FOR PUBLIC RELEASE

【一般公開版】
パナソニック コネクト
生成AI利活用ガイドブック Ver.1.0

第1版 2025年1月31日

発行元：パナソニック コネクト株式会社

Panasonic CONNECT

Contents

FOR PUBLIC RELEASE

Contents

1-1. ガイドブックの対象

【対象】

パナソニックコネクトグループ 国内の全従業員
(派遣契約社員等含む)

特に、“生成AIを安全に使いこなしたい人”
“生成AIを正しく取入れサービス提供したい人”にお勧めします

【対象の生成AI】

ConnectAI※1、その他の生成AIクラウドサービス※2

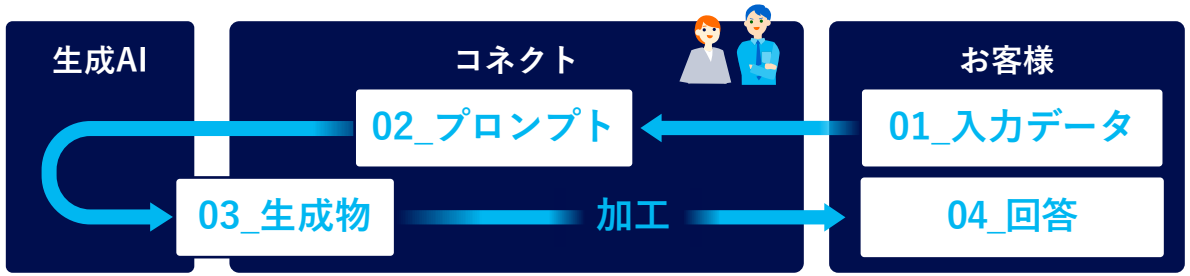
※1ConnectAIは、コネクト社内向けのAIアシスタントサービス
※2の例：OpenAI、Gemini、コード生成のGitHub Copilot、画像生成のAdobe Firefly　など

本ガイドブックの対象者

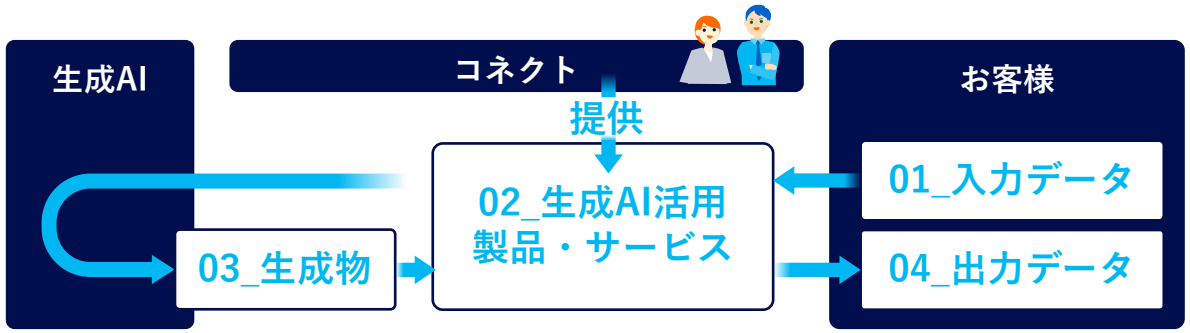
① AIサービスを
「自分の業務遂行」
のために利用する従業員
＜ AI利用者 ＞

② AIサービスを
「お客様へのサービス提供」
のために利用する従業員
＜ AI提供者 ＞

当社が運用主体
例：当社コールセンター業務でAI回答に基づき対応する従業員

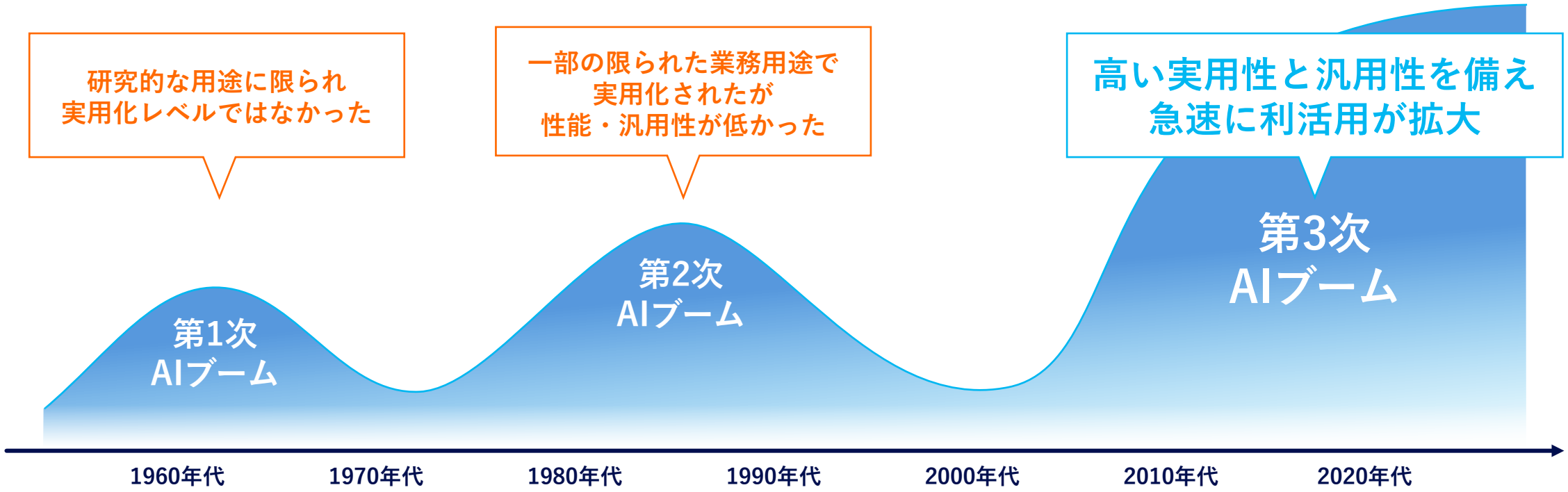


お客様が運用主体
例：お客様のAIチャットボットサービスを企画・開発・提供する従業員



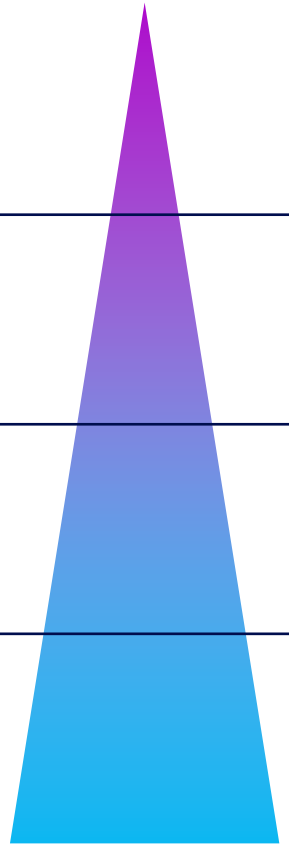
1-2. 何のためのガイドブックなの？　～背景～

1950年代に誕生したAIはブームを繰り返し、2022年末にChatGPTに代表される生成AIの登場によって急速に誰もが日常生活で簡単に使える身近なものへ。ビジネス環境にも大きく影響



