

金融機関における生成AIの  
利用状況とリスク管理  
—2026年度アンケート調査結果から—

日本銀行  
金融機構局  
2026年8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、マクロブ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 (csrbcm@boj.or.jp)

# 本調査の概要

- ✓ 生成AIは急速に社会に浸透しており、わが国金融機関においても、汎用的な事務処理から、顧客情報を活用するコア業務へと利用が拡大している。今後も、生成AIの著しい技術進歩を取り込みながら、活用の拡大と高度化が進展していくと見込まれる。
- ✓ 生成AIの活用に当たっては、情報漏洩リスクや、出力と挙動の不確実性といった特有のリスクを理解したうえで、リスクベース・アプローチに基づいてリスク管理体制を整備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150先を対象<sup>1</sup>に、生成AIの利用状況に関するアンケートを実施した（2024年度以降3回目の調査<sup>2</sup>）。
- ✓ 本レポートでは、金融機関および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を整理した。

---

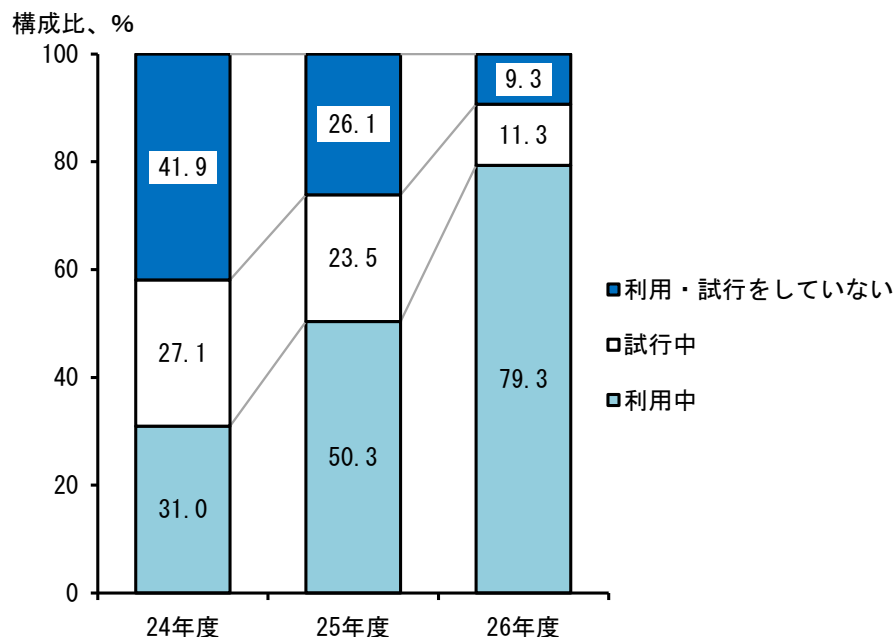
1 調査先の業態別内訳は、「大手行」：みずほ、三菱UFJ、三井住友、りそな、埼玉りそな、三菱UFJ信託、みずほ信託、三井住友信託、SBI新生、あおぞら（10先）。「地銀」：地方銀行61先。「第二地銀」：第二地方銀行34先。「信金」：信用金庫18先（しんきん共同センターに加盟していない信用金庫）。「その他」：ゆうちょ、PayPay、セブン、ソニー、楽天、ドコモSMTBネット、auじぶん、イオン、大和ネクスト、ローソン、みんなの、UI、オリックス、GMOあおぞらネット、日本マスタートラスト信託、SMBC信託、野村信託、農中信託、SBI新生信託、日証金信託、日本カストディ、SBJ、信金中央金庫、商工組合中央金庫、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%。

2 過去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—2025年度アンケート調査結果から—」、金融システムレポート別冊シリーズ、2025年9月。同「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—」、2024年10月。

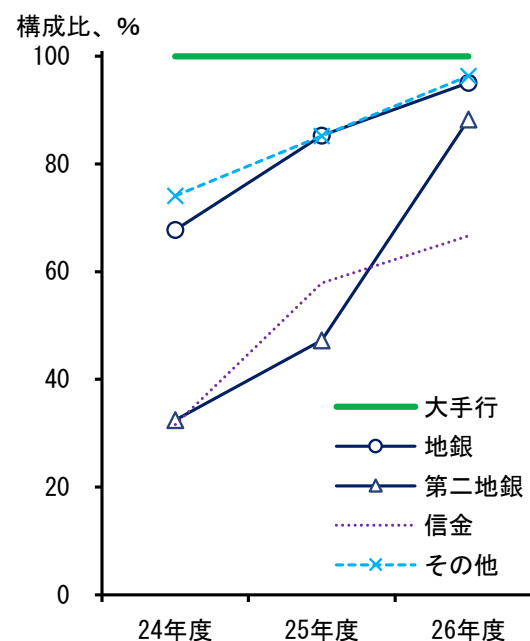
# （１）生成AIの利用状況

- ✓ 現状、約8割の金融機関が生成AIを利用しており、試行中を含めると9割強に上る。前回（2025年度アンケート）から、生成AIの利用が一層拡大。
- ✓ 利用・試行をしていない先の割合は、2年前の4割強から1割弱に減少。
- ✓ 業態別にみると、特に第二地銀において利用・試行中の割合の増加が目立つ。

▽生成AIの利用状況



▽業態別の利用状況



(注) 1. 24・25年度における「利用・試行をしていない」は、「試行・利用検討なし」、「試行・利用検討中」、「試行・利用予定(先行き3年)」の合計。

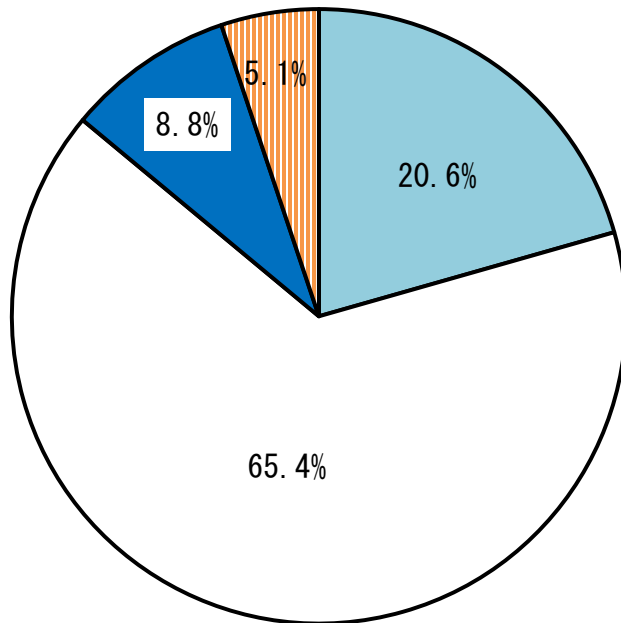
2. 24年度は155先、25年度は153先、26年度は150先が集計対象。

(注) 1. 「利用中」と「試行中」の合計。

2. 24年度は155先、25年度は153先、26年度は150先が集計対象。

## (2) 生成AIの推進体制

- ✓ 生成AIの推進体制をみると、全体の約2割の先が経営直下の推進組織を組成し、全社的なAI導入を統括している。7割弱の先では、特定の開発部門がAI導入を主導している。
- ✓ 各金融機関は、組織のガバナンスやリスク管理面の特性、人材等の経営資源の状況、推進体制ごとのメリット・デメリット等を踏まえ、最適な推進体制を検討・構築しているとみられる。

