

AI活用にあたっての法的な注意点

岩見沢事務所長 弁護士
小野田 充宏



皆さんの多くもそうなのではないかと思いますが、私もAIを業務に私生活にフル活用しています。AIに関する法的問題点は多岐にわたりますが、ここではAIを利用するにあたって注意しておいた方がいい点を簡単にご紹介します。

入力する情報について

例えば、会社の顧客名簿や取引先の資料をそのまま入力すれば、個人情報保護法上の第三者提供にあたるおそれがありますし、契約上の秘密保持義務の違反となる可能性もあります。法的手当てを考えなければならないのですが、まずは入力した内容がAIの学習に使われない設定になっているか等について、契約内容(利用規約)と設定をいま一度確認しておきましょう。

生成物に関する問題

既存の作品によく似た文章や画像が出力されることがあり、それをSNSに投稿したり、商品として販売したりすれば、著作権侵害となる可能性があります。実在の人物の顔や声を再現した動画・音声は、肖像権やパブリシティ権

の侵害の問題を生じ、内容によっては名誉毀損にもなり得ます。生成物を利用するには、自分で書いた文章や作品等を公表する場合と同様の注意が必要となります(次にもみるとおり、AIが作成したということは責任を免れる理由にはなりません。)

出力の正確性に関する問題

よくいわれるように、AIはもっともらしい誤りを自信をもって述べます。法律問題のほか、医療、社会保障、税務などに関してAIに質問することは多いかと思いますが、AIの回答を鵜呑みにして行動すれば、不利益を受けるのは利用者自身です。事業者が誤った内容を広告や商品説明に用いれば景品表示法上の問題ともなります。責任を負うのはAIではなく、あくまでそれを使った人で、十分な注意が必要です。

カスタマーハラスメントに対する対策はできていますか

弁護士
千葉 晴貴



1 10月からカスハラ対策の義務化 がスタート

労働施策総合推進法が改正され、2026年(令和8年)10月1日から、すべての事業主にカスハラ対策を講じることが義務付けられます。

北海道では一足先にカスハラ条例が施行されていましたが、行政の履行確保を伴う措置義務が課されるのは今回が初めてとなります。

2 どのような行為がカスハラになるのか

職場におけるカスハラとは、顧客等の言動であって、「労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの」により、「労働者の就業環境が害されること」をいいます。「顧客等」には、取引先の担当者、施設の利用者やその家族なども含まれます。

具体的には、暴行や脅迫といった行為にとどまらず、理由のない不当な要求、長時間の居座りや執拗なクレーム、SNS等での誹謗中傷などもこれに該当する可能性があります。電話やインターネット上の言動も対象となり得ます。

3 事業主が整備する必要のある具体的な措置

指針は、必ず講じなければならない措置として、①方針の明確化と周知(「一人では対応させない」「管理監督者に指示を仰ぐ」等の対処内容を含む)、②相談窓口の整備、③事実関係の速やかな確認とメンタルヘルス相談等による被害者のケア・再発防止、④悪質事例への対処方針と現場ルールの整備、⑤相談者のプライバシー保護と不利益取扱いの禁止を定めています。

4 違反について

違反は、行政による助言・指導・勧告の対象となり、勧告に従わない場合は公表され得ます。また、違反により直ちに損害賠償義務が発生するものではありませんが、カスハラにより労働者がうつ病等の疾患に罹患し、事業主の安全配慮義務違反が問題となるといった場面では、これらの措置を講じていたか、実際に機能していたかが問われることとなります。体制の整備は、労働者を守るための取組であると同時に、事業主自身を守るための備えでもあります。