

金融機関における生成AIの
利用状況とリスク管理
—2025年度アンケート調査結果から—

日本銀行
金融機構局
2025年9月



金融システムレポート別冊シリーズについて

日本銀行は、マクロプルーデンスの視点からわが国金融システムの安定性を評価するとともに、安定確保に向けた課題について関係者とのコミュニケーションを深めることを目的として、『金融システムレポート』を年2回公表している。同レポートは、金融システムの包括的な定点観測である。

『金融システムレポート別冊シリーズ』は、特定のテーマや課題に関する掘り下げた分析、追加的な調査等を行うことにより、『金融システムレポート』を補完するものである。

本レポートの内容について、商用目的で転載・複製を行う場合は、予め日本銀行金融機構局までご相談ください。転載・複製を行う場合は、出所を明記してください。

【本レポートに関する照会先】

日本銀行金融機構局考査企画課 (csrbc@boj.or.jp)

本調査の概要

- ✓ 近年、生成AIが急速に社会に浸透しており、わが国金融機関においても、既存業務の効率化を中心とした利用が進んでいる。
- ✓ 他方で、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。
- ✓ こうした問題意識のもと、日本銀行では、取引先金融機関のうち153先を対象^(注1)に、生成AIの利用状況に関するアンケートを実施（2024年度^(注2)に続き2回目の調査）。
- ✓ 本レポートでは、ITベンダー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等について、前回との比較や足もとの動向の分析を実施した。

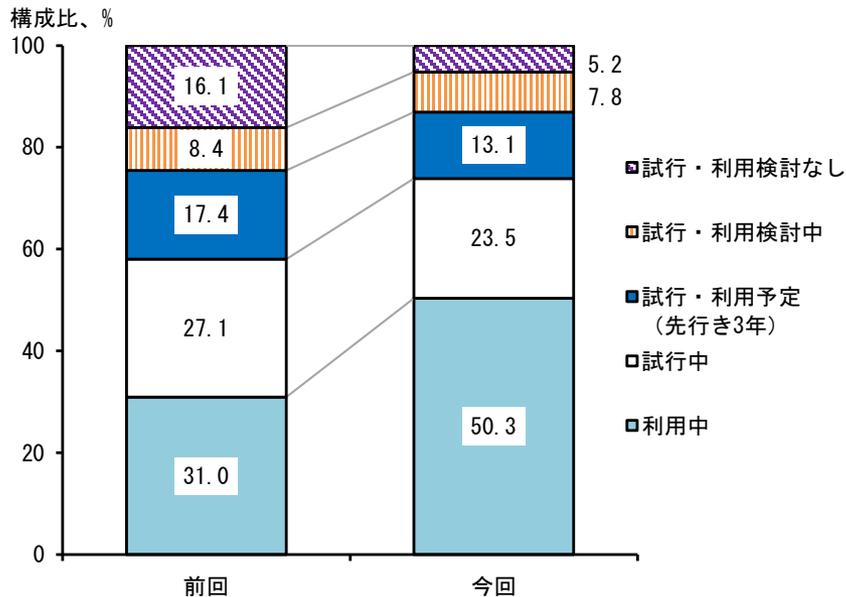
(注1) 調査先の業態別内訳は、「大手行」：みずほ、三菱 UFJ、三井住友、りそな、埼玉りそな、三菱 UFJ 信託、みずほ信託、三井住友信託、SBI 新生、あおぞら（10先）。「地域銀行・信用金庫」：地方銀行61先、第二地方銀行36先、信用金庫19先（しんきん共同センターに加盟していない信用金庫）。「その他」：ゆうちょ、PayPay、セブン、ソニー、楽天、住信SBIネット、auじぶん、イオン、大和ネクスト、ローソン、みんなの、UI、オリックス、GMOあおぞらネット、日本マスタートラスト信託、SMBC信託、野村信託、農中信託、新生信託、日証金信託、日本カストディ、SBJ、信金中央金庫、商工組合中央金庫、全国信用協同組合連合会、労働金庫連合会、農林中央金庫（27先）。アンケート回収率は100%。

(注2) 前回のアンケート結果については、次の文献を参照。日本銀行金融機構局「金融機関における生成AIの利用状況とリスク管理—アンケート結果から—」、金融システムレポート別冊シリーズ、2024年10月。