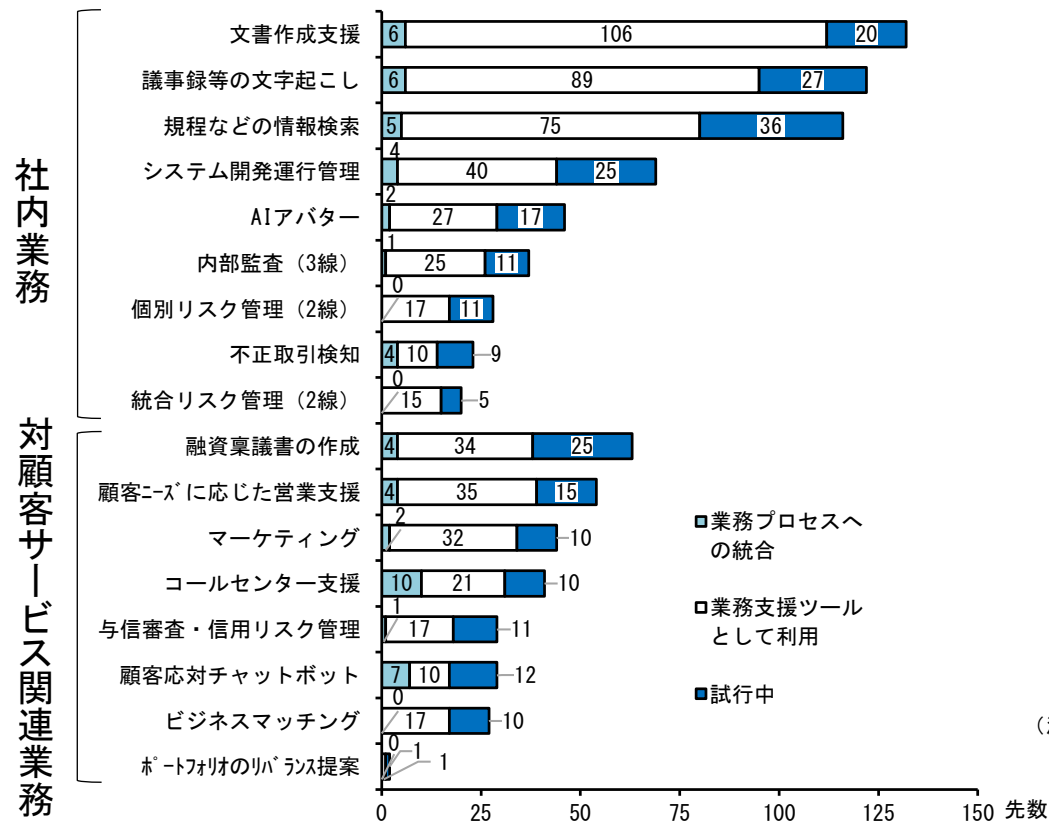


- 経営直下の推進組織が強い権限を持ち、全社の取組みを統括している
- 特定の開発部門（DX・IT部門等）が全社の生成AI導入の判断・実行を行っている
- 現場業務部門ごとに導入の判断・実行を行っている
- 該当なし

（注）集計対象は、生成AIを「利用中」または「試行中」と回答した136先。

### (3) 生成AIの利用用途

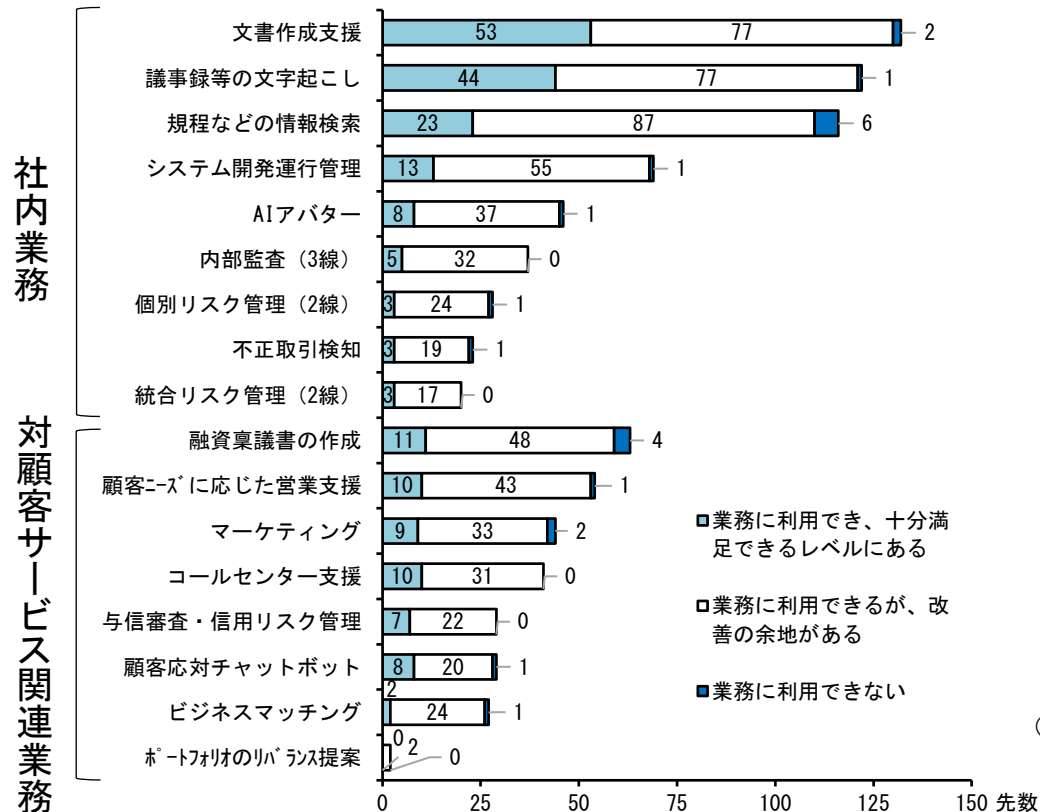
- ✓ 文書作成支援や文字起こし等の汎用的な事務処理では大半の先が利用している。融資稟議書の作成や営業支援等の顧客情報を活用する対顧客サービス関連業務や、システム開発運行管理でも相応の活用がみられる。
- ✓ 他方、AI活用に積極的に取り組む先においても、2線のリスク管理、3線の内部監査での活用は限定的。この背景として「部署が小規模で、AI活用による効率化余地が限られ、現時点では活用できていない」等の声が聞かれた。
- ✓ 現時点では、顧客対応チャットボット、ビジネスマッチング、ポートフォリオのバランス提案等での利用も限定的。意見交換では、AI出力を顧客に直接提示する活用方法への慎重な姿勢がみられた。



