

Financial System Report - Annex

【概要】

金融機関における生成AIの 利用状況とリスク管理 — アンケート調査結果から —

日 本 銀 行
2024年10月



* 本資料は、金融システムレポート別冊（2024年10月）の概要をとりまとめたもの。
分析の内容や図表の注釈・出所については、別冊を参照。

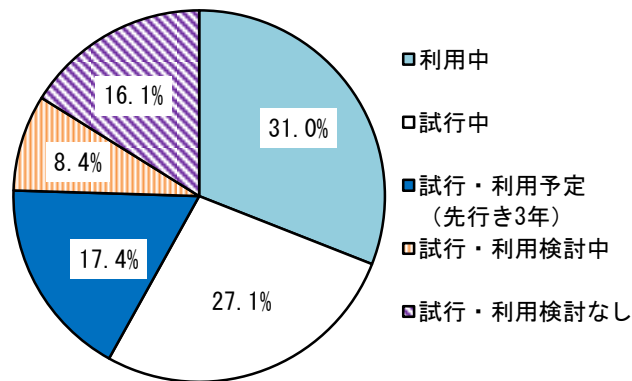
本調査の概要

- ✓ 近年、大規模言語モデルを用いて、文章や画像などの新しいコンテンツを作り出すことができる生成AIが社会全体に急速に浸透しつつあり、金融機関でも実際に生成AIを活用している事例が出てきている。
- ✓ 今般、日本銀行では、生成AIの利用状況に関して、取引先金融機関のうち155先を対象にアンケートを実施。
 - アンケート対象先は、「大手行」10先、「地域銀行」99先（地方銀行62先、第二地方銀行37先）、「信用金庫」19先（しんきん共同センター非加盟先）、「その他」27先。
- ✓ 本レポートでは、ITベンダーや金融機関等との意見交換の内容も踏まえ、金融業界における生成AIの利用の現状と課題、リスク管理上の論点などを整理した。

(1) 生成AIの利用状況

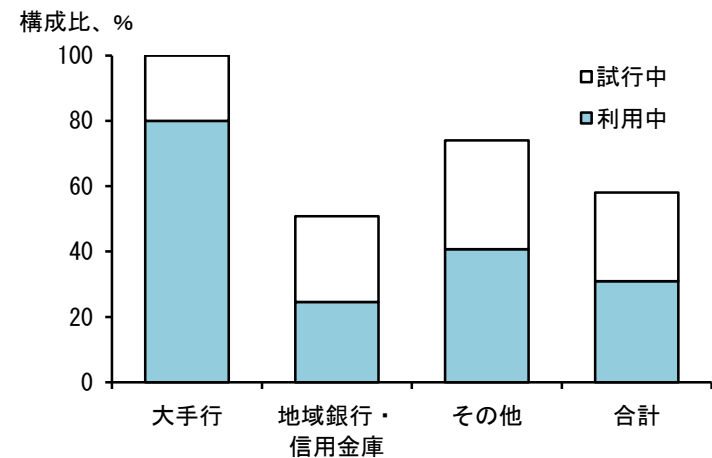
- ✓ 現状、約3割の金融機関が生成AIを既に利用。試行中を含めると約6割、将来的な試行・利用を検討している先を含めると約8割となっており、金融機関における生成AIの利用が急速に広がっている。
- ✓ 業態別では、「大手行」の全ての先、「地域銀行・信用金庫」の約5割が試行あるいは利用を開始している。