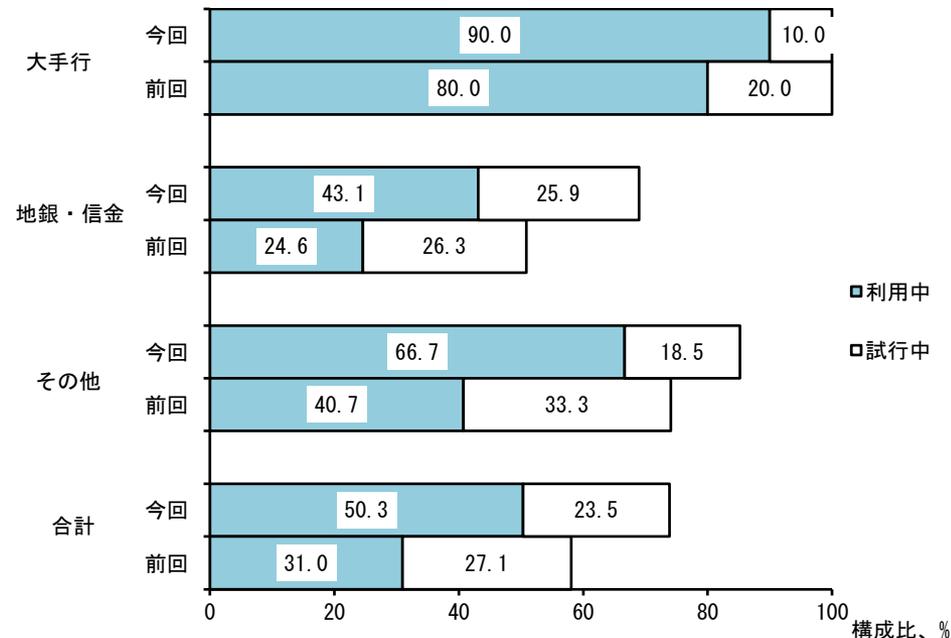
(1) 生成AIの利用状況

- ✓ 現状、約5割の金融機関が生成AIを既に利用。試行中を含めると7割強、将来的な試行・利用を検討している先を含めると9割強にのぼるなど、生成AIの利用が大幅に拡大。
- ✓ 「試行・利用検討なし」と回答した先は、前回から大幅に減少。世の中全体で生成AI導入の流れが強まる中、金融機関においても生成AIの利用に向けた取組みが更に広まっている様子が窺われる。
- ✓ 業態別にみると、地銀・信金、その他において、利用中の先が大幅に増加。