(注) 集計対象は、生成AIを「利用中」または「試行中」と回答した136先。

## (4) 生成AIの評価

- ✓ 生成AIの業務利用に対する評価は概ね良好で、業務に利用できないと回答した先はごく一部に止まる。この背景として「活用する生成AIの性能の高さ」や「ハルシネーション」といった生成AI特有のリスクへのユーザの理解」を指摘する声が聞かれた。
- ✓ 全てのユースケースにおいて、業務に利用できるが、改善の余地があるとの回答が過半を占める。意見交換では、ITインフラやデータの整備による金融機関自身の活用能力の向上や、将来的に利用可能となる高性能の生成AIへの期待がうかがわれた。



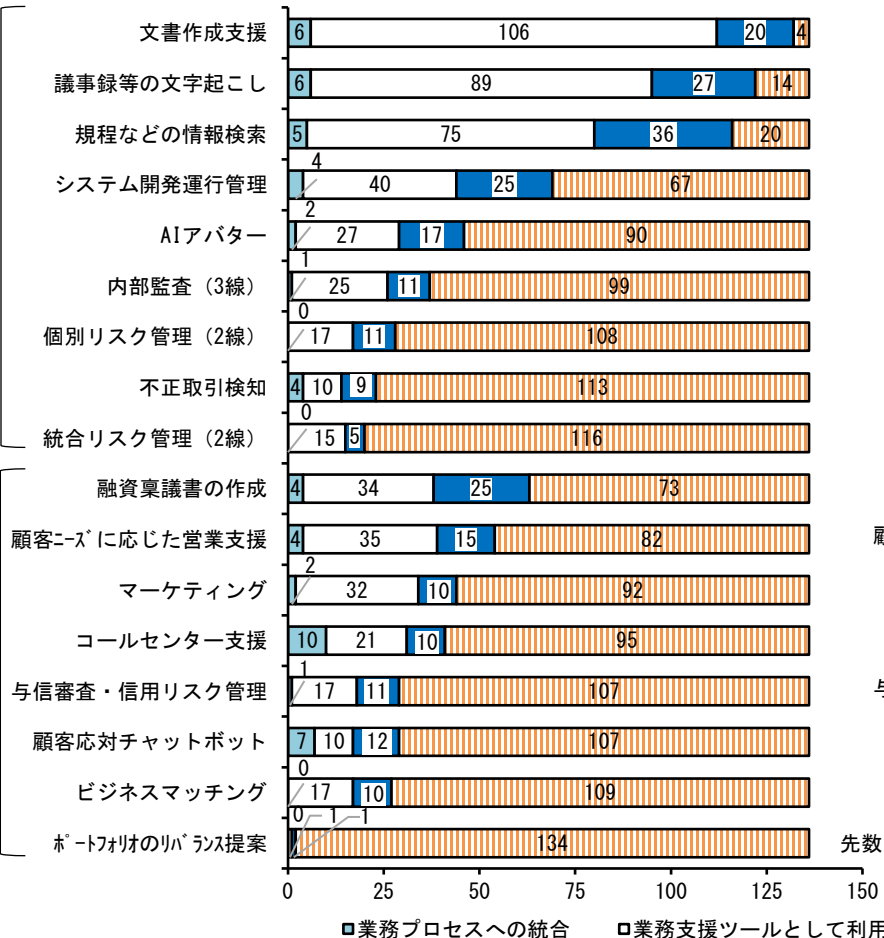
## (5) 3年後の生成AI利用状況

- ✓ 3年後の利用状況については、広範なユースケースにおいて、現在の業務支援ツールとしての利用等から、業務プロセスへの統合を想定している先が相応にみられる。
- ✓ この背景として「生成AIの有用性は幅広いユースケースで期待できるため、実際に活用する前にユースケースを絞り込むのは適当でない」との声が聞かれた。