1-2. 何のためのガイドブックなの？　～位置づけ～

生成AIの利用拡大に伴い、国や当社も 指針・基本理念等を制定
本ガイドブックは上記を踏まえたコネクト独自の実務的なバイブルです



国

国の関係省庁の指針･ガイドライン
内閣府「人間中心のAI社会原則」
経産省「ＡＩ原則実践のためのガバナンス・ガイドライン」等

グローバルの
潮流に合わせて制定

パナソニックグループ

基本理念･原則
(パナソニックグループのAI倫理原則)

「責任あるAI」の基本理念・取組姿勢を
社会に対する約束として宣言

パナソニックグループ規程
(AI倫理規程/AI活用の業務標準)

AIを活用した業務遂行において
遵守すべき事項を規程

コネクト

生成AI利活用ガイドブック
(本ガイドブック)

具体的なリスク点やその対策等を
実務レベルで取り纏めたバイブル
(時代の変化に合わせて随時更新予定)

1-2. 何のためのガイドブックなの？　～目指す姿～

生成AIは便利なツールですが、ツールを利用する人の責任が問われます

【生成AI活用の大前提】

第三者の権利を尊重し、人が最終責任を持つこと

リスクを正しく認識し、人による判断・確認を行ったうえで
適正に利用し、“コネクトの競争力”につなげていくために
本ガイドブックを活用しましょう

※生成AIに関する法律・ルールはまだ流動的です。最新情報をウォッチして確認しながら利用しましょう

FOR PUBLIC RELEASE

Contents

生成AIは生産性等向上のメリットがある反面
様々なリスクもあり、適切に対策することが必要です

利活用時のリスク

① 正確性

② 公平性

③ 情報管理

④ 個人の権利侵害

⑤ 著作権侵害

⑥ 透明性 説明責任

本ガイドブックではコネクトのB2B事業の特性を踏まえながら、便宜上6つに分類しています
分類の仕方は様々な切り口があり、この分類が正解というわけでありません

次のページから、各リスクの解説と対策について説明します

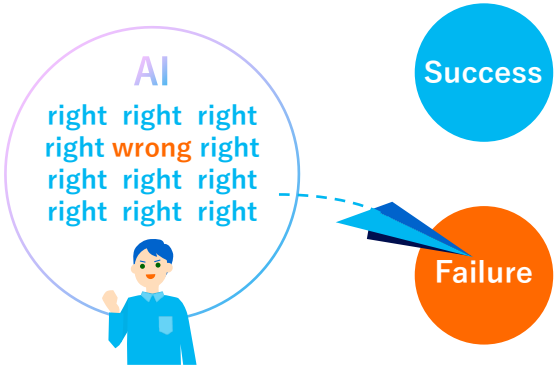
01_正確性のリスク　解説編

生成AIの回答は、正しいとは限りません もっともらしい嘘をつくことも

CASE 01

回答を鵜呑みに
新商品企画を作成すると…

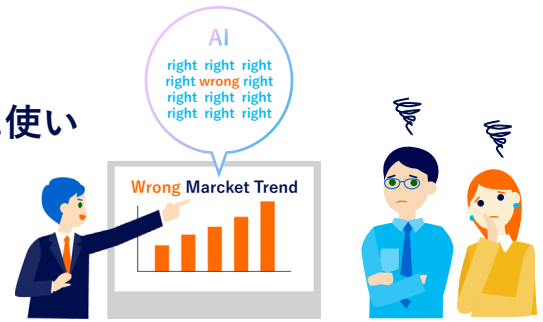
誤情報を含む企画内容で、誤った経営判断へ



CASE 02

回答をそのまま提案資料に使い
お客様に提案すると…

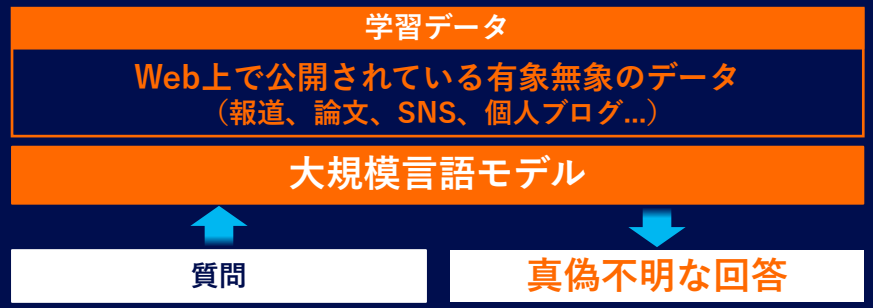
誤情報を含む提案で、お客様の信用を失う



くわしく解説

生成AIの回答は、学習データに依存しますが、報道記事・論文などの信頼できる情報だけでなく、SNS上などの不正確・不適切な情報が含まれている可能性があります。

また生成AIは、学習データにおける言葉の出現頻度等に過度に依存して、現実には存在しない情報や間違った情報を、無理やり生成してしまう性質を持ちます（この現象は、「ハルシネーション(幻覚)」と呼ばれます）。



→生成AIの出力結果をそのまま信用して利用してしまうと、誤った経営判断や、お客様の信用失墜、レピュテーションによるブランド棄損などにも繋がる恐れがあります。万一、第三者に損害を与えてしまうと、損害賠償責任等を問われる可能性もあります。

※実際の事例：　米国弁護士がChatGPTで生成した判例を裁判資料に用いて課徴金を取られた事例（2023年5月）
ChatGPT生成の“存在しない判例”を使った米弁護士、約72万円の支払いを命じられる - ITmedia NEWS）

01_正確性のリスク 対策編

ACTION 01

生成AIの出力結果はそのまま信用せず、必ず自分の目で確認。必要に応じて修正しましょう

特に、テキストの出力結果に、客観的な事実に関する事柄が含まれる場合は、事実確認（ファクトチェック）が必須です。
過去や現在の「端的な事実」に関する質問への回答（※）には、誤情報が含まれるリスクがありますので、注意が必要です。
ネット検索や、回答検証システムを使って、客観的な裏付けがあるか、誤った情報が含まれないか確認し、
必要な場合は修正して下さい。また第三者の誹謗中傷や差別的な表現が含まれないことを確認することも重要です。

※「端的な事実に関する質問への回答には、誤情報が含まれるリスク」の例は ▶ 次ページ参照

ACTION 02

プロンプトの工夫によって、ハルシネーションを低減する方法も提案されています

質問内容に加えて、例えば『無理やり事実に基づかない回答は生成せず「分かりません」と回答してください』と入力することで、
ハルシネーションをある程度抑制できるという方法も提唱されています。ただし万能ではありませんので、やはり人間による確認は必須です。