▽生成AIの利用状況



▽業態別の利用状況

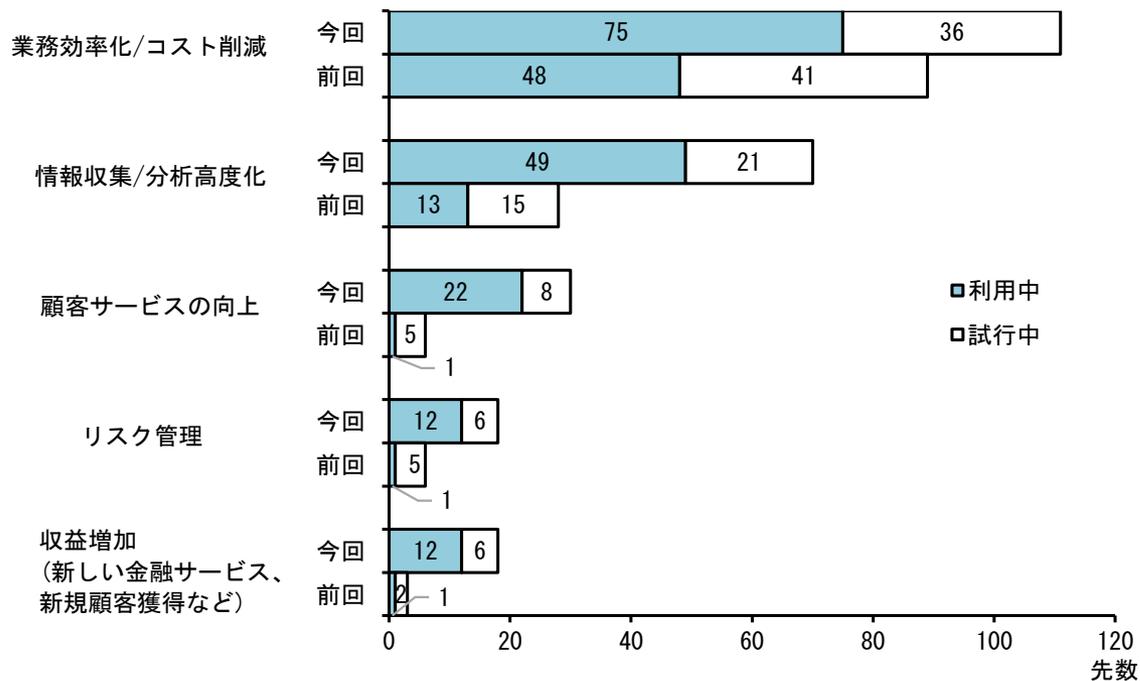


(注) 試行・利用予定 (先行き3年) : 先行き3年間で試行または利用予定の先。

試行・利用検討中 : 先行き3年間で試行または利用予定はないものの、将来的な試行または利用を検討している先。

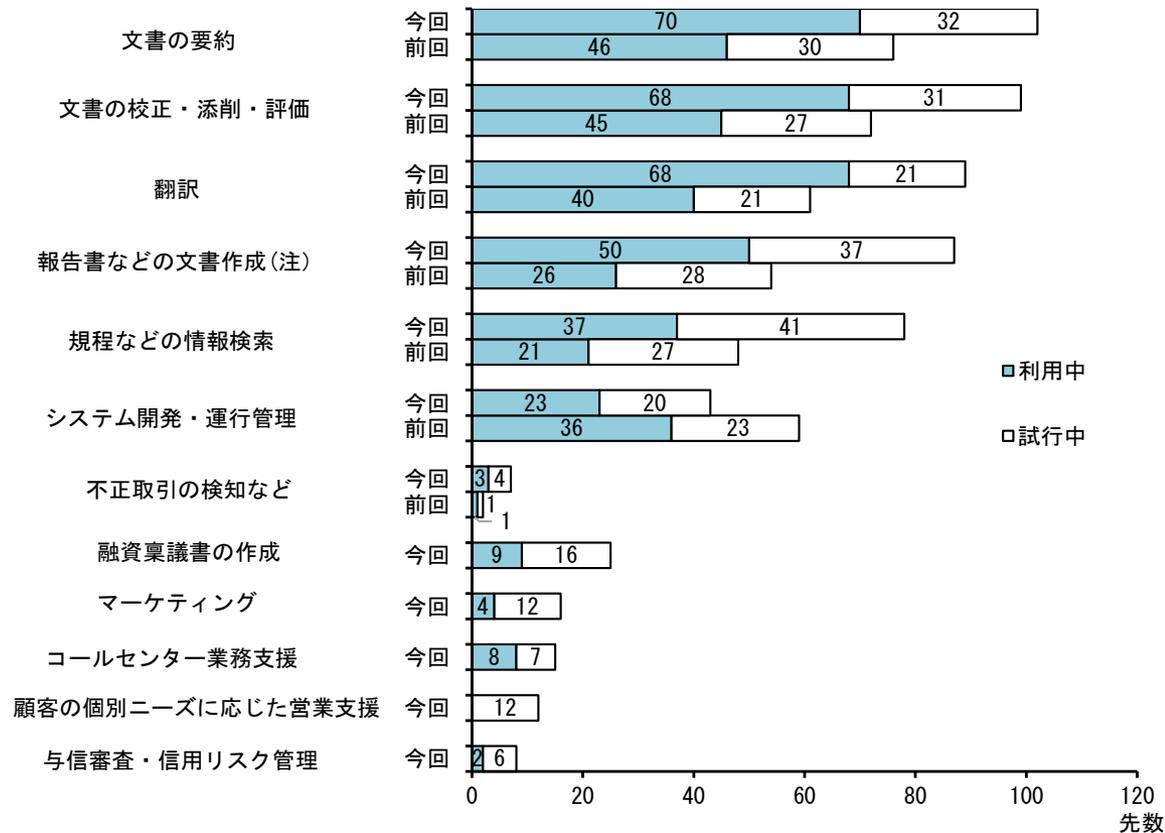
(2) 生成AIの導入目的

- ✓ 生成AIの導入目的をみると、「業務効率化/コスト削減」や「情報収集/分析高度化」を挙げる先が大幅に増加している。前回は回答数が少なかった「顧客サービスの向上」、「リスク管理」、「収益増加」も増加している。