▽生成AIの利用状況



(注) 図表1参照。

▽業態別の生成AIの利用状況

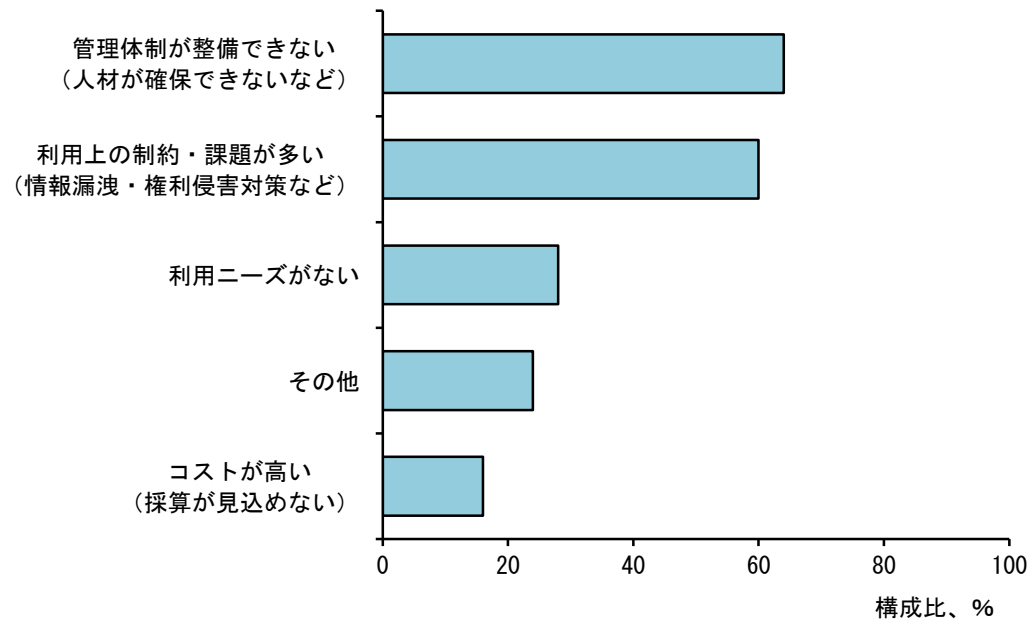


(注) 図表2参照。

(参考) 生成AIを導入していない理由

- ✓ 現時点で生成AIの試行または利用を検討していないと回答している先は全体の16%。
「管理体制が整備できない」や「利用上の制約・課題が多い（情報漏洩・権利侵害対策など）」といった理由が背景。