ACTION 03

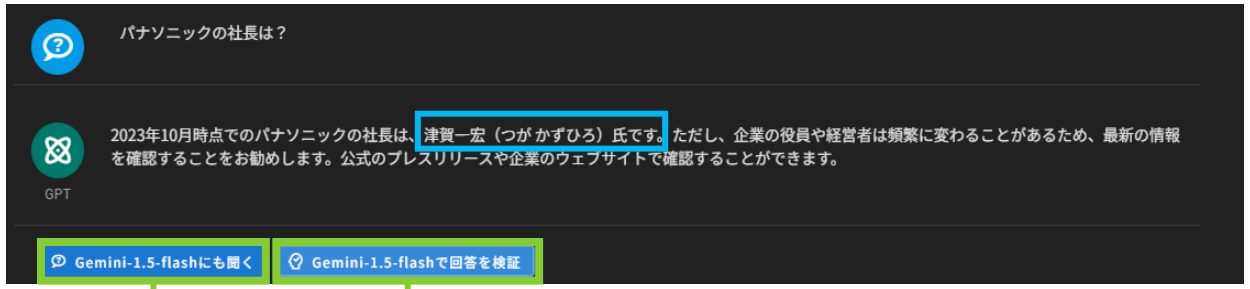
生成AIをシステムに組み込む場合には、人間の目で確認するステップを入れましょう

「端的な事実に関する質問への回答には、誤情報が含まれるリスク」の例

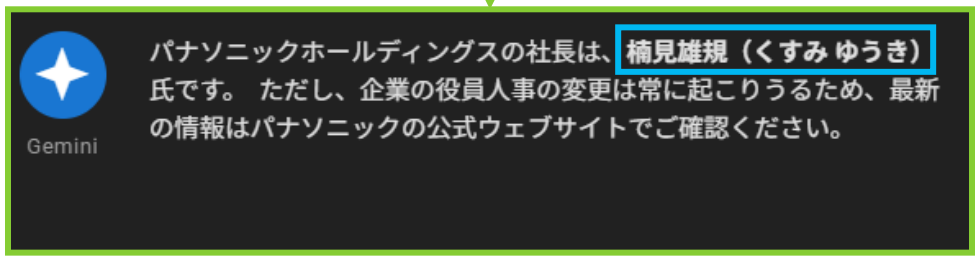
質問例：「パナソニックの社長は？」

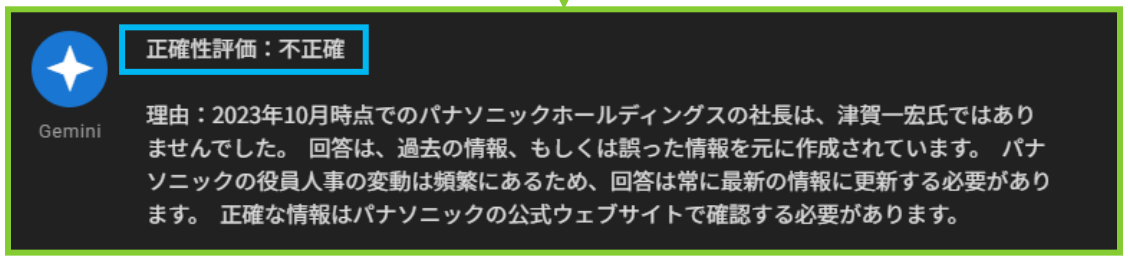
ConnectAI　GPT 4o-miniで質問すると…

別の検索で調べると
別の答えが出たので、
最初の回答の信憑性に
フラグを立てる目安に



AIによる検証によって
ハルシネーションの軽減が
期待できますが、
参考程度にとどめ、
最終的な判断は人が
行うようにしましょう





なお、ファクトチェックの方法として、人間が介在できる仕組みをシステム化する方法については、
P37（Case05のポイント）をご参照ください

02_公平性のリスク 解説編

生成AIの回答には、不公平なバイアス(偏見)が含まれる場合があります

CASE 01

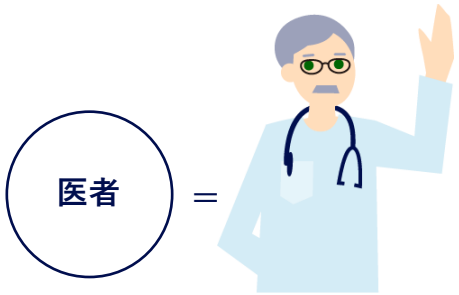
AIによる回答に基づいて、
企業採用時の評価をおこなうと…

同じ経歴であっても、女性よりも男性の方が高評価が出やすい

CASE 02

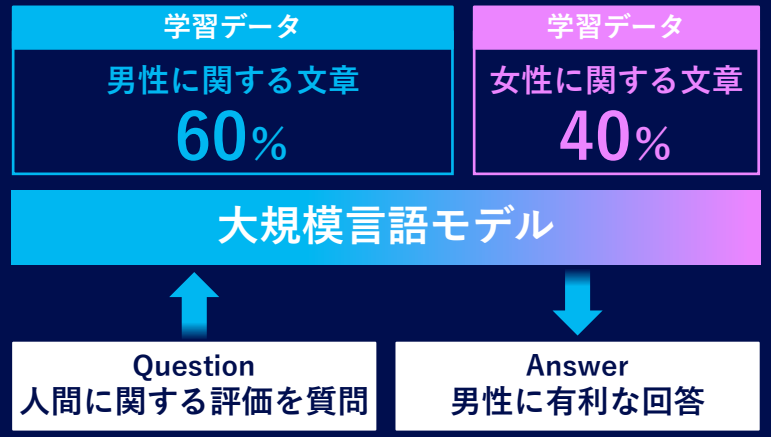
AIで「医者は自分の子供を診察した」を翻訳すると

The doctor examined his own child となり、医者＝男性と決めつけた回答



くわしく解説

前述のとおり、生成AIの回答は学習データに依存しています。男性が主語の文章と比べて、女性が主語の文章の学習量が少ない場合、男性に比べて女性に関する回答が得られにくくなるといった、「不公平」で「差別的な」結果を招くリスクがあります。



また画像生成の場合でも、白人の画像データを他の人種より多く用いて学習した生成AIで、人間のイラストを生成させた場合に、白人のイラストが多く出力されるといった可能性も考えられます。

→AI回答を鵜呑みにして、不公平で差別的な内容に基づき人間の評価や判断を行ってしまうと、特定のカテゴリ集団（人種や性別等）の不利益を招いたり、特定の個人・集団に対して損害を与える恐れがあります。

02_公平性のリスク 対策編

ACTION 01

生成AIの出力結果にバイアスや偏見が含まれないか、必ず確認しましょう

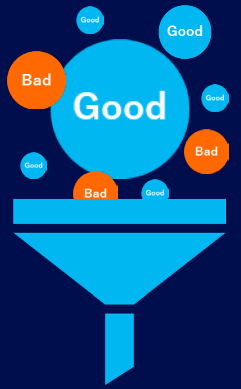
特に、生成AIの回答に基づいて、人間に対する判断や評価を行う場合には、公平性のリスクが高くなるため、慎重に確認し、必要に応じて人間の判断に基づいて、AI回答を修正した上で利用するようにしてください。なお、人間自身にもバイアスが存在するため、自分の判断に自信が持てない場合には、必要に応じて複数の目で確認し、できるだけ客観的な判断を行うようにしてください。

ACTION 02

差別的な表現や有害情報を出力結果からフィルタリングする対策を行っている生成AIを選択することも推奨されます

出力結果のフィルリングを「コンテンツフィルタリング」と呼びます。フィルタリング機能は、一程度有用ですが、AIによる自動化処理で行われておますが、完全・万能なものではないため、頼り過ぎないことも必要となります。