(3) 生成AIの利用分野

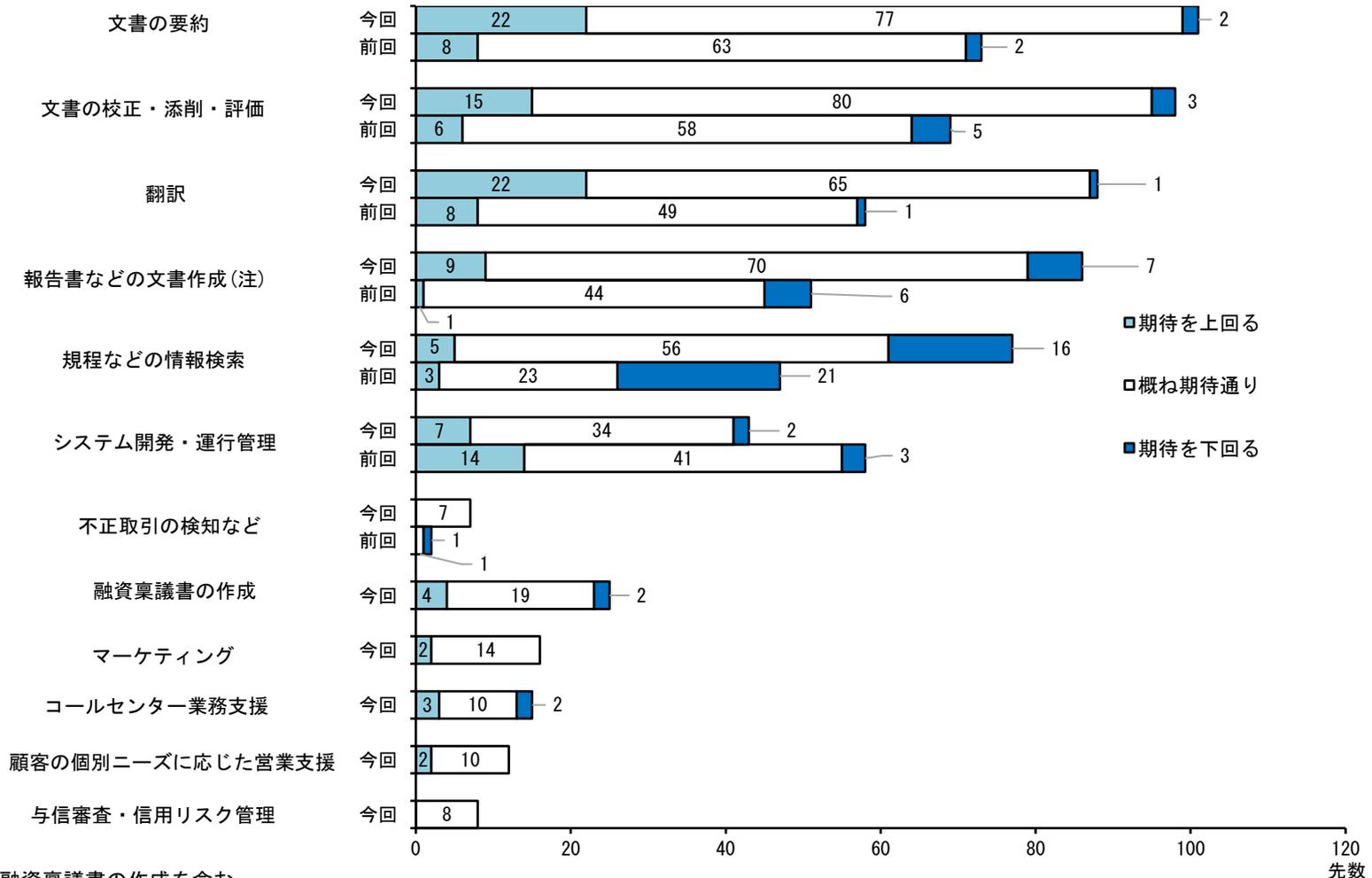
- ✓ 生成AIの利用分野としては、「文書の要約・校正・翻訳・報告書などの文書作成」や「規程などの情報検索」といった業務効率化につながる分野で増加がみられた。
- ✓ また、「融資稟議書の作成」や、収益増加につながると期待される「マーケティング」、「コールセンター業務支援」、「顧客ニーズに応じた営業支援」など、新たな利用分野への広がりもみられている。



