

意見 1：「消費者被害予防の視点の欠落」第 3 章 第 3 節第 1 項第 10 号・16 ページ 7 行目

AI が急速に普及する中、消費者が誤った情報を得て適切な判断ができなくなるリスクが高まっている。AI の回答は常に正確とは限らず、見極める力がなければ消費者被害を拡大させかねない。とりわけ高齢者などデジタル機器に不慣れな層では、AI へのアクセスや活用に格差（デジタルデバイド）が生じやすく、適切な情報に届かないことが新たな被害を招くおそれがある。AI の利活用促進と消費者保護は車の両輪であり、すべての消費者が安心して AI を活用できるよう、消費者庁と連携し、デジタルデバイドの解消にも配慮しつつ、基本計画に消費者被害の予防視点を明示すべきである。

意見 2：「消費生活相談現場への AI 活用支援」第 3 章 第 3 節第 1 項第 10 号・16 ページ 7 行目

全国的に消費生活相談員が不足する中、相談員の負担軽減と相談品質の確保を両立する手段として、消費生活相談現場における AI の活用を検討していただきたい。たとえば、定型的・簡易な業務を AI が補助し、相談員が複雑・困難な案件に注力できる体制づくりや、PIO-NET と連携した AI 相談支援ツールの整備などが考えられる。こうした AI 活用の検討を基本計画に位置づけるよう求める。

意見 3：「AI 依存による思考力の侵食への対策」第 3 章 第 4 節第 4 項・18 ページ 2 行目以降

素案は「浅慮につながる AI への過度な依存を回避する」と記述しているが具体策がない。具体策として、クリティカルシンキング（批判的思考力）の育成を学校教育にとどまらず消費者教育・社会教育・生涯学習の場でも推進すること、AI を「思考を支援するもの」として活用する文化の醸成、青少年が自ら考える習慣を育む教育プログラムの開発・普及を国として支援することを求める。

意見 4：「社会教育・地域実践主体の不在」第 3 章 第 4 節第 3 項第 6 号・19 ページ 9～15 行目

計画における人材育成は学校教育・産業人材育成に偏重しており、消費生活センター・社会教育施設など地域の実践主体の役割が言及されていない。AI リテラシーの向上は学校教育だけでは達成できず、地域に根ざした消費者教育機関及び社会教育機関との連携を計画に位置づけるべきである。

提出理由

当協会は、消費者の安全・安心と消費者教育の推進に取り組む消費者団体の立場から、本基本計画（素案）に意見を提出する。AIの急速な普及は消費生活に大きな影響を及ぼすが、素案は産業活用や学校・産業人材育成に偏り、消費者被害の予防、地域に根ざした消費者教育・社会教育、AIへの過度な依存による思考力への影響、消費生活相談現場でのAI活用といった生活者の視点が十分に反映されていない。すべての消費者が安心してAIを活用できる社会の実現に向け、これらの視点を基本計画に明確に位置づけるよう求める。