

生成AI活用で増える 本人訴訟への対応策は



全国直販流通協会
顧問
弁護士
千原曜氏

生成AIの普及は目覚ましいものがありますね。私も弁護士にとっても、訴訟での証拠資料の整理・主張の組み立て、各種調査、文書作成などにおいて、欠かせないものとなりつつあります。

「消費者」も、生成AIを利用することが多くなってきました。私は、この3カ月くらいで、異なる顧問先の会社から立て続けに3件、消費者の「本人訴訟」への対応依頼を受けました。

「本人訴訟」とは、弁護士に依頼せず、自分で行う訴訟のことです。最近では、弁護士が扱わないような低額あるいは無理筋（もしくはその両方）の訴訟を、消費者が、ネットや生成AIの力を借りて起こしていることが増えているようです。

そんな訴訟でも起こされてしまえば、企業としては、対応せざるを得ず、企業が自社で対応するのも大きな手間なので、結局、弁護士に依頼するケースが多いと思います。そのような本人訴訟に、企業が敗訴することは、ほぼ無いでしょうが、コストや労力を考えると、厄介な問題です。

今までどおり、消費者が弁護士に依頼して行う訴訟も継続してあります。このように今後、消費者から企業に対する訴訟は、増えるかもしれません。

企業としては、訴訟を起こされるとリスクがあるでしょうか？ 結論と

して、企業が弁護士に支払う報酬や、自社の従業員のマンパワーなどを除けば、取り立てて心配は要りません。

特商法適用企業にとって恐れるべきは、行政処分や警察の介入などで、訴訟はこれらとは無関係の「単発」のものです。

また、裁判所は、消費者が企業に起こした返金訴訟などにおいて、双方を公平に見てくれますから、消費生活センターの相談員のように、消費者側に肩入れした対応をすることはありません（センターはそのような立場の組織なのでやむを得ないですが）。

むしろ、特商法や民法などに基づく取消理由があるか、を法律に従って、厳密に審査するので、消費者側は不利になるケースも多いという印象です。

ただ、具体的な解決に当たっては、裁判所は、和解を強く勧告してくると思います。企業としても、訴訟の早期、円満な解決から和解（一定の返金）を選択する例が多いと思います。そう考えると、訴訟提起は、消費者の主張を出してもらった上で（もちろん企業側の主張も聞いて）の「解決の場」という理解で良く、消費者からの訴訟自体を恐れる必要は基本的にないと思います。

なお、やはり企業として心配なのは訴訟コストだと思います。①訴訟が長引くと、弁護士報酬が高額になるのでは？ ②訴訟の期日ごとに弁護士の出張日当、交通費などの費用を取られるのでは？——などと

心配することがよくあるようです。

①について言えば、多くの日本の弁護士の場合、訴訟については、「訴訟に対応する着手金」「成功した場合の成功報酬」という形で対応しており、受任前に、契約条件を明確にした委任契約書を締結することが義務づけられています。そのような契約条件であれば、訴訟が長引いても、予想外の弁護士費用がかかることはありません。また契約条件を明確にせずに訴訟を受ける弁護士は、悪徳ですので、そんな弁護士には依頼しないことです。

続いて②ですが、こちらも時代の流れから、現在の訴訟は、証人尋問など、とても限られた場合を除いて、オンライン（弁護士が自分の事務所で対応する）で行われ、日当や交通費などもかかりません。私も現在、東京地裁以外に、大阪、名古屋、福岡など各地の裁判所の訴訟を担当していますが、基本的に東京地裁の訴訟と何も変わりません。

訴訟の場合、終盤において証人尋問が予定されますが、企業としては、そのコストだけを考えれば良いです。また、証人尋問前に和解解決すれば不要になります。私が担当する訴訟でも、一度も裁判所に出向かないで解決するケースはとて多いです。

以上のとおり、今後、消費者からの訴訟は増えるかもしれませんが、行政処分のように本質的なリスクはなく、信頼できる弁護士に相談、依頼して対応すれば、心配はいりません。