例： Azure OpenAI Service のコンテンツのフィルター処理 - Azure OpenAI | Microsoft Learn

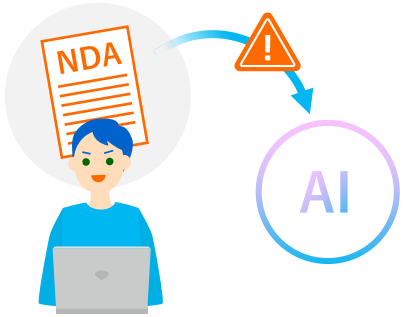


機密情報や個人情報を入力すると情報漏えい、契約・法令違反のリスクがあります

CASE 01

プロンプトにお客様からの
お預かり情報(NDA範囲)を入力…

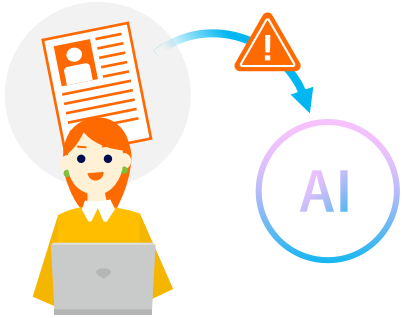
**機密情報の漏洩や、
契約で定められた範囲を超える
利用の場合は契約違反のおそれ**



CASE 02

お客様の個人情報を入力…

**本人の同意なく個人情報を
利用目的外で使用すると
法令違反になります**



くわしく解説

＜リスクのある情報例＞
・お客様お預かり情報（NDA契約等で利用制限等があるもの）
・自社の営業秘密（営業・技術上等または経営戦略上の情報等）
・個人情報（本人の同意がないもの、利用目的の制限があるもの）

生成AIの中には、プロンプト入力情報を生成AIの学習データに利用したり、出力に流用するものがあります。

生成AIベンダーが、入力情報や出力結果について、利用規約等に基づく秘密保持義務を負っていない場合もあります

そのため機密情報を入力してしまうと、下記のようなリスクが

想定されます。

・生成AI提供元や他の利用者への情報漏えいのリスク
・情報オーナーから当社が負っている義務(目的外利用禁止/
第三者への開示禁止等)や、各種法律(個人情報保護法や
不正競争防止法等)に違反するリスク
・場合によってはお客様より、差止めや損害賠償を請求されるリスク

参考：※生成AIサービスの利用に関する注意喚起等 -個人情報保護委員会-（ppc.go.jp）

03_情報管理のリスク　対策編

ACTION 01

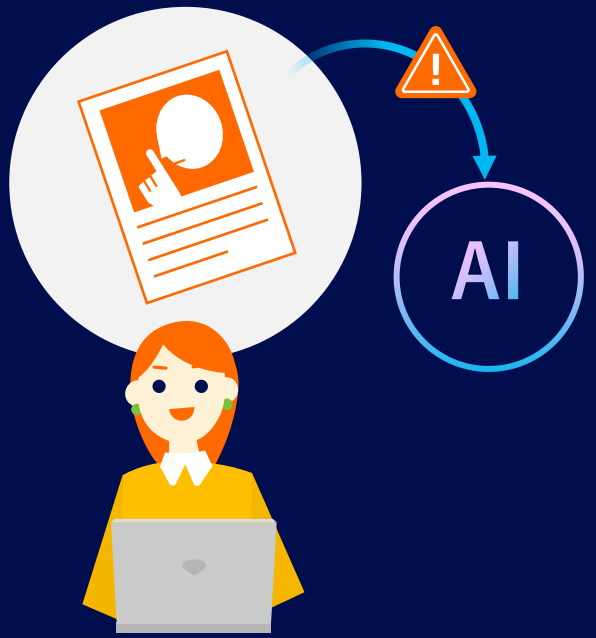
お客様お預かり情報･自社の営業秘密等は原則入力しないでください

1．機密区分により管理ルールが異なるため、社内の取扱い規定を確認しましょう
　※情報の定義・機密区分は、社内ガイドラインを参照ください
　※上記の機密区分に従ってクラウド利用申請を行いましょう。申請で認められた範囲を超えての利用はできません。
2．情報オーナーが当社ではない場合は、情報オーナー（お客様等）との秘密保持契約等の条件を確認しましょう。認められていない利用はNGです。
　また、オンプレ版のLLMを使用したシステムを、お客様に提供してお客様側で運用していただく事も選択肢のひとつです。

ACTION 02

個人情報･プライバシーを含む情報は原則入力しないでください

1．利用目的の範囲内か？最終的にどのような目的で利用するかの明確になっているか？ 確認しましょう。
2．お客様等のデータセットを分析等で使用する際は、匿名化や暗号化を行いアクセス制御・管理を行ってください。
　※例外：同意が取れている場合等、ケースバイケースも有りますので、不明点は事前にご相談下さい。



ACTION 03

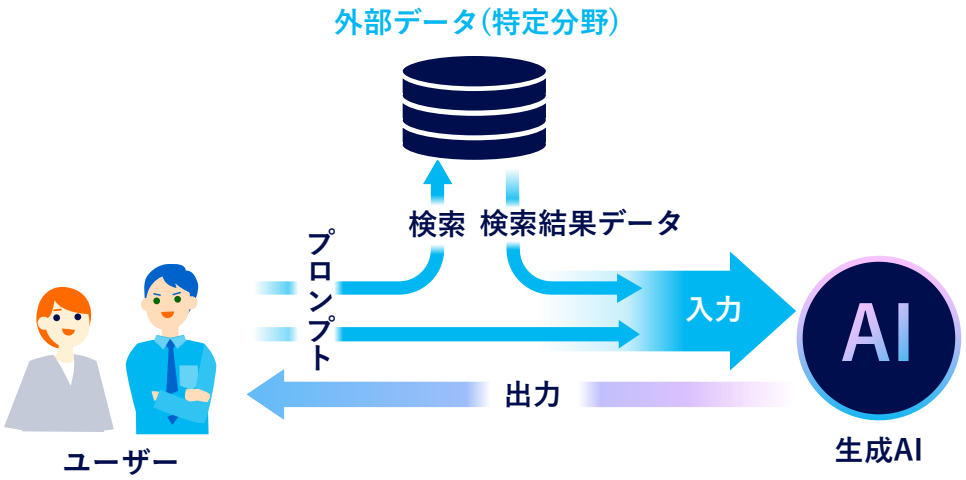
出力されたデータを確認してから使いましょう

1．機密情報が含まれた出力データを使って資料等を作成して社外に公開してしまうことがないように、
　出力データに機密情報が含まれていないか、組織内でダブルチェックする等、確認してから使いましょう
2．RAG（検索拡張生成 ▶ 次ページ参照 ）を用いた場合、生成出力時に表示される参照元ファイル（ソース）に、
　機密情報が入ったドキュメントが含まれないかも確認しましょう。

RAG(Retrieval Augmented Generation)

・入力したプロンプトとともに、プロンプトから外部データを検索した結果も加味して、生成AI に出力結果を生成させる手法

・特定分野向けにオリジナルの出力結果を調整する手法の１つで、ConnectAIでの特定部門のデータ連携機能やCopilotオプションでも採用



RAG利用時の留意点

・意図しないデータが参照され生成AIで出力されている可能性があります。

（プロンプトに明示的に入力しなくてもRAGの機能として、意図していないデータを検索・参照している可能性あり）

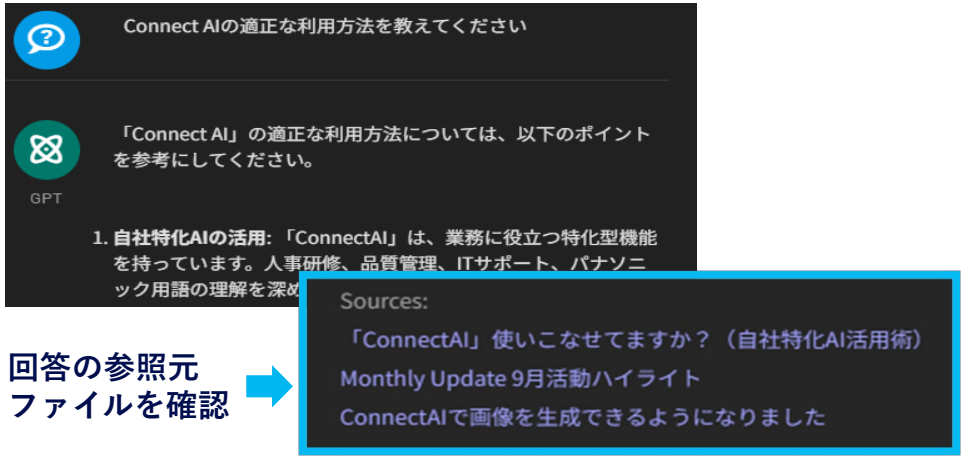
→　許可されてないお客様の情報や、利用目的や趣旨に合わない情報が参照されていないか？