(注) 前回は融資稟議書の作成を含む

(4) 生成AI利用開始後の評価

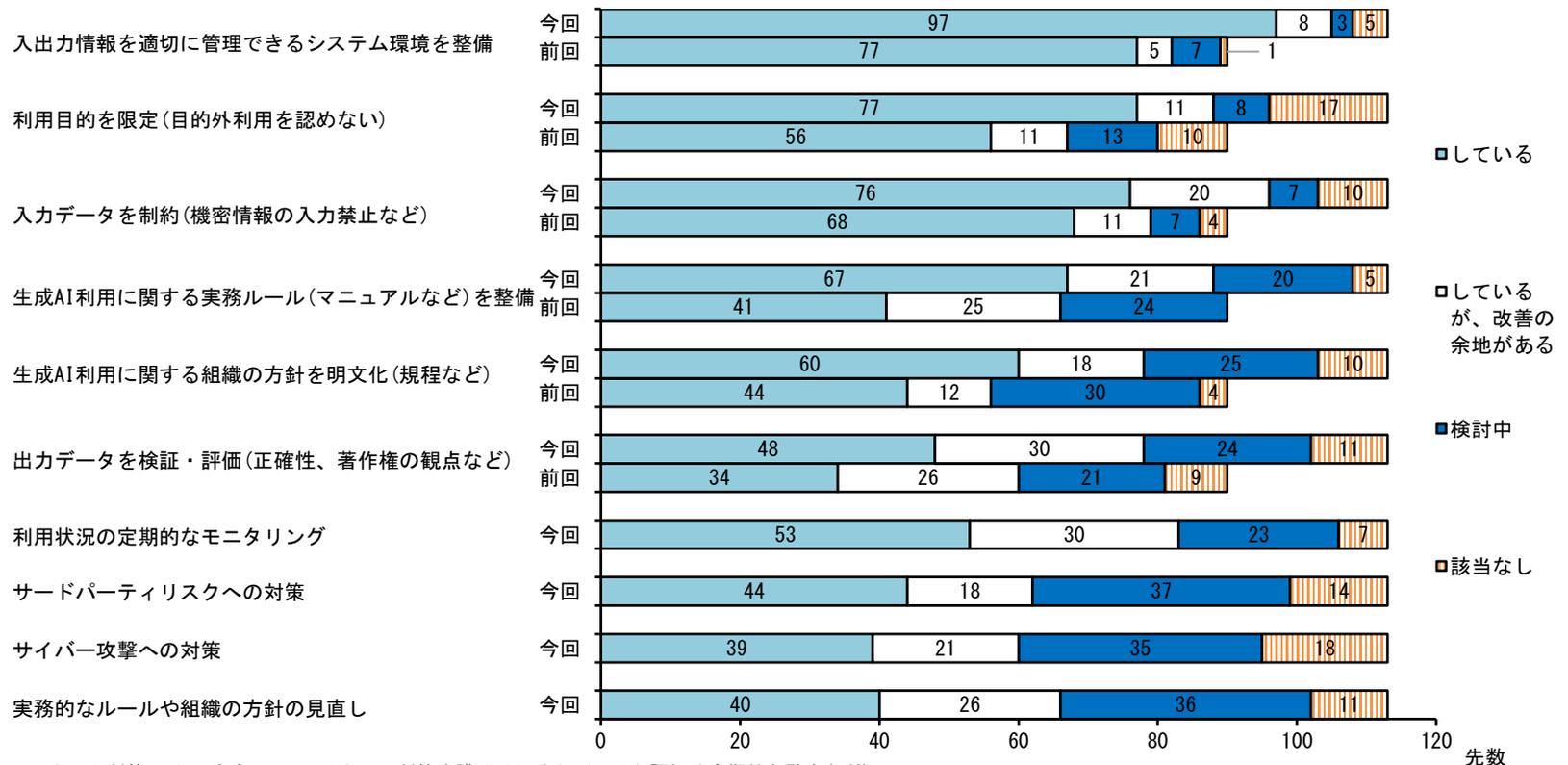
- ✓ 生成AI利用開始後の評価としては、「期待を上回る」あるいは「概ね期待通り」と回答した先が増えている。また、「融資稟議書の作成」、「マーケティング」、「コールセンター業務支援」といった新たな利用分野についても、評価は相応にポジティブ。



(注) 前回は融資稟議書の作成を含む

(5) 生成AIの管理状況

- ✓ 生成AIの管理状況に関して、実務ルールの整備や、組織の方針の明文化を実施している先が大幅に増加。金融機関において、ハルシネーションなど生成AI特有のリスクへの理解が進み、マニュアルや規程の整備が進みつつあることが窺われる。
- ✓ 他方で、利用状況のモニタリング、サードパーティリスクやサイバー攻撃への対策、実務ルール等の見直し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に関する技術変化が急速に進む中であっては、「管理している」と回答した先を含めて、管理方法や運用ルールを継続的に見直すことが求められる。



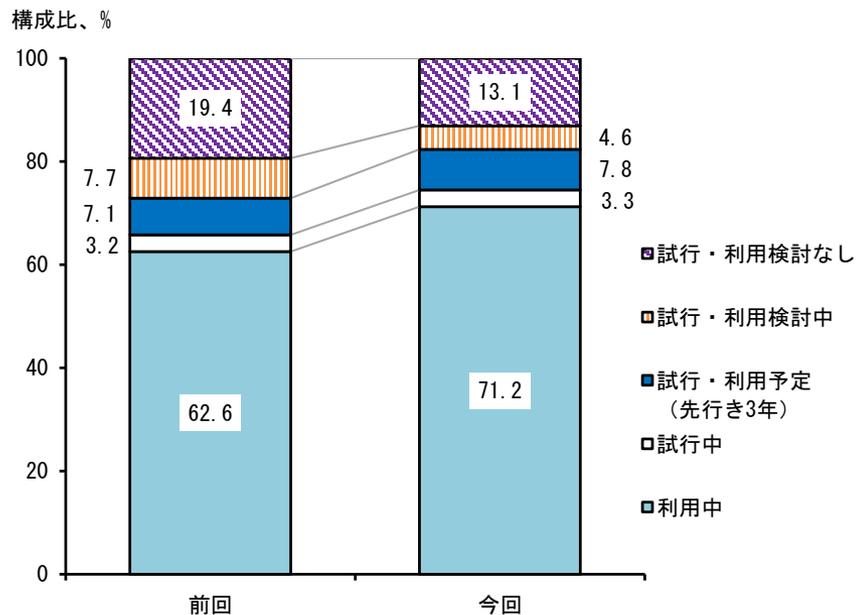
(注) サードパーティリスクへの対策：サードパーティリスクへの対策を講じているか（リスク評価や定期的な監査など）