▽生成AIを導入していない理由

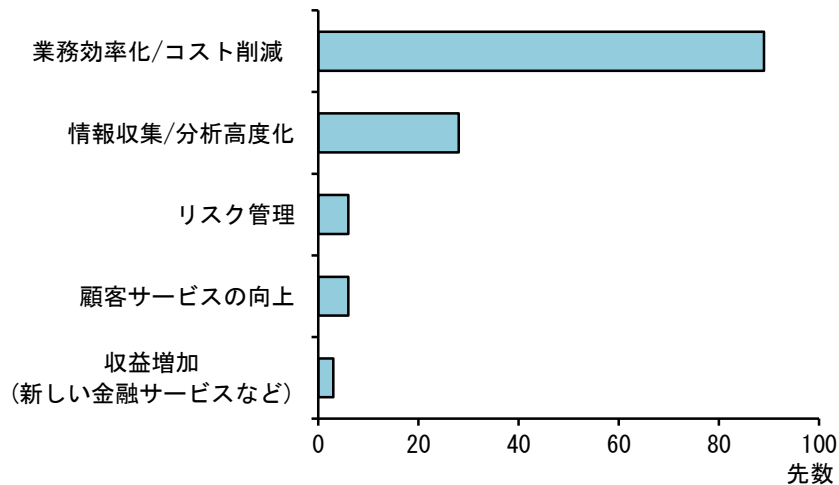


(注) 図表B-1参照。

(2) 生成AIの導入目的と利用分野

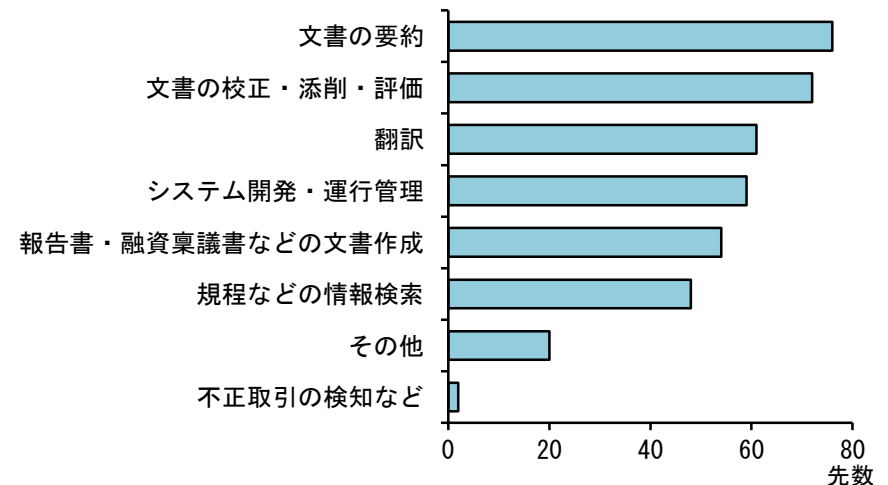
- ✓ 生成AIの導入目的をみると、利用・試行中のほぼ全ての金融機関が「業務効率化/コスト削減」と回答。
- ✓ 生成AIの主な利用分野としては、「文書の要約」（顧客との面談記録や銀行業務の専門書、マーケット情報等）、「文書の校正・添削・評価」（リーガルチェック等）、「翻訳」（海外規制等）といった文書作成の補助や、「システム開発・運行管理」（コーディングやテスト項目の作成、障害発生時の対応等）が挙げられる。
- ✓ 金融機関では、業務の性質上、書面を取り扱う機会が多いほか、事務処理に当たっては多岐にわたるシステムを利用しているため、生成AIの導入による労働生産性の向上を期待しているものと推察される。

▽生成AIの導入目的



(注) 図表3参照。

▽生成AIの利用分野



(注) 図表4参照。

(参考) 生成AIのユースケース 1 : 文書作成の補助

- ✓ 顧客との面談記録や銀行業務の専門書、マーケット情報などの「要約」
- ✓ 作成した報告書等の正確性の確認や誤字脱字の添削、文書のリーガルチェックなど「校正・添削・評価」
- ✓ 融資稟議書などの「作成」

▽事例イメージ

①生成AIへ指示

「A社との過去3年の面談記録を要約して」



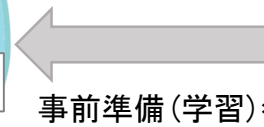
従業員



②回答

生成AI

文書生成



社内データ
(企業との面談記録など)



*学習ではなく、サーバにある社内データを都度参照させる方法もある

(注) 図表B-2参照。

(参考) 生成AIのユースケース2：システム開発・運行管理

- ✓ ソースコードの自動生成（Excel VBAやPythonなど）やベンダーが作成した設計書の整合性確認（設計書の記載間違いや漏れの自動検出）、障害発生時の対応（過去の類似事例の抽出など）