出力情報や参照元ファイル ※を必ず確認しましょう

※生成結果を出力する時に表示される参照元ファイル

※RAGは特定分野のデータのみを参照させて、その分野に特化した回答を生成させる仕組みのため、検索エンジンとは異なり広範囲の検索には向いていませんので、ご注意ください。

例）ConnectAIのITサポートデータ連携（RAG機能）の例



回答の参照元ファイルを確認

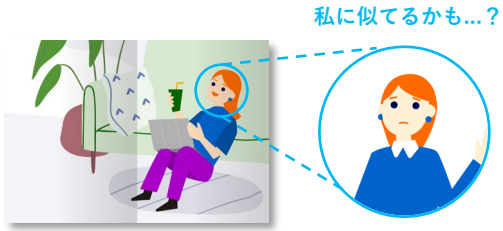
04_個人の権利侵害 解説編

人の画像や音声を生成させると、個人の権利(肖像権/パブリシティ権など)を侵害する恐れがあります

CASE 01

生成した顔写真を、製品の利用シーンとしてカタログに記載すると…

実在の個人に酷似した顔写真のため、肖像権侵害の恐れ



AI生成の人物　　実在の個人

CASE 02

当社製品のテレビ広告に、AIで生成した音声を利用すると…

実在の声優の声に酷似して、パブリシティ権侵害の恐れ

AI生成の音声　　声優・俳優

くわしく解説

意図的に実在する個人に酷似する画像や声を出力させるプロンプト入力は避けるべきですが、たとえ意図せず入力した場合でも、偶然実在する人や声に酷似したものが出力される可能性もあります。その出力結果を利用した場合でも、肖像権やパブリシティ権を侵害する恐れがあり、損害賠償請求やブランド毀損のリスクがあります。

◆ 肖像権：
　個人が無断で写真・映像を撮影されたり公表・利用されない権利
◆ パブリシティ権：
　著名人名や顔画像、声優などが持つお客様吸引力(財産的価値)に関連する権利)

●パブリシティ権を侵害するとして提訴された例

SAMSUNGの雑誌広告に有名女優の写真をイメージさせるロボットが描かれる。1993年のアメリカ合衆国第9巡回区裁判所の判決は、パブリシティ権を認め原告勝訴


原告:女優の写真


被告:雑誌広告の一部

本事例は生成AIを使った作成画像の事例ではありませんが、
生成AIの使い方に気を付けないと類似状況が発生する可能性があります。
知的財産WEB著作権利用別シーンから抜粋
(http://propertykull.weebly.com/white-v-samsung.htmlから図を引用)

04_個人の権利侵害 対策編

ACTION 01

実在する人物の顔や声に類似した出力をさせるような プロンプトは入力しないでください

「〇〇(俳優名)のような顔画像を生成して」「●●(声優名)のような音声でこの文書を読み上げて」という
プロンプトを入力することはやめましょう。

ACTION 02

人間の顔や声を生成させる場合には、 実在する人の顔や声が含まれないことを確認してください

・人間の顔画像や顔のイラストを生成し、社外向けコンテンツに掲載・利用する場合には、
著名人や特定の個人の顔に似ていないか、画像検索等による確認を行ってください。

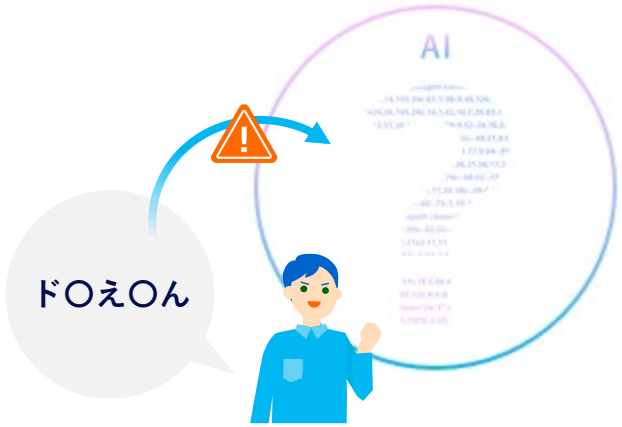
・生成した人の声が有名な声優の声に似ていないか？という確認方法については技術的にまだ確立されていません。
当社のサービス・製品に生成した人の声を搭載して利用する場合、クレームへの対処方法
（音声の差し替えなど）も含めて、予め運用フローを取り決めておくことも必要です。

第三者の著作物に
似たものを出力すると…
著作権侵害するかもしれません

CASE

キャラクター名称を入力したら、
非常に似た絵が出力されて
社外へ配布する資料に載せたら….