サイバー攻撃への対策：サイバー攻撃（プロンプトインジェクション等）への対策を講じているか（インシデント対応計画の整備、リスク評価など）

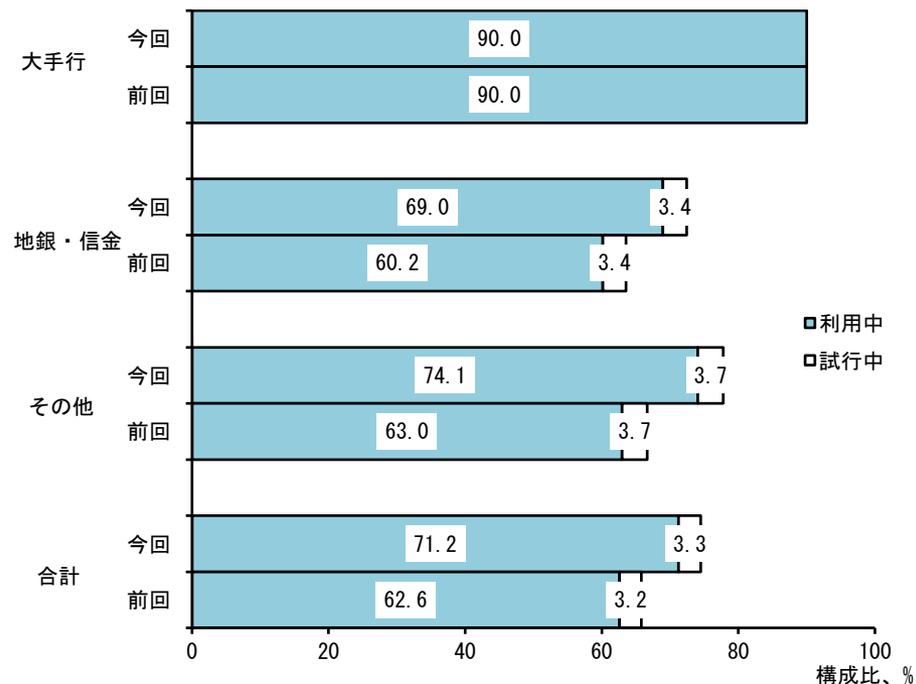
(6) 従来型AIの利用状況

- ✓ 現状、約7割の金融機関が従来型AIを既に利用・試行中。将来的な試行・利用を検討している先を含めると9割弱となっており、従来型AIの利用は前回比拡大している。
- ✓ 業態別での利用状況をみると、大手行では9割、地銀・信金、その他では、約7割の先が利用中または試行中。
- ✓ 今後、AIエージェントを含む生成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の利用状況