▽事例イメージ1

①生成AIへ指示

「顧客アンケートの結果をサービス毎に集計するためのExcel VBAを作成して」

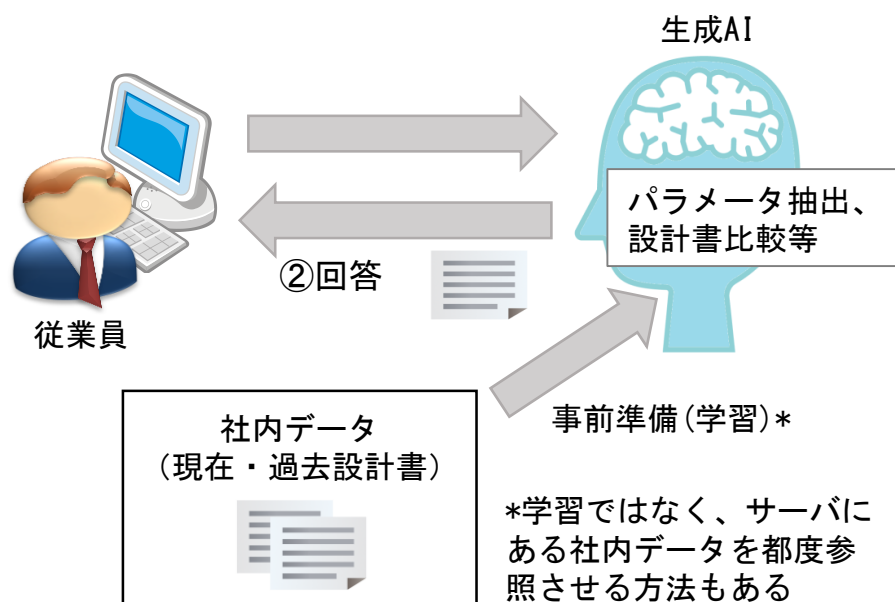


(注) 図表B-3参照。

▽事例イメージ2

①生成AIへ指示

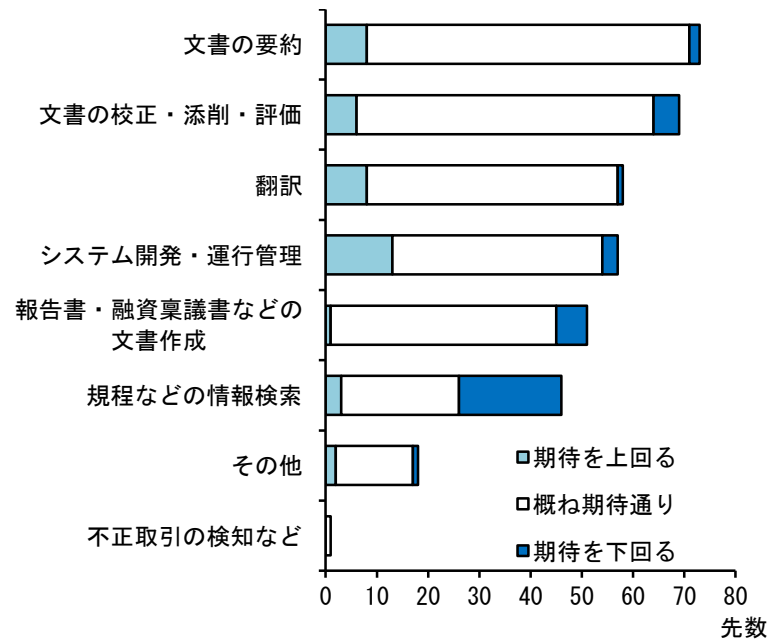
「現在の設計書から全てのパラメータを抽出し、過去の設計書と比較して。設計漏れがみつかった箇所を一覧で表示して」



(3) 生成AI利用開始後の評価

- ✓ 生成AI利用開始後の評価としては、「期待を上回る」あるいは「概ね期待通り」と相応にポジティブな声が聞かれている。
 - ✓ 「期待を上回る」と評価する先が最も多かった用途は、「システム開発・運行管理」。
- 生成AIが有用なツールになり得ることを示唆。他方で、「規程などの情報検索」については、「期待を下回る」との評価が多い。