**キャラクターの著作権者から、
著作権侵害を訴えられる
リスクがあります**



くわしく解説

著作権侵害の判断基準：
（1）依拠性と（2）類似性の両方を満たす場合、
「著作権侵害」となる可能性があります。

第三者の著作物やそれを意図する文言を入力した場合、
第三者の著作物をベースにしたと推認され、
「依拠性あり」と判断される可能性が高まります

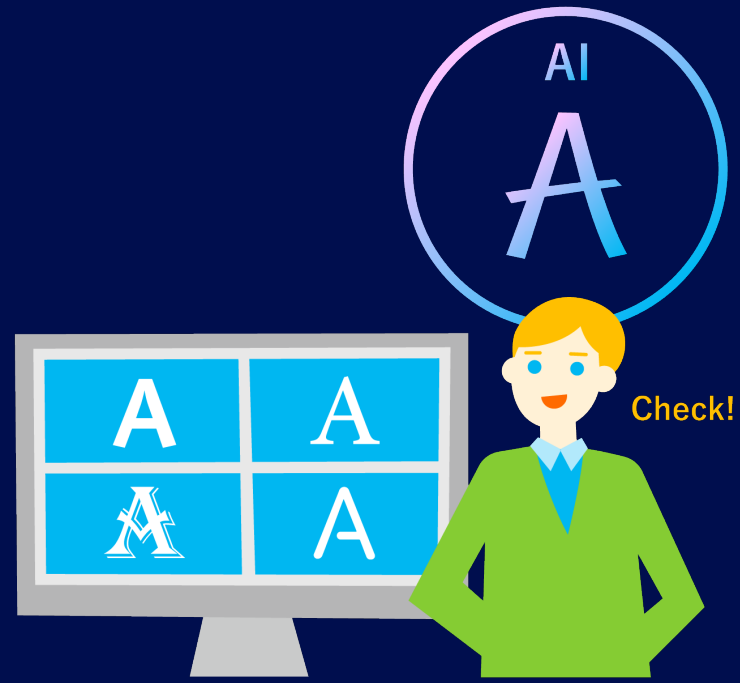
プロンプト

生成AI

AI回答

出力されたAI生成物が第三者の著作物と似ている場合、
「類似性あり」と判断される可能性が高まります

05_著作権侵害のリスク　対策編



ACTION 01

【入力時】第三者の著作物やそれを意図する内容を入れない！

・作品、キャラクター、他社商品の画像、作家名、作品名、キャラクタ名称、企業名/商品名など
・上記に似たものを生成することを意図した指示

ACTION 02

【出力結果】類似性をチェック！

・出力結果をテキスト・画像検索して、類似/同一のものがないか、確認しましょう。
　類似性が高いと思われる場合は、加工修正しましょう。

ACTION 03

【社外利用時】著作権侵害の訴えを受けた場合に備えて、事前に検討･対策しておきましょう

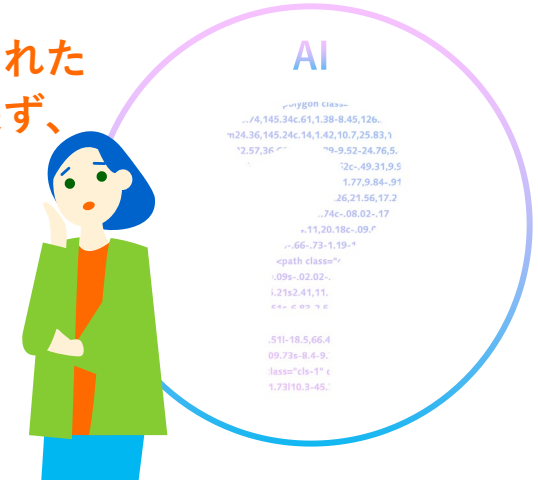
（1）出力結果を、回収/差替えできるか？
　　例：社外へ広く配布済みで現実的に回収困難？ 当社WEB掲載のため比較的容易に差し替えできる？など
（2）生成AIサービスベンダーへ、催告への対応や補償を求めることができるか？
　　生成AIの利用規約を確認しましょう。侵害対応/補償を求めるには、一定の要件を満たす必要がある場合が多いです。
　　要件を満たすための運用ルールを定めておくとよいでしょう。
　　例：生成AIの出力結果を利用したことの証跡として、プロンプトや加工前の生成画像の記録を残しておく　など
　　※生成画像をダウンロードしたものを、コンテンツ認証確認サイト（Content Credentials）に入れると、
　　AIツールで生成された画像であることや、使用したAIツールの情報が付与されていることを確認できるものもあります

倫理的姿勢･社会的責任への配慮を怠ると思わぬ炎上に？

CASE

生成AIを利用したサービスをお客様へ提供する際に、
生成AIの利用内容や生成のログなどを管理・検証
できる状態でないと…

お客様や社会から説明を求められた際、透明性を持った回答が出来ず、企業の倫理的な姿勢や社会的責任が問われ、炎上したり、信用失墜やブランド棄損のリスクが発生します。



くわしく解説

・法令遵守を優先するのは当然ですが、更に国際指針の「安全･安心で信頼できるAIの実現」に向け、企業としての姿勢、社会への説明責任も問われます

・生成AIサービスの開発/提供/利用する際には、
説明責任・検証可能性・透明性※が求められる場合があります。
（※生成AIの回答が生成されるプロセスを明確に説明できる等）
「社会的責任を果たしていない」と社会から評価されてしまうと、
信用失墜やブランド棄損につながる恐れがあります。

・生成AIの利用は、お客様や社会全体に思わぬ影響を与える可能性があります。社内外の利害関係者とコミュニケーションを丁寧に適切に行うことで、反感や不信感を招く事を防ぎ、信用失墜やブランド棄損のリスクを回避出来ます。

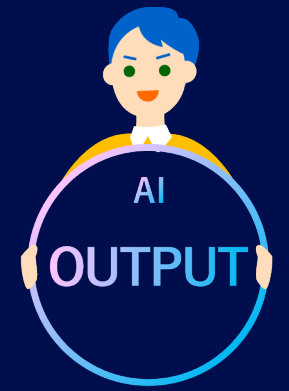
・一方、どんな学習データで学習したか等の透明性については、生成AIベンダーに依存するため、契約等で当社の責任を明確にする（場合によっては免責とする）事も重要です。

06_透明性・説明責任 対策編

ACTION 01

透明性・説明責任を確保しましょう

1．生成AIを選択する際には、できるだけ透明性が確保されているものを選びましょう
2．生成AIを利用したサービスを提供する際は、当社としての説明責任・検証可能性を確保できるように、
プロンプト入力データや、生成AIの出力において参照されたデータソースを保管するなど、運用ルールを検討しましょう
3．委託先が生成AIを利用する場合も、当社として内容を把握して、成果物を確認するようにしましょう。



ACTION 02

AI倫理チェックシステムを活用しましょう

1．生成AIに限らず、AI製品/AIサービス/AI技術を社外に提供する場合には、パナソニックグループとして導入した
「AI倫理チェックシステム」を用いて、　AI倫理リスクのチェックを、企画段階～出荷段階において、実施する必要があります。
2．これにより、商品リリース前に、AIを利用した製品/サービスに関する社会的・倫理的リスクを確認し、効果的なリスク低減をおこなうことができます。
3．AI技術は常に進化し、倫理感も時代と共に変化していくため、リリース後の継続的なモニタリングも重要となります。

Check!

AI倫理
チェック
システム

ACTION 03

社内外の利害関係者と丁寧なコミュニケーションを取りましょう

1．生成AIの活用はお客様・社会全体に思わぬ影響を与える可能性があるため、活用状況やリスクに関して、
適切な情報提供を行い透明性をもって、社外関係者の理解を得ながら推進する必要があります。
2．関係者との丁寧な対話により、懸念事項への対応を検討、明示し、予め責任所在を適切に整理していきましょう。

Release!

FOR PUBLIC RELEASE

Contents

2-2. 具体的な活用シーンと留意点は？

2-1で説明した6つのリスク類型を踏まえて

具体的な利用シーンごとの切り口で、生成AIの使い方や留意点を解説

利用範囲：社内 → 社外

Case 01	調べもの、アイディア出し、社内文書の作成/整理
Case 02	社内テストやプログラミング業務に利用
Case 03	社外公開される文書等の作成に利用
Case 04	社内運用システムでお客様向けに使用（システム運用/プロンプト入力は当社）
Case 05	生成AIを搭載した当社サービスを外販（システム運用/プロンプト入力はお客様）

Case 01　調べもの、アイディア出し、社内文書の作成/整理

気軽な使い方として、ちょっとした調べものやアイディアの壁打ちをしたり、社内文書のたたき台をつくってもらう

具体例 ❶

**企画や事業のアイディア出しにおいて、
関連する社会課題の概要をさくっと把握したい時に、
生成AIに質問を投げて、考えるきっかけをつかむ**

少子高齢化が日本経済に与える良い影響と悪い影響をそれぞれ5つ挙げてください

少子高齢化の日本経済に与える良い影響

1. 高齢者向けサービス産業の成長
2. 介護ロボットや福祉機器などの技術促進
3. 高齢者向け住宅や都市の開発
4. 高齢者の消費力の維持による内需の下支え
5. 高齢者の生産性向上による労働力不足緩和