▽業態別の利用状況



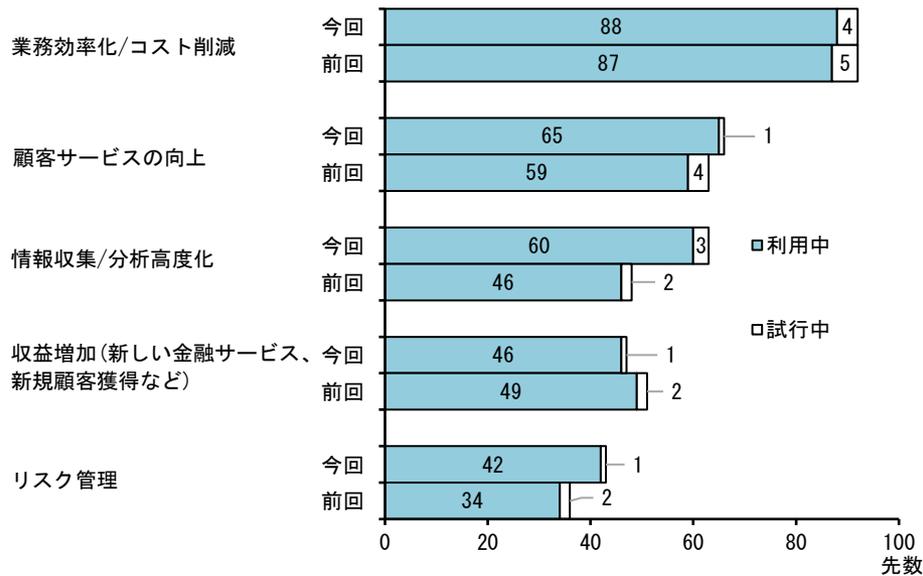
(注) 試行・利用予定(先行き3年)：先行き3年間で試行または利用予定の先。

試行・利用検討中：先行き3年間の試行または利用予定はないものの、将来的な試行または利用を検討している先。

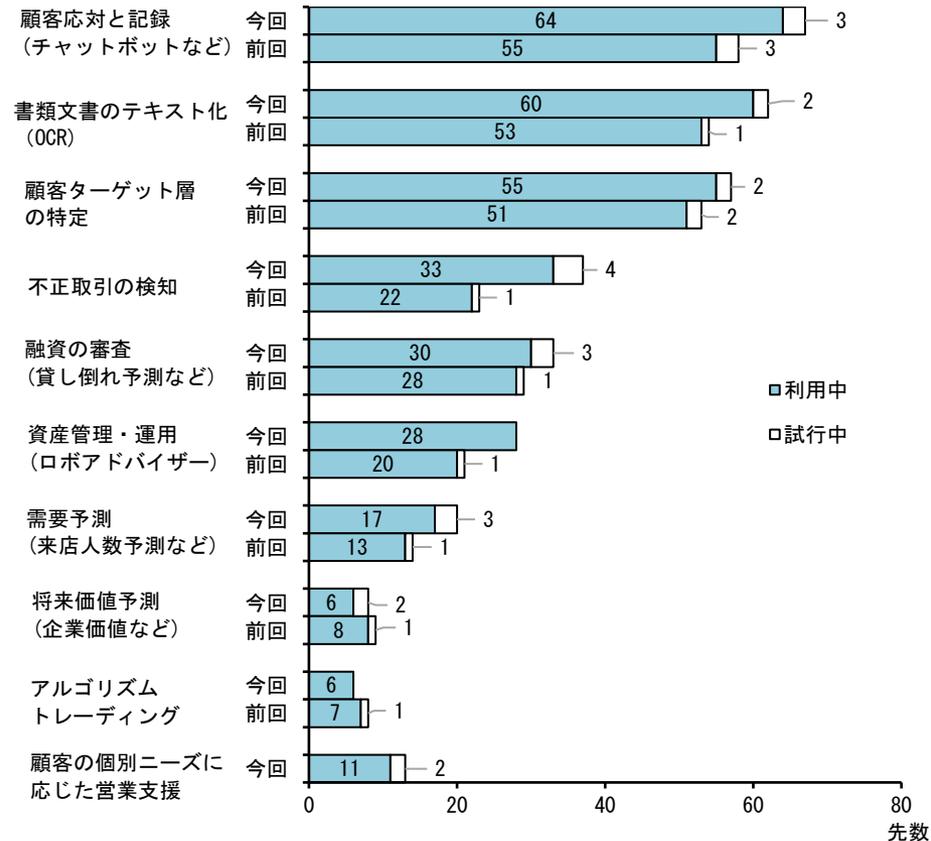
(7) 従来型AIの導入目的と利用分野

- ✓ 従来型AIの導入目的をみると、「顧客サービスの向上」、「情報収集/分析高度化」、「リスク管理」を挙げる先が増えている。
- ✓ 利用分野では、「顧客対応と記録」、「不正取引の検知」、「資産管理・運用」が大幅に増加している。

