

### AI エージェント利用者に求められる AI ガバナンス—「AI 利活用における民事責任の解釈適用に関する手引き」から読み解く法的リスク低減の視点

July 2025

#### In brief

近時、複雑な業務プロセスの自動化・効率化を目的として、AI エージェント等の高度な AI システムの活用が進みつつあります。AI エージェントは、総務省及び経済産業省が公表する「AI 事業者ガイドライン(第 1.2 版)」<sup>1</sup>(以下「AI 事業者ガイドライン」といいます。)本編 11 頁にて、「特定の目標を達成するために、環境を感知し自律的に行動する AI システム」と定義されているとおり、人間による個別の入力や指示を前提とせず、環境を感知し、一定の範囲で自律的に処理を進める点に特徴があります。こうした AI のうち、人がその判断に依拠しながら用いることが予定されているもの(依拠／代替型 AI)については、人の判断や行動を前提としてきた従来の不法行為責任<sup>2</sup>判断の枠組みでは捉えられないリスクをどのようにコントロールするかが重要な課題となります。

この課題に対する基礎的な考え方を提示するものとして、経済産業省は、令和 8 年 4 月 9 日、「AI 利活用における民事責任の解釈適用に関する手引き[第 1.0 版]」<sup>3</sup>(以下「本手引き」といいます。)を公表しました。本手引きは、AI を用いたサービスやシステムが事故に寄与した基本的な想定事例を題材に、主として不法行為法等の観点から、AI 利活用の場面における解釈適用上の論点及び考え方を整理し、現行法がどのように適用され得るかの方向性を示すものです。本手引きでは、AI エージェント利用者が、不法行為に基づく損害賠償責任リスクを低減するために講じるべき措置について一定の示唆が提示されており、AI エージェントの利活用を検討中の事業者であれば把握しておくべき資料といえます。

本稿では、本手引きを踏まえ、依拠／代替型 AI に該当する AI エージェントを利用する事業者の責任判断の枠組み、そして、不法行為責任リスクを低減するための AI ガバナンス構築のポイントを概説します。

<sup>1</sup> 総務省のウェブサイト「「AI 事業者ガイドライン」掲載ページ」([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/ai\\_network/02ryutsu20\\_04000019.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ai_network/02ryutsu20_04000019.html)) 及び経済産業省のウェブサイト「AI 事業者ガイドライン」([https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/ai\\_shakai\\_jisso/20260331\\_report.html](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/ai_shakai_jisso/20260331_report.html)) 参照。

<sup>2</sup> 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した場合、それによって生じた被害者の損害について、賠償する法的責任(不法行為に基づく損害賠償責任)が生じます(民法第 709 条)。

<sup>3</sup> 経済産業省のウェブサイト「「AI 利活用における民事責任の解釈適用に関する手引き」を公表しました」(<https://www.meti.go.jp/press/2026/04/20260409001/20260409001.html>) 参照。

## In detail

### 1. 依拠／代替型 AI に該当する AI エージェント

本手引きは、AI の利活用に関する各当事者の責任判断にあたり、AI の利用形態を以下の 2 類型に整理して検討する手法を提示しています。

- 補助／支援型 AI: AI 利用者の判断の補助ないし支援としてのみ用いられ、最終的に人の判断や行動を介在させることが予定されている類型
- 依拠／代替型 AI: 人の判断や行動の全部又は一部を代替する前提で提供され、AI の判断に依拠しながら用いることが予定されている類型

AI エージェントであれば直ちに依拠／代替型 AI に該当するというものではなく、依拠／代替型 AI に該当するかは、人による判断や行動を介在させることでは実現困難な効用が見込まれること(必要性)と、AI が一定の精度や安全性を備えていること(精度及び安全性)の 2 つの要件で判断するとされています。

例えば、カスタマーサポート業務を自律対応する AI エージェントが、休日・深夜帯の柔軟な対応等、人手のみでは実現しがたい効果をもたらす場合には、「必要性」の要件を満たし得ると考えられます。そして、当該 AI エージェントが、同種業務に従事する通常人の作業水準と比較して同等以上の精度や安全性を備えている場合には、「精度及び安全性」の要件も満たし<sup>4</sup>、依拠／代替型 AI に該当し得ると考えられます。