少子高齢化の日本経済に与える悪い影響

1. 社会保障費の増大と財政赤字の拡大
2. 労働力人口の減少と労働生産性の低下
3. 国内市場の縮小とデフレーション圧力
4. 家計貯蓄率の上昇と消費の減速
5. 総需要と経済成長率の低迷

具体例 ❷

**社内会議の資料作成において、
文章のたたき台がほしい時に、
生成AIに簡単な記載例をつくってもらう**

日本企業が欧米と比較してデジタルトランスフォーメーションが進まない理由を簡潔に記述してください

日本企業が欧米と比較してデジタルトランスフォーメーションが進まない理由は、伝統的な企業文化、組織の柔軟性の欠如、人材不足、既存の技術への依存、そして規制や法律の遅れが挙げられます。

これらの要因が相互に影響し合い、デジタルイノベーションの進展を妨げています。

Case 01　調べもの、アイディア出し、社内文書の作成/整理

留意点
対策

社内に閉じた利用であれば、リスク/影響度は限定的ですが、
情報管理には気を付けて、人が最終確認・判断しましょう

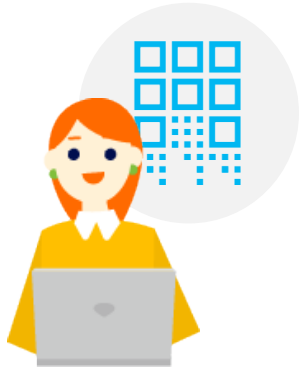
- **入力不可の情報は入れない**
- **鵜呑みにしない**
- **人が最終確認・判断する**

Case 02　社内テストやプログラミング業務に利用

社内テストやプログラミング業務に利用して、業務の効率化/生産性を向上させる

具体例❶

単体テスト用の
ダミーデータを
生成AIで生成してもらう



具体例❷

コーディング中にソースコードを
提案してくれる生成AI*を使って
出力したコードを利用する

*GitHub Copilot等

具体例❸

プログラミングコードから
生成AIに仕様書を
作成してもらう

Case 02　社内テストやプログラミング業務に利用

留意点
対策
❶

コード生成はあくまでも補助ツールです
汎用的なソースコードや定型的な関数を生成したり、人によるコーディング作業の補助として（工数削減目的で)、使うのがよいでしょう

留意点
対策
❷

当社に著作権がない仕様書やコード（OSS等)や、お客様に納入し著作権を譲渡した仕様書やコード（お客様から許諾を受けていない場合）は、入力しないようにしましょう

学習で用いられたOSSに一致するコードを出力しない機能(フィルタリング機能)のある生成AIの場合は、その機能を活用するとよいでしょう
OSS検出ツールを使って、生成コードをチェックする方法もあります

留意点
対策
❸

出力したコードが正確とは限りません。バグや思わぬ動作をすることもあり得ます
コードやテスト結果は、人が最終チェックするようにしましょう

Case 03　社外公開される文書等の作成に利用

お客様への提案資料やプレスリリース等の社外文書の作成に利用

具体例❶

テキスト出力

お客様への提案資料の作成において
骨子やたたき台が欲しい時に
提案資料の骨子を作成させて
人が肉付けして仕上げていく

具体例❷

テキスト出力

プレスリリースの文面を
ブラシュアップさせたい時に
フォーマットを整えたり
文章の表現を修正/洗練してもらう

具体例❸

画像出力*

プレスリリースの文面に合う
画像を生成して
挿絵として挿入する

Case 03　社外公開される文書等の作成に利用

留意点
対策

製品/サービスそのものではないですが、
社外の目に触れるという点で、リスク/影響度は広がります

あくまでたたき台として参考にする程度にとどめ、そのまま利用することは避けましょう
万が一、問い合わせを受けた時に説明/差し替え等の対応ができるように、
生成AIを利用したことの証跡やログを残しておきましょう

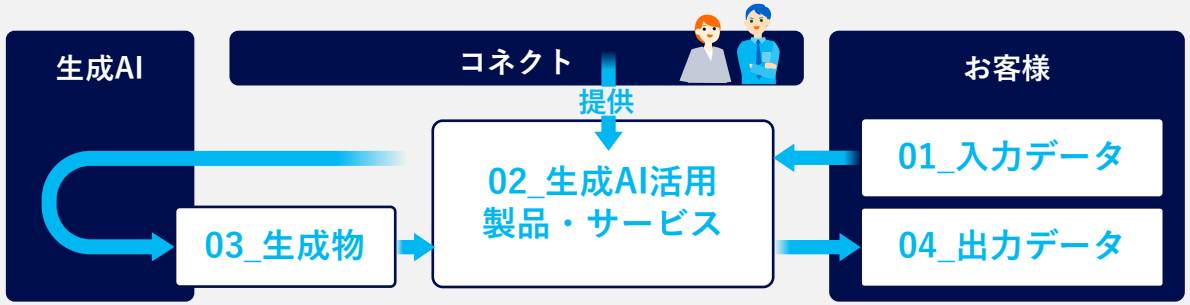
- 鵜呑みにしない
- 人が最終確認・判断する
- 入力不可の情報は入れない
- 生成AIを利用したことの証拠やログを残しておく

Case 04　社内運用システムでお客様向けに使用（システム運用/プロンプト入力は当社）
Case 05　生成AIを搭載した当社サービスを外販（システム運用/プロンプト入力はお客様）

他社生成AIを利用したサービスをお客様へ提供するパターンとして、典型的には２つ想定されます*

パターンA（Case04）
当社が運用主体
例：当社コールセンター業務でAI回答に基づき対応する従業員

パターンB（Case05）
お客様が運用主体
例：お客様のAIチャットボットサービスを企画・開発・提供する従業員



サービス提供を検討する際のポイント❶

提供パターンを検討しましょう。ケースバイケースの判断が必要になります
関連部門に早めにご相談下さい

Case 04　社内運用システムでお客様向けに使用（システム運用/プロンプト入力は当社）
Case 05　生成AIを搭載した当社サービスを外販（システム運用/プロンプト入力はお客様）

サービス提供を検討する際のポイント❷

生成AIベンダとの契約主体は誰になるか、検討しましょう

パターンA（当社が運用主体）　- ① 当社が契約して、そのもとで当社のお客様に使ってもらうのか？
パターンB（お客様が運用主体）- ② お客様が直接、生成ベンダーと契約するのか？

が想定されますが、ケースバイケースの検討が必要になります

当社が契約

2つの規約の整合性を取ることが重要

お客様が契約

次ページでくわしく解説！

Case 04　社内運用システムでお客様向けに使用（システム運用/プロンプト入力は当社）

Case 05　生成AIを搭載した当社サービスを外販（システム運用/プロンプト入力はお客様）

サービス提供を検討する際のポイント❸

当社が契約の場合、以下の留意点を踏まえて契約条件を検討しましょう

生成AIベンダに対する直接の契約責任は当社が負うことになります。
お客様が望まない条件が生成AIベンダの規約に含まれていないか、お客様による利用が規約違反にならないかどうか等、
当社が責任をもって確認を行い、お客様へのご説明を含めた対応策を講じることが重要です。