▽従来型AIの導入目的

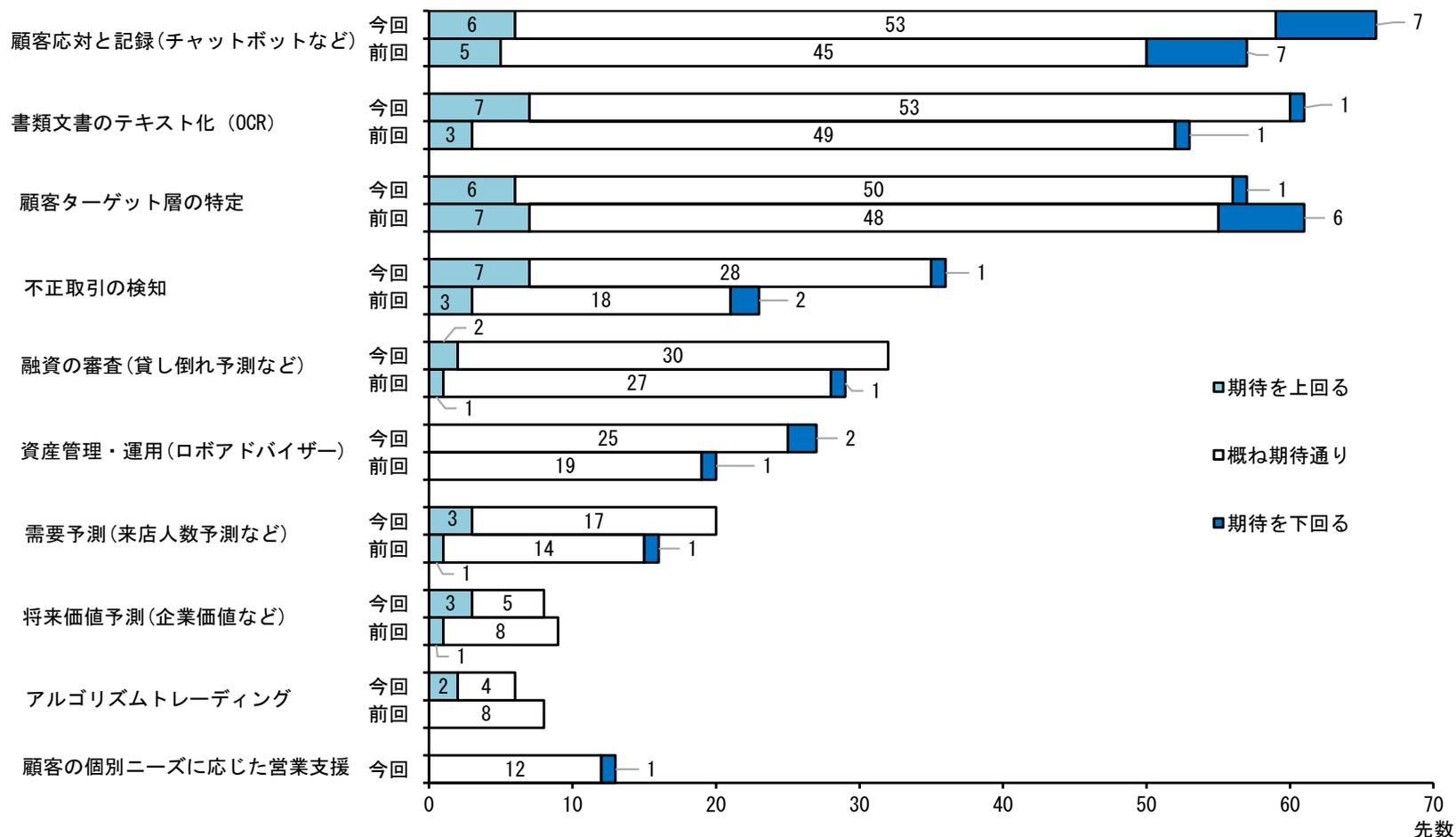


▽従来型AIの利用分野



(8) 従来型AI利用開始後の評価

- ✓ 利用開始後の評価としては、前回同様、総じて高評価。
- ✓ 従来型AIは、定型的な作業やデータ分析に強みを持つとされ、技術的にも安定してきていることが背景にあると考えられる。



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 現状、約5割の金融機関が生成AIを既に利用。試行中を含めると7割強、将来的な試行・利用を検討している先を含めると9割強にのぼっている。
- ② 生成AIの導入目的をみると、「業務効率化/コスト削減」や「情報収集/分析高度化」を挙げる先が前回比大幅に増加しているほか、前は回答数が少なかった「顧客サービスの向上」、「リスク管理」、「収益増加」も増加。
- ③ 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」と回答した先が増加。「融資稟議書の作成」、「マーケティング」、「コールセンター業務支援」等の新たな利用分野についても、評価は相応にポジティブ。
- ④ 生成AIの管理状況に関しては、実務ルールの整備や、組織の方針の明文化を実施している先が大幅に増加。他方で、利用状況のモニタリング、サードパーティリスクやサイバー攻撃への対策、実務ルール等の見直し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。

まとめ(続)

- ✓ 今回の調査結果や世の中の動向を踏まえると、金融機関では、生成AIの利用拡大の流れが今後も続くほか、顧客サービスなどトップライン収益につながると期待される分野に活用する動きも広がっていくことが見込まれる。
- ✓ 他方で、金融機関が顧客サービスに生成AIを利用する際には、生成AI特有のリスクやサードパーティ管理、利用者への説明責任といった課題をクリアする必要。加えて、新技術の活用により生じ得る新たなリスク（AIエージェントの想定外の動作により生じるトラブルなど）にも留意する必要がある。
- ✓ 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。