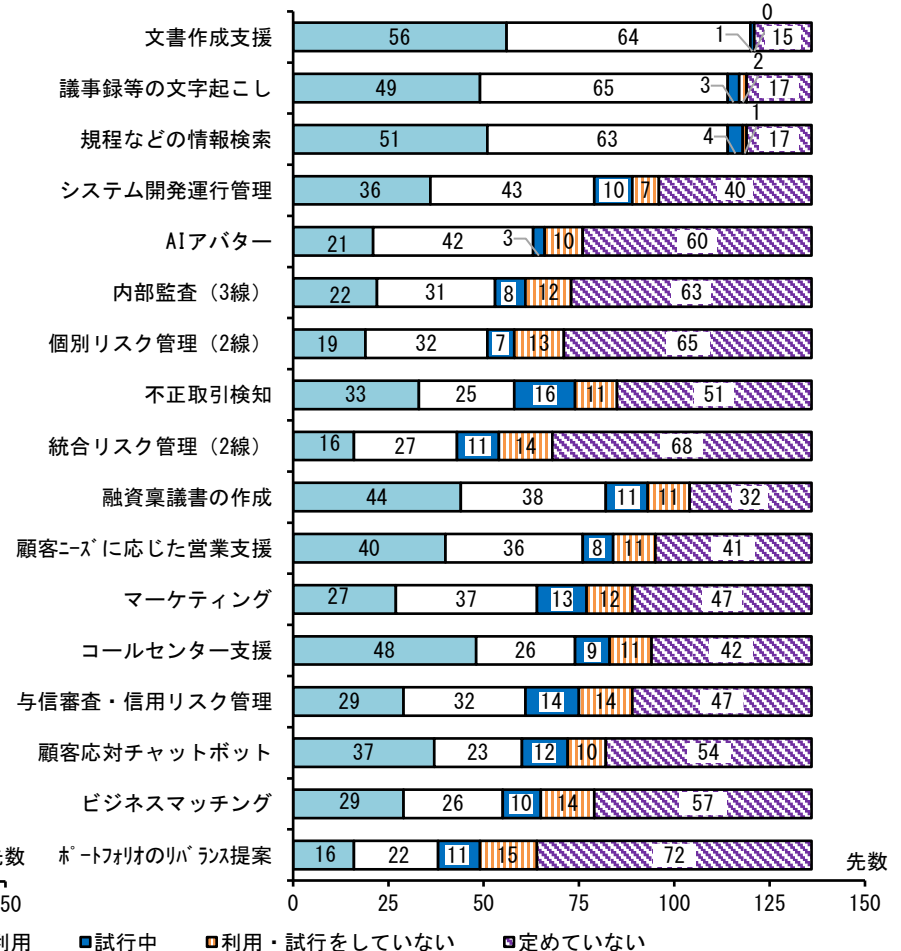
▽現在の生成AIの利用状況 < (3) の図を再構成 >

社内業務

対顧客サービス関連業務



▽3年後の生成AIの利用状況の想定

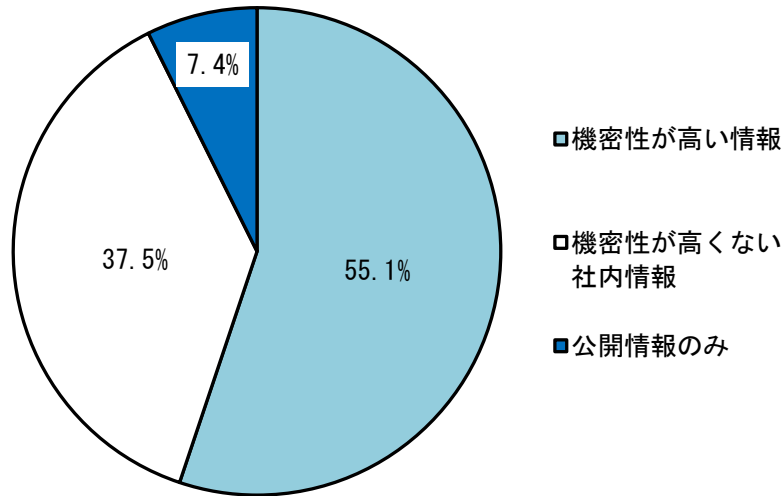


(注) 集計対象は、生成AIを「利用中」または「試行中」と回答した136先。

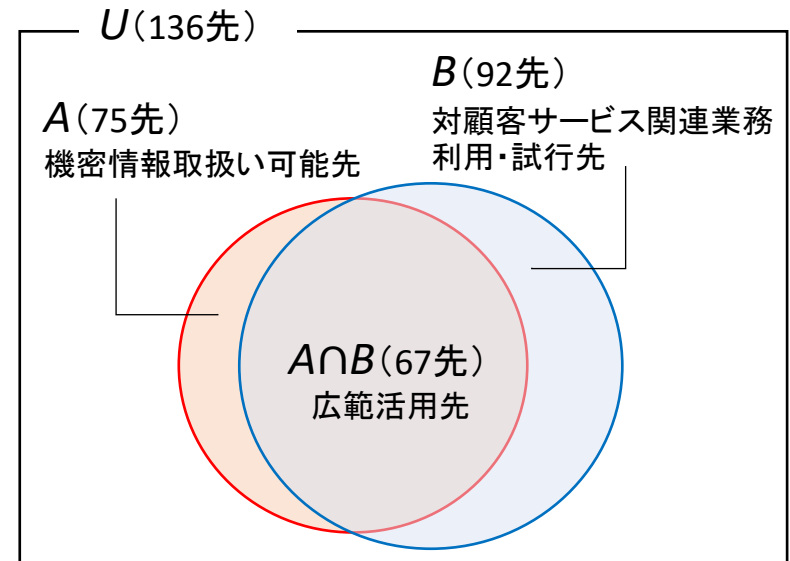
## (6) 生成AIで取扱い可能な情報

- ✓ 顧客情報などの機密性が高い情報を生成AIで取り扱うことが可能で、かつ、対顧客サービス関連業務で生成AIを利用している先は67先と、生成AIを利用している先（136先）の約5割となっている。
- ✓ 本稿では、顧客情報などの機密性が高い情報を広範に活用している上記67先を広範活用先と定義のうえ、生成AI活用やリスク管理面の特徴や課題等について、それ以外の先（非広範活用先・69先）と比較した。