▽生成AI利用開始後の評価（業務効率化/コスト削減）



(注) 図表5参照。

(4) 生成AIのリスクとガバナンス

- ✓ 生成AIを利用するに当たっては、ハルシネーションや情報漏洩など生成AI特有のリスクに対して、適切なガバナンス体制を構築する必要がある。

▽生成AI特有の主なリスク

ハルシネーション	生成AIが事実と異なることをもっともらしく回答するリスク
機密情報の漏洩	生成AIに入力した情報が学習データとして利用された結果意図せず流出するリスク
著作権等の侵害	生成AIの出力結果が著作権等の知的財産権を侵害するリスク
バイアスの発生	生成AIの学習データの偏りから回答に意図しないバイアスが含まれるリスク
正確性や信頼性の欠如	生成AIのバージョンや学習データが古いため十分な回答精度が得られないリスク
セキュリティへの脅威	生成AIへの悪意のある指示による誤作動リスク（プロンプト・インジェクション）
生成物に対する説明責任	生成AIの出力過程やその決定理由がブラックボックスなため信頼性を欠くリスク

▽金融機関における生成AIの活用可能性とリスクの例

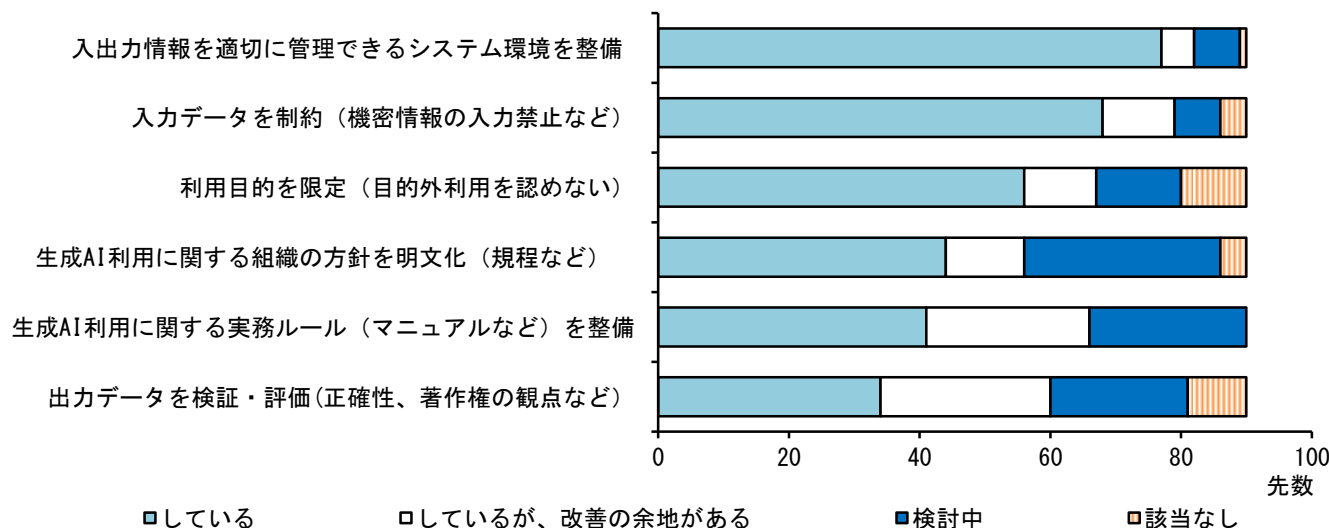
	データ処理	オペレーション
活用可能性の例	文字情報分析（規程などの情報検索） 融資稟議書作成・審査 顧客対応	文書の要約・校正 翻訳 システム開発・運行管理
リスクの例	ハルシネーション バイアスの発生 正確性や信頼性の欠如 生成物に対する説明責任	セキュリティへの脅威 機密情報の漏洩 著作権等の侵害 バイアスの発生

（注）図表6、7参照。

(5) 生成AIの管理状況

- ✓ 生成AIの管理状況をみると、7割前後の先が、クラウドにおける自社専用区画を利用し、入力内容の再利用や生成物のインターネット流出を防ぐ仕組みを導入しているほか、入力データに制約を設けている。金融機関は機密情報等の重要情報を多く取り扱うため、情報漏洩リスクに留意していることが窺われる。
- ✓ 他方で、生成AIの利用方針の明文化や、実務的なルールの整備、出力データの検証・評価といった項目については、5割程度の先が「改善の余地がある」または「検討中」と回答。生成AIに関する技術革新が急速に進むなか、リスクの変化に応じて運用ルールを継続的に見直すことが求められる。

