(COPOLCO)は、規格および関連する政策イニシアチブの提案、規格開発への消費者参加の促進、会員の能力開発を通じて、消費者保護の強化を目指す政策開発委員会です。1978年に設置されたCOPOLCOは、消費者の視点から、ISO理事会に対し、政策および規格関連事項に関する助言を行っています。詳細は、[iso.org/copolco.html](https://www.iso.org/copolco.html) をご覧ください。

\*2025年10月現在

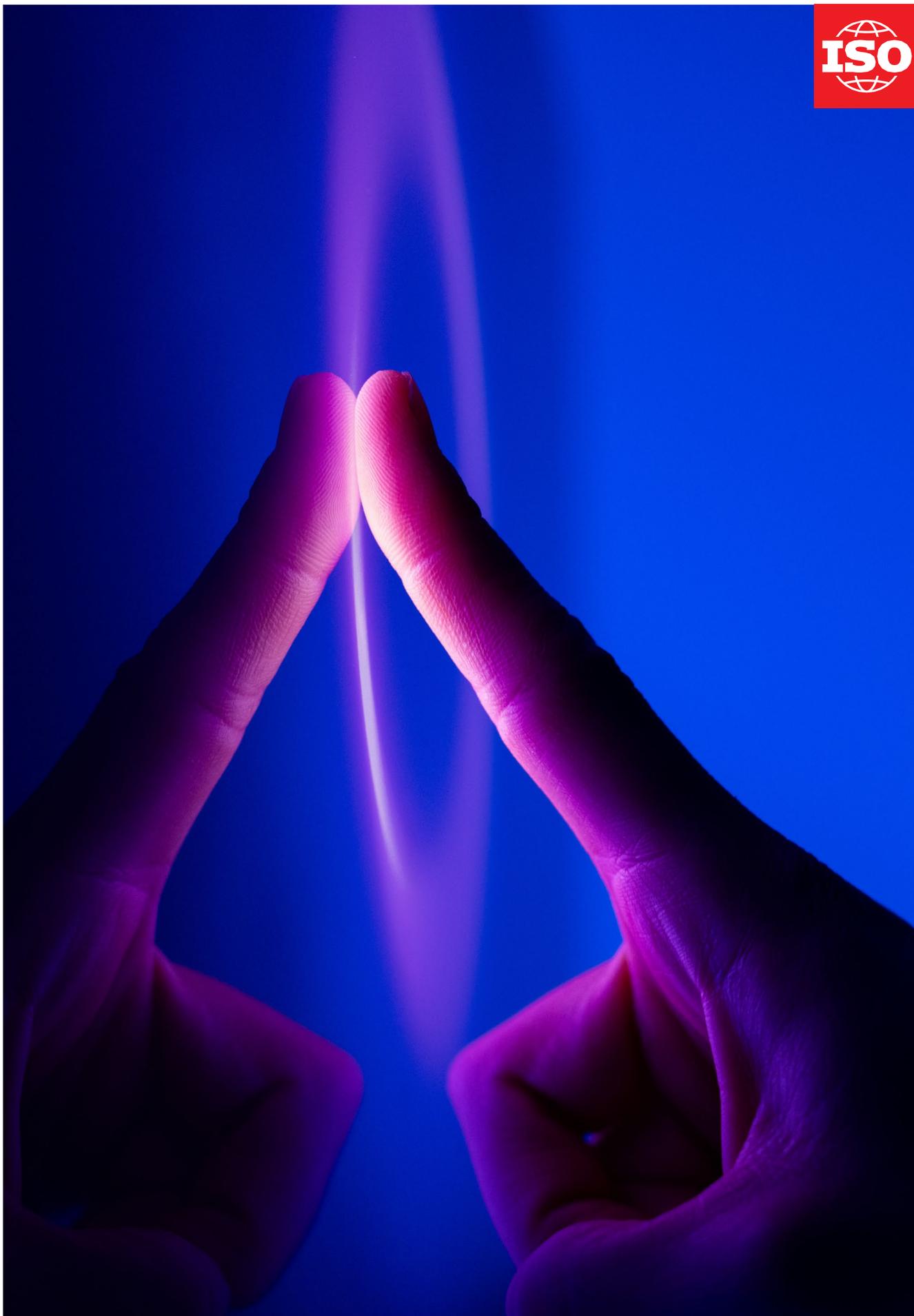


ISO website: [www.iso.org](https://www.iso.org)  
ISO newsroom: [www.iso.org/news](https://www.iso.org/news)  
ISO videos: [www.iso.org/youtube](https://www.iso.org/youtube)

Follow [@isostandards](https://twitter.com/isostandards) on social media

[in](#) [X](#) [f](#) [@](#)







**International Organization  
For Standardization**

ISO Central Secretariat  
Chemin de Blandonnet 8  
1214 Geneva, Switzerland

We care about our planet.  
(私たちは地球を大切にしています。)  
This brochure is printed on recycled paper.  
(この冊子は再生紙を使用しています。)

© ISO, 2025  
All rights reserved  
(無断複製禁止)  
ISBN 978-92-67-11464-4

本文書は経済産業省の委託事業の  
成果です。  
© JISC/JSA 2026  
記載内容の一部及び全てについて  
無断で編集、改編、販売、翻訳、変  
造することを固く禁じます。