▽生成AIで取扱い可能な情報



▽広範活用先の定義

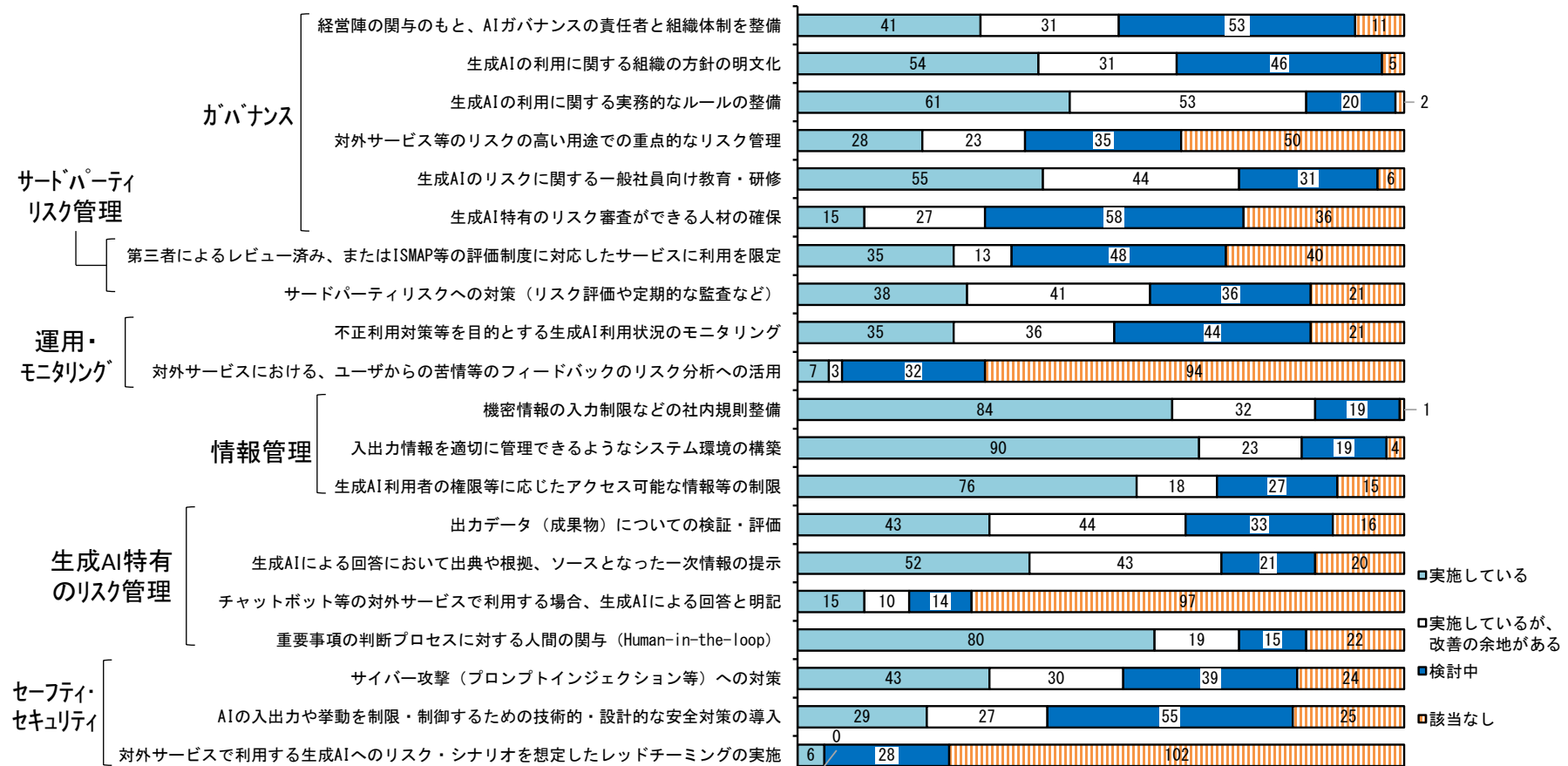


- (注) 1. 集計対象は、生成AIを「利用中」または「試行中」と回答した136先。  
2. 生成AIでの情報の取扱いとは、職員等により手入力された情報またはデータベースとのシステム的な連携により入力された情報を生成AIが処理することを指す。

- (注) 集合Uは、生成AIを「利用中」または「試行中」と回答した先を指す。集合Aは、「機密性が高い情報」を取扱い可能と回答した先を指す。集合Bは、対顧客サービス関連業務のユースケースで、生成AIを利用中、または試行中と回答した先を指す。

## (7) 生成AIのリスク管理状況

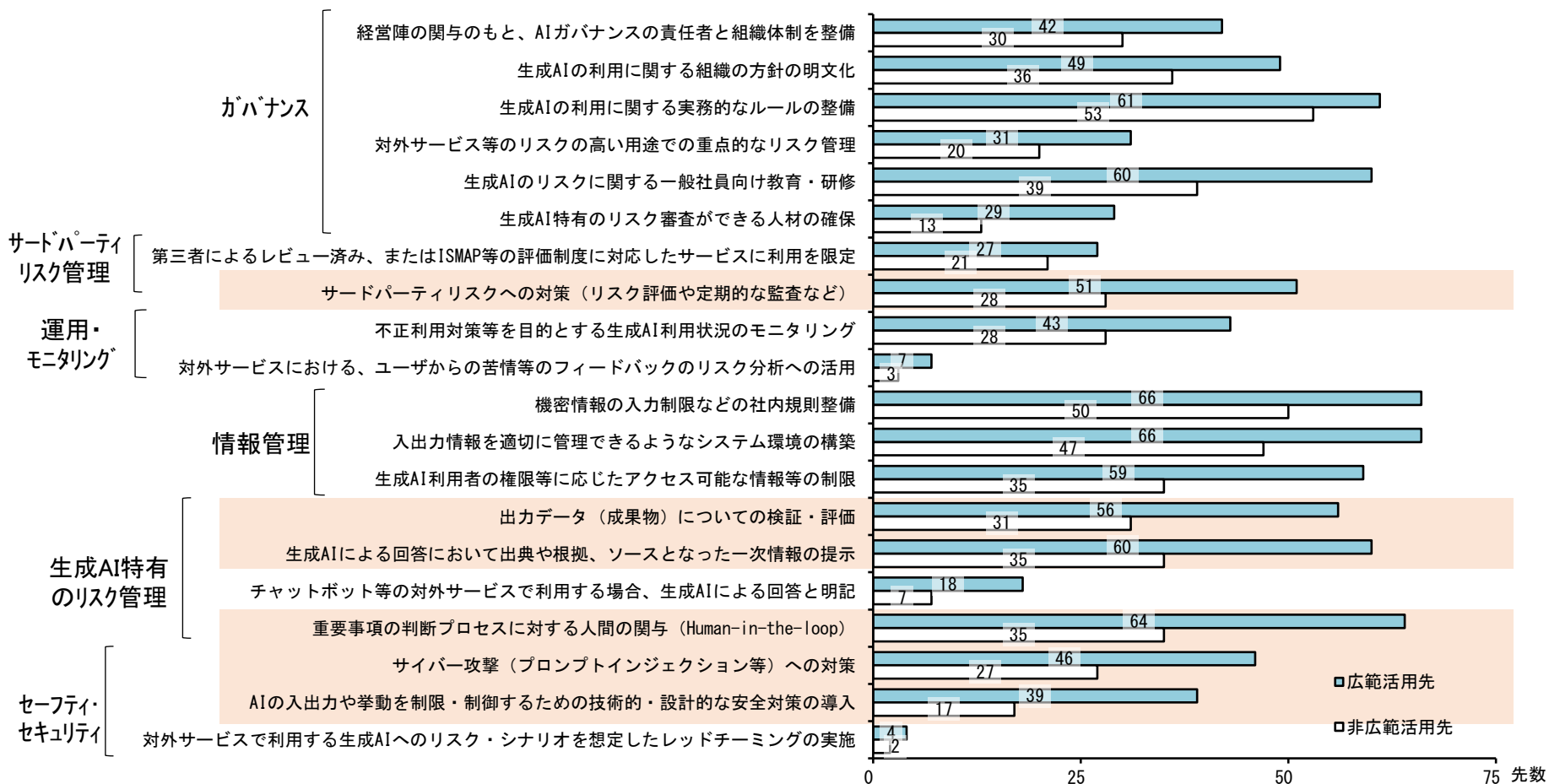
- ✓ 生成AI利用先全体では、情報管理や実務的なルール整備等を実施しているとの回答が多い。
- ✓ この間、ガバナンス、サードパーティリスク管理、セーフティ・セキュリティ等の広範な項目については改善の余地がある、検討中との回答が多い。
- ✓ 対外サービスでの生成AI利用に関して、現時点では生成AI出力を直接顧客に提示する利用に慎重なスタンスをとる金融機関がほとんどであることから、ユーザ・フィードバックのリスク分析、生成AIによる回答との明記、レッドチーミングについては、実施している先は僅少。



(注) 集計対象は、生成AIを「利用中」または「試行中」と回答した136先。

## (7) 生成AIのリスク管理状況 (続き)

- ✓ リスク管理状況について、広範活用先（67先）とそれ以外の先（69先）を比較すると、生成AI特有のリスク管理、セーフティ・セキュリティ、サードパーティリスク管理において、対応策を実施している先数の差が大きい。
- ✓ 広範活用先では、生成AIの活用推進と軌を一にして、リスクに応じた管理体制の整備に取り組んでいることがうかがわれる。