### 2. 依拠／代替型 AI エージェントの利用者の責任判断構造と AI ガバナンス

#### (1) 依拠／代替型 AI 利用者の責任判断の枠組み

依拠／代替型 AI では、最終的な人の判断や行動の適切性が論点となる補助／支援型 AI とは異なり、①AI 利用者が AI システムを組み入れた業務プロセスを適切に「構築」し、②AI の望ましくない出力が権利侵害や損害を生じさせる可能性を低減するため合理的に可能な「運用」を行っていたかが、過失<sup>5</sup>判断の対象になるとされています。そして、これらの観点において AI 利用者が適切な措置を講じていた場合には、AI が個別の場面で不適切な出力をしたとしても、その全てを検証して是正するまでの結果回避義務は負わないとされています。

#### ① AI システムを組み入れた業務プロセスの「構築」に関する注意義務:

対象業務が AI による自動化に適しているか、その業務に求められる水準の精度・安全性を備えた AI システムを用いているか等が問題となるとされています。また、AI のリスクを踏まえて適切な利用体制やガバナンスの構築を行っているかも重要な要素とされています。例えば、特定条件下で精度が低下する場合等には、業務プロセス全体として望ましい精度・安全性を確保するために必要な人の関与を介在させること等が注意義務の内容となり得ると考えられます。

#### ② 構築した業務プロセスの「運用」に関する注意義務:

AI の望ましくない出力により権利侵害が生ずる可能性を低減するため、AI 利用者がシステムの運用において合理的な措置を講じていたかが問題となるとされています。例えば、AI は継続学習やアップデートにより事後的に精度等が変化し得るため、運用過程で精度が低下し、依拠／代替型 AI としての運用に適しない状態となっていないかを確認することのほか、誤出力のフィードバック及びこれを踏まえたアーキテクチャの改善や、AI による出力であり誤りを含み得ることの表示等が注意義務の内容となり得ると考えられます。

#### (2) AI 事業者ガイドライン等を踏まえた AI ガバナンス構築の重要性

AI システムを組み入れた業務プロセスの「構築」と「運用」において、具体的にどのような措置を講ずべきかについて、本手引きは、AI 事業者ガイドラインが示す、AI の利活用に伴うリスクをコントロールするためのガバナンスの内容を参考にして、合理的に可能な措置を講ずることが考えられるとしています。例えば、令和 7 年度に行われた AI 事業者ガイドライン別添 5 の更新の際には、AI 利用者が留意すべき事項に関する具体的なアプローチとして、下記の措置等が追記されました。

- ログの定期的な確認
  - システム利用状況や異常操作を把握するため、ログを定期的にレビューする

<sup>4</sup> 消費者の重要な利益に関わる説明等を行う場面では、消費者保護の観点から高度の注意義務が認められやすく、依拠／代替型 AI に求められる水準も高まるとされている点に留意が必要です。

<sup>5</sup> 前記注 2 のとおり、不法行為に基づく損害賠償責任の発生には少なくとも「過失」が必要ですが、「過失」は、法的な注意義務(損害の発生を予見し得たこと(予見可能性)を前提とした、損害の発生を回避する規範的な義務(結果回避義務))の違反があった場合に認められます。

➤ 異常な操作を検知した場合に即時報告する体制を整備する

これは、AI エージェントが自律性を持って行動するため、定期的な操作履歴の確認や報告が重要であることを踏まえたものです<sup>6</sup>。こうした措置を参考にリスクに応じた AI ガバナンスを構築することは、依拠／代替型 AI エージェントを利用するうえで、不法行為責任リスクを低減する対応として重要と考えられます。

一方で、本手引きでは、AI 事業者ガイドラインについて、そこに記載された事項を全て遵守することが求められるものではなく、また、各場面に即して求められる措置が網羅的に記述されているものでもない点にも留意が必要です。以下は筆者らの私見になりますが、依拠／代替型 AI エージェントの利用者に課せられる注意義務は、個々の状況に応じて不法行為法の観点から定まるものであることに加え、不法行為責任リスクが顕在化するのは訴訟等の紛争に至った段階です。そのため、不法行為責任リスクを低減するうえでは、AI ガバナンスの構築に際し、AI 事業者ガイドラインのみに依拠することでは十分と言いがたいように思われます。裁判例<sup>7</sup>を含む不法行為法の知見や立証・和解等の訴訟・紛争実務の知見も踏まえ、どのような措置をどこまで講ずるかを個別具体的に検討することが肝要と考えます。