▽生成AIの管理状況

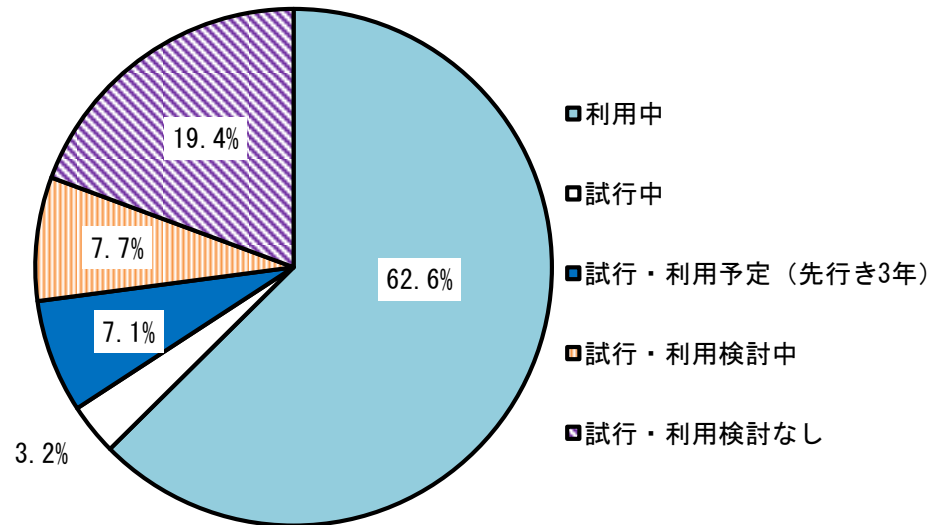


(注) 図表8参照。

(参考) 従来型AIの利用状況

- ✓ 現状、約6割の金融機関が従来型AIを利用。将来的な試行・利用を検討している先を含めると、約8割が従来型AIの利用を進めようとしている。

▽従来型AIの利用状況

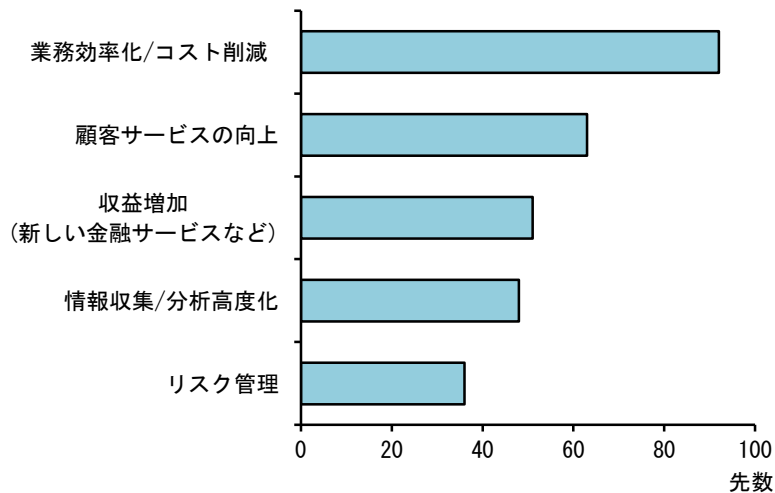


(注) 図表B-4参照。

(参考) 従来型AIの導入目的と利用分野

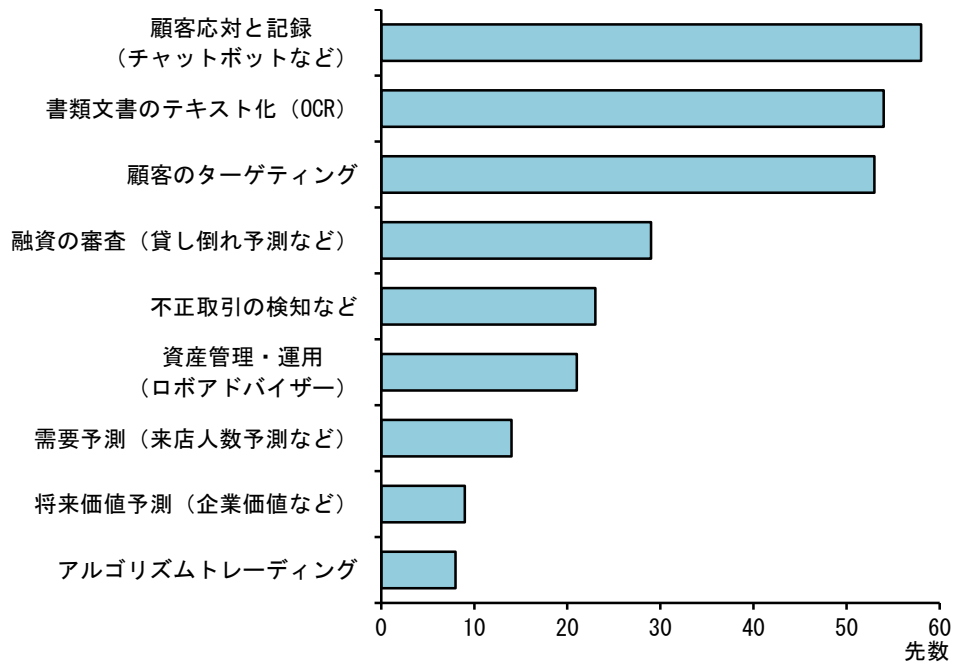
- ✓ 従来型AIの導入目的をみると、「業務効率化/コスト削減」のほか、「顧客サービスの向上」や「顧客のターゲティング」による収益増加を期待している金融機関が多い。
- ✓ 利用分野としては、「顧客対応と記録（チャットボットなど）」、「書類文書のテキスト化（OCR）」、「顧客のターゲティング」が多い。
- ✓ 今後は、従来型AIを単独で利用するだけでなく、生成AIと従来型AIを組み合わせ、業務プロセスの刷新やサービスの組成を図る動きが広がる可能性も考えられる。

▽従来型AIの導入目的



(注) 図表B-5参照。

▽従来型AIの利用分野



(注) 図表B-6参照。