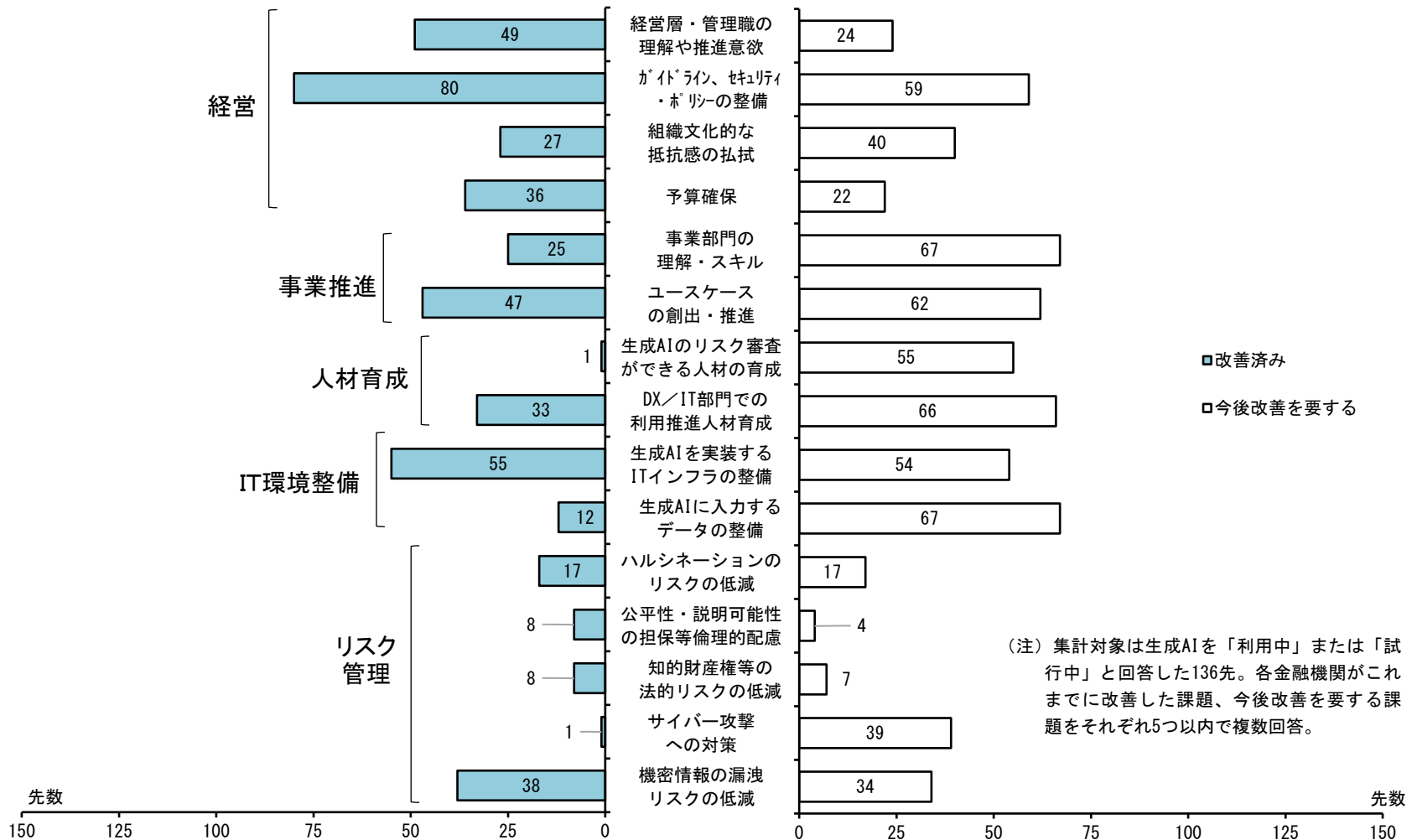
(注) 「実施している」または「実施しているが、改善の余地がある」と回答した先数。

## (8) 生成AI活用へ向けた課題

- ✓ これまでに改善した課題としては、ガイドライン等の整備やITインフラ整備を挙げる先が多い。今後改善を要する課題としては、事業推進、人材育成、ITインフラ・データの整備、サイバー攻撃への対策等を挙げる先が多い。