## The takeaway

以上のとおり、依拠／代替型 AI エージェントの利用にあたり、不法行為責任リスクを効果的に低減するためには、本手引きが指摘する AI 事業者ガイドラインの知見に加え、不法行為法の知見や訴訟・紛争実務の知見も踏まえて、AI ガバナンスを構築することが必要であると考えられます。

AI エージェントの利活用を、リスクを理由に控えるのではなく、リスクを適切にコントロールしつつベネフィットを最大化するための仕組みを早期に設計し、改善を重ねていくことが、今後の重要な競争力になると考えます。

PwC では、PwC 弁護士法人・PwC コンサルティング合同会社をはじめとした PwC メンバーファームが協働することで、こうした法的知見・弁護士実務知見と、AI 活用状況の現状把握、リスク評価、ポリシー・ガイドラインの策定、AI ガバナンス実施体制の構築、モニタリングプロセスの策定といったコンサルティングサービスを組み合わせ、法的リスクにも対応した AI ガバナンス構築を一貫して支援することが可能です。

<sup>6</sup> 総務省・経済産業省「AI 事業者ガイドラインの令和 7 年度更新内容」(令和 8 年 3 月 12 日 AI ネットワーク社会推進会議(第 32 回)・AI ガバナンス検討会(第 30 回)合同会議([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/ai\\_network/02tsushin06\\_04000138.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ai_network/02tsushin06_04000138.html)))【資料 2】)参照。

<sup>7</sup> 本手引きでは、AI の自律性やブラックボックス性を踏まえた、既存の民事責任ルールの解釈適用について裁判例の蓄積はないとされている一方で、依拠／代替型 AI を利用する際の責任判断の枠組みについては、預金払戻しシステムに係る裁判例を踏まえて検討されています。このように、直接の裁判例がなくとも、当該事案と一部共通点を有する裁判例を参照することは、個々の状況に応じた AI ガバナンスの構築にあたって有効なアプローチとなり得ると考えられます。

## Let's talk

より詳しい情報、または個別案件への取り組みにつきましては、下記までお問い合わせください。

### PwC 弁護士法人 第一東京弁護士会所属

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-1-1 大手町パークビルディング

電話 : 03-6212-8001

Email: [jp\\_tax\\_legal-mbx@pwc.com](mailto:jp_tax_legal-mbx@pwc.com)

[www.pwc.com/jp/legal](http://www.pwc.com/jp/legal)

- PwC ネットワークは、世界 100 カ国以上の拠点に約 4,000 名以上の弁護士を擁しており、幅広いリーガルサービスを提供しています。PwC 弁護士法人も、グローバルネットワークを有効に活用した法務サービスを提供し、PwC Japan グループ全体のクライアントのニーズに応えていきます。
- PwC Japan グループは、PwC ネットワークの各法人が提供するコンサルティング、会計監査、及び税務などの業務とともに、PwC 弁護士法人から、法務サービスを、企業のみなさまに提供します。

PwC 弁護士法人  
パートナー  
弁護士・公認会計士  
北村 導人  
[michito.kitamura@pwc.com](mailto:michito.kitamura@pwc.com)

PwC 弁護士法人  
パートナー  
弁護士・ニューヨーク州弁護士  
山田 裕貴  
[hiroki.yamada@pwc.com](mailto:hiroki.yamada@pwc.com)

PwC 弁護士法人  
弁護士  
黒瀧 海詩

PwC 弁護士法人  
弁護士  
高松 礼奈

PwC コンサルティング合同会社  
パートナー  
橋本 哲也

本稿は法的助言を目的とするものではなく、プロフェッショナルによるコンサルティングの代替となるものではありません。個別の案件については各案件の状況に応じて弁護士等の専門家の助言を求めて頂く必要があります。また、本稿における意見に亘る部分は筆者らの個人的見解であり、各所属法人の見解ではありません。

© 2026 PwC Legal Japan and PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.