留意点
対策

特に、入力データのセキュリティが守られるか、モデル学習で利用されないかの確認・検討

お客様が「プロンプトに入れたデータを学習で使われたくない」という場合、生成AIベンダの利用規約を読んで、
学習で使われないことを確認したり、学習に使われないようにするための申請（オプトアウト）を行うなど、
対応が必要です

**どのような生成AIを採用しているか、利用時の注意事項はあるか等、
お客様への丁寧なご説明と対応を行いましょう**

Case 04　社内運用システムでお客様向けに使用（システム運用/プロンプト入力は当社）

Case 05　生成AIを搭載した当社サービスを外販（システム運用/プロンプト入力はお客様）

サービス提供を検討する際のポイント❹

お客様が契約の場合、生成AIの利用に関するリスク、お客様の責任について適切に説明しましょう

生成AIベンダとの契約は、お客様側の責任になりますが、
お客様が慣れていない、よくわかっていない場合などは、お客様にすべてをお任せするのではなく、
当社からも適切にご説明し、お客様にリスクをご認識のうえでご利用いただくことも必要となります

留意点
対策

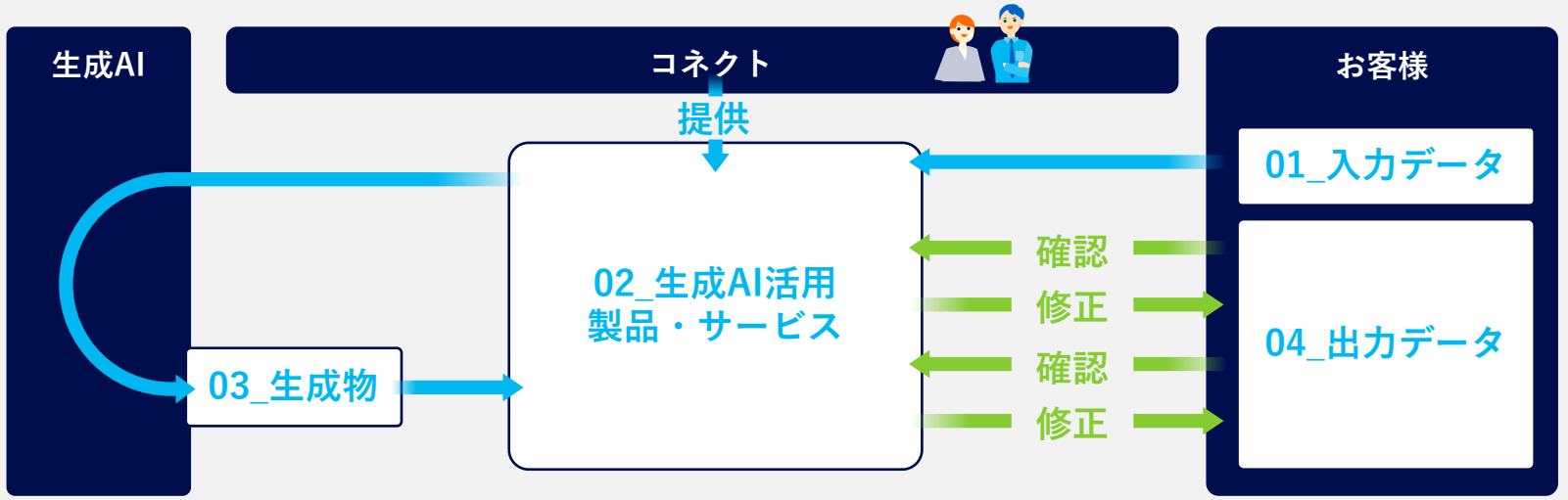
モデルの特性を含め、生成AIを利用したサービスであることにつき、
お客様へわかりやすい説明が必要

例：「私たちのサービスは、最新の生成AI技術を活用して個々のお客様に最適な体験を提供します
モデルに関しては、採用した生成AIモデルの○○のhttp://。。。　（生成AIベンダサイト）で
公開されていますので、ご参照ください」

Case 05　生成AIを搭載した当社サービスを外販（システム運用/プロンプト入力はお客様）

サービス提供を検討する際のポイント❺

AI回答をお客様が確認して修正できるステップを、システムの機能として組み込んでおく方法もあります



生成AIは学習モデルが随時更新されるため、新たなモデルで未知のバイアスが生じる可能性があります

そのため、当社システムのリリース時と比べて
バイアスが増加傾向がないかどうかモニタリングできる機能を、システムにあらかじめ組み込んだり
お客様窓口からバイアスが原因と思われるクレームや不具合報告がないかどうか確認する運用について検討すると良いでしょう

FOR PUBLIC RELEASE

Contents

生成AIを選ぶときのチェックポイントは？　- 利用規約/サービス内容を確認して、利用目的に合うものを選びましょう -

	観点	ポイント	解説	補足情報
セキュリティ	生成AIベンダの秘密保持義務	- 入力データの秘密保持義務が利用規約に規定されているか？	秘密保持義務の範囲、データの機密情報の定義、個人情報保護や免責に関してのポリシーがベンダー選択時の肝となります。	ISMS認証取得状況等の確認も有効です。
	情報漏えい/不適切利用	- 入力データが学習等に二次利用されないか？ - 同意なく第三者へ提供されないか？	プロンプト入力が学習に使用されるかの有無、および情報漏えい対策、不正利用対策について確認しましょう。	活用エリアの各国の法例や規制等に準拠しているかの確認も出来ると安心です。
	データ保持条件	- 契約終了後にベンダがデータを保持することがないか？	契約後は速やかにデータ削除される仕組みになっているか等のデータ管理および、定期的な監査体制等についても確認しましょう。	契約後にデータ保持に関する条件が変更される可能性があります。常に最新の規約の確認と必要に応じベンダーへ確認することをお勧めします。
透明性 説明責任	学習データセットの透明性	- 学習データの収集ポリシーやデータの属性が開示されているか？	学習データセット開示は生成AIベンダの義務ではありませんが、データの収集ポリシーやどんなデータなのか(例：権利処理されてないデータは学習に使わない等)が開示/説明されているものは、リスクを把握しやすく当社としての説明責任も果たしやすくなります。	特定の作者・作品の学習ばかりを学習したモデルは、著作権侵害のリスクが高いため、利用は避けましょう。
	AIモデルの特性限界性能等の開示	- 生成AIモデルの特性・性能や安全性に関する情報が開示されているか？	生成AIベンダからAIモデルの性能や公平性に関する情報や、安全に利用するための制限事項等について丁寧に開示されているものを採用することで、お客様に対する当社の説明責任も果たしやすくなります	開示されていないモデルを採用する場合、利用者/提供者の立場として開示を求めていくことも重要となります。
リスク低減策	出力フィルタリング/セーフガード	- 差別的表現や有害情報、第三者の著作物に類似するものは生成しない等の安全措置の機能があるか？	出力フィルタリング機能のある生成AIを選択することが推奨されますが、AIによる自動化処理で行われており、完全・万能ではない点に留意しましょう	公平性のリスク対策（P15）参照
有事の対応	侵害対応/補償	- 第三者から権利侵害を訴えられた場合に対応/補償してくれるか？	侵害対応/補償を求めるには、一定の要件を満たす必要がある場合が多いです。生成AIを利用したことの証跡やログを残すなど、運用ルールも併せて検討すると良いでしょう。	生成AIの利用による権利侵害・損害がどこまで請求されるかはまだ裁判例が少なく不透明の為、動向を見る必要があります。

FOR PUBLIC RELEASE

Panasonic CONNECT