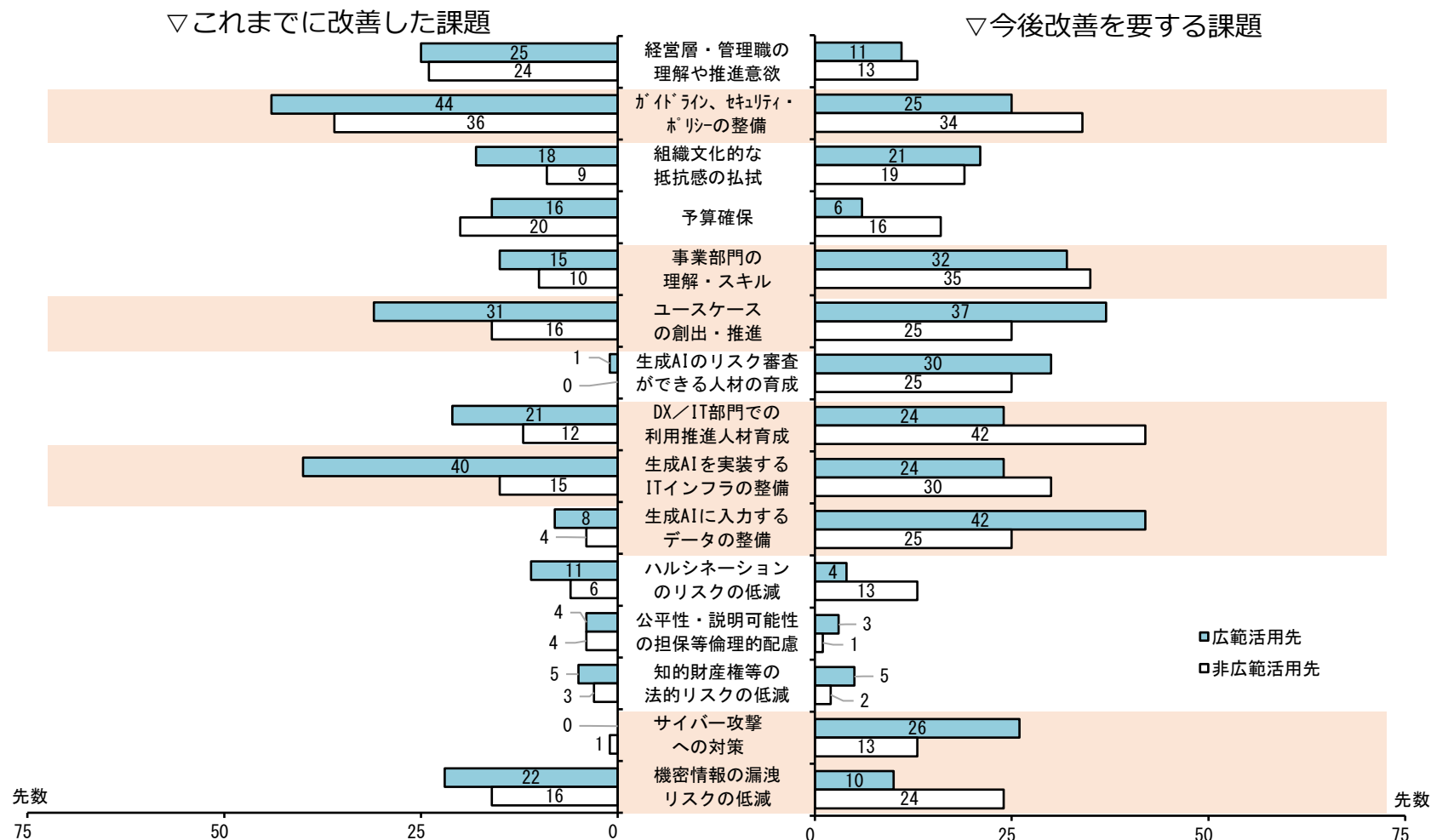
▽これまでに改善した課題

▽今後改善を要する課題



## (8) 生成AI活用へ向けた課題 (続き)

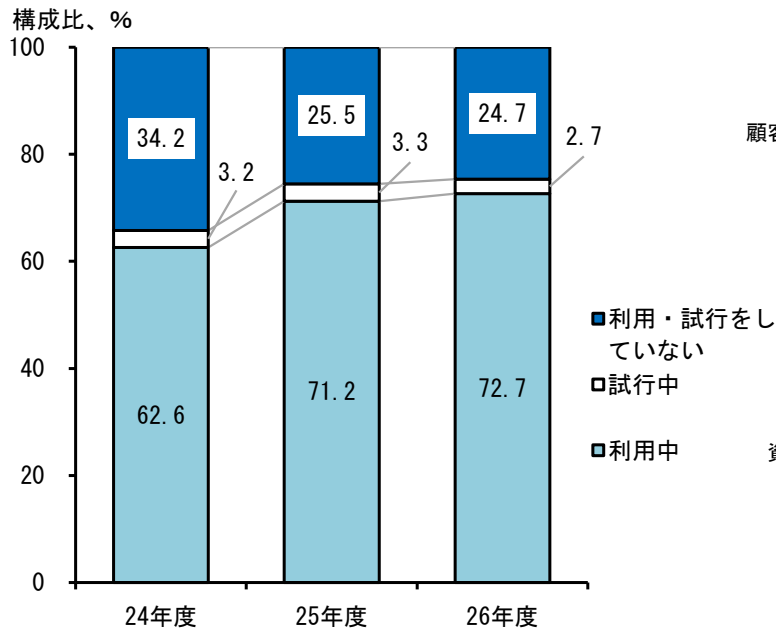
- ✓ 広範活用先では、ガイドライン等の整備、ITインフラ整備が進捗したもとで、ユースケースが拡大し、データの整備、サイバー攻撃への対策といった高度利用へ向けた課題に取り組んでいることがわかる。
- ✓ 非広範活用先では、DX/IT部門の人材育成、事業部門の理解・スキル、ガイドライン整備、ITインフラ整備、機密情報の漏洩リスクへの対策といった課題を挙げる先が多い。



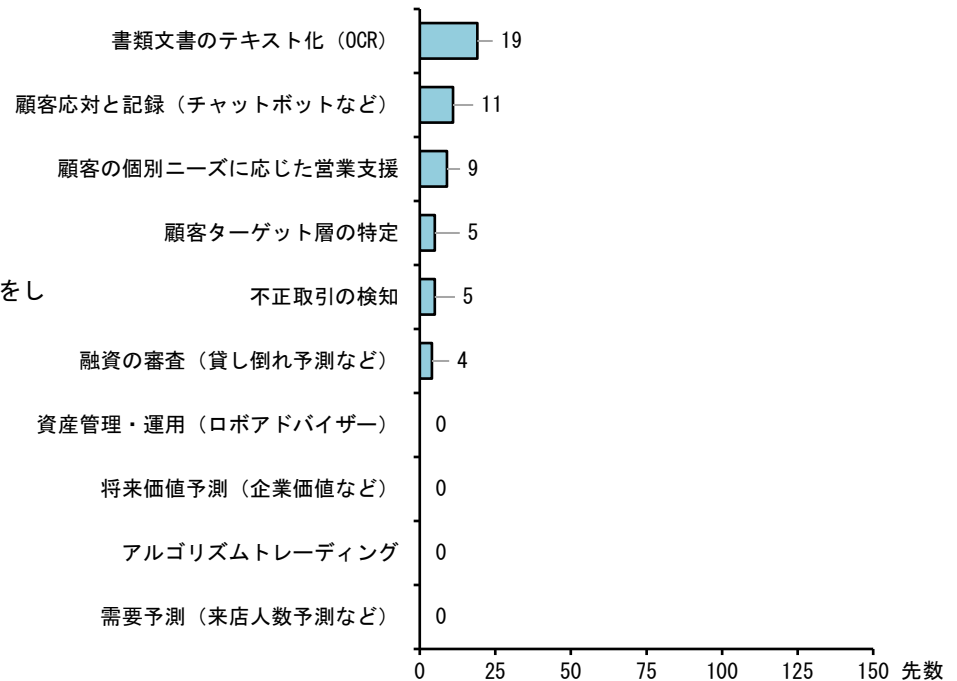
## (9) 従来型AIの利用状況

- ✓ 従来型AIとは、特定の業務に関するデータを学習し、その業務に特化した機能をもつAI。
- ✓ 従来型AIは既に普及した状態にあり、前回アンケート対比で、利用状況に大きな変化はみられない。また、従来型AIと生成AIを組み合わせる先は少ない。