まとめ

- ✓ 今回のアンケート結果では、以下の点が確認された。
- ① 金融機関では、生成AIの利用が拡大している。約3割の金融機関が生成AIを既に利用。試行中を含めると約6割、将来的な試行・利用を検討している先を含めると約8割に及んでいる。
- ② 業務効率化を図る観点から、文書作成の補助（文書の要約、文書の校正・添削・評価、翻訳など）や、システム開発・運行管理といった分野で生成AIを導入するケースが多い。利用開始後の評価は相応にポジティブ。
- ③ 生成AIの管理状況をみると、多くの先がクラウドにおける自社専用区画を利用し、入力内容の再利用や生成物のインターネット流出を防ぐ仕組みを導入しているほか、入力データに制約を設けている。
- ④ 他方で、生成AIの利用方針の明文化や実務的なルールの整備、出力データの検証・評価といった管理項目については、5割程度が「改善の余地がある」または「検討中」と回答。
- ✓ 生成AIを利用するに当たっては、情報漏洩やハルシネーションなど生成AI特有のリスクを踏まえたうえで、技術の進歩やリスクの変化に応じて運用ルールを継続的に見直していくことが求められる。
- ✓ 日本銀行としては、今後も考査・モニタリングやセミナー等を通じて、生成AIの利用状況とリスク管理のあり方について金融機関との対話を続けていく方針。