▽従来型AIの利用状況



▽従来型AIと生成AIの組み合わせによる利用事例



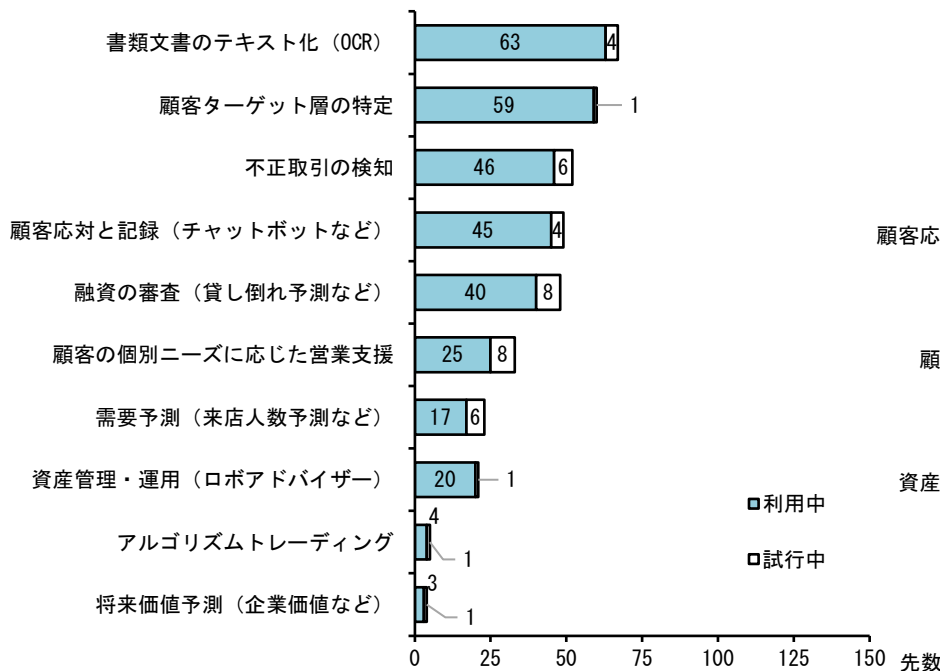
(注) 1. 24・25年度における「利用・試行をしていない」は、「試行・利用検討なし」、「試行・利用検討中」、「試行・利用予定(先行き3年)」の合計。

2. 24年度は155先、25年度は153先、26年度は150先が集計対象。

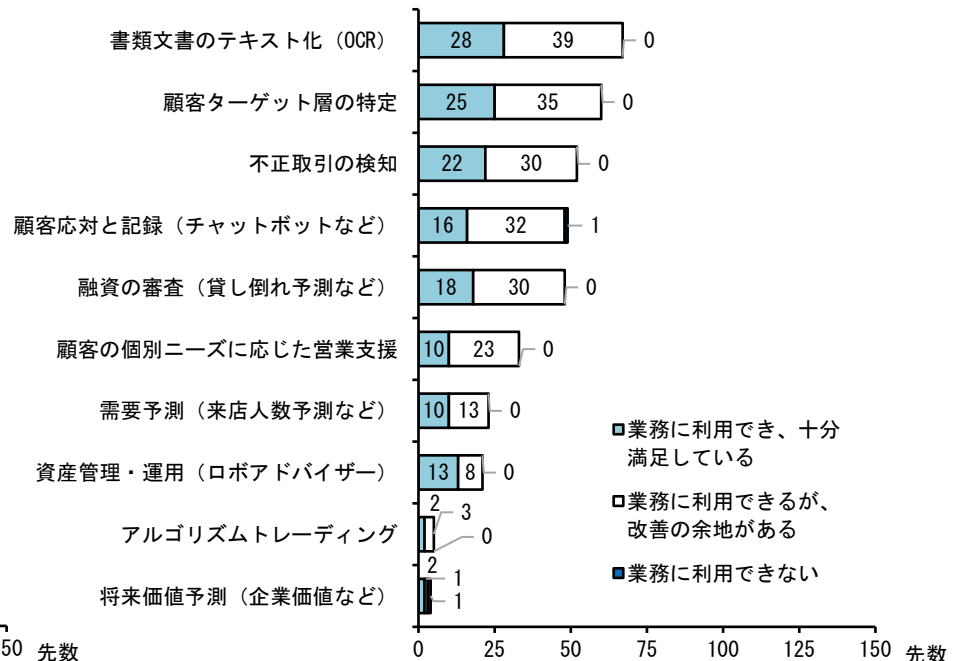
# （ 1 0 ） 従来型AIの利用用途・評価

- ✓ 従来型AIの評価をみると、各ユースケースについて改善の余地があるとの評価が多い。
- ✓ アンケート回答（自由記述）によれば、ごく少数ながら、従来型AIから生成AIへの乗り換えの事例がみられた。今後、AIにかかる性能と経済的コストの動向に応じて、生成AIと従来型AIの使い分けが変化する可能性もある。

▽従来型AIの利用用途



▽従来型AIの評価



## まとめ

- ✓ 今回のアンケート結果および意見交換では、以下の点が確認された。
- ① 9割強の金融機関が生成AIを利用・試行中。全業態で活用割合が増加しており、中でも、第二地銀でこの1年間の増加が目立つ結果となった。
- ② 利用用途については、汎用的な事務処理から、顧客情報を利用するコア業務へと活用の幅が拡大している。ただし、生成AIの出力を顧客に直接提示する先は、現時点では少数にとどまっている。
- ③ 利用開始後の評価については、「業務に利用できるが、改善の余地がある」との回答が多い。背景には、金融機関自身の活用能力向上や、今後の生成AIの技術進歩への期待がある。
- ④ リスク管理状況をみると、情報管理および実務ルールの整備は相応の先で行われている。もっとも、ガバナンス、サードパーティリスク管理、セーフティ・セキュリティ等については「改善の余地がある」または「検討中」という先が多く、今後の取り組みの強化・進捗が期待される。
- ⑤ 生成AI活用における課題については、ガイドライン等の整備やITインフラの整備は改善が進んだとする先が多い一方で、事業推進、人材育成、ITインフラ・データの整備、サイバー攻撃対策等が今後の課題として意識されている。

## まとめ（続き）

- ✓ 今回の調査結果を踏まえると、わが国の金融機関は、今後も、コア業務への活用拡大など、技術進展の著しい生成AIの活用を積極化・高度化していくことが見込まれる。
- ✓ そうしたもとでは、金融機関が直面する課題や管理が求められるリスクも複雑化・多様化すると考えられる。とりわけ、顧客に対する生成AIによる出力の直接提示や、自律的にタスクを処理するAIエージェント、および最先端の性能を有するフロンティアAIの導入にあたっては、リスク管理やガバナンス面での対応が重要となる。
- ✓ 今後、金融機関が安定的な業務運営と両立する形で、フロンティアAIを含む生成AIの活用を進めていくうえでは、経営層が新技術活用の便益とともにリスクを理解・把握したうえで適切に関与・主導し、適切なリスク管理に必要なリソースの確保や体制の整備等を着実に進め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の活用状況を把握しつつ、金融機関との間でリスク管理やガバナンスのあり方についての対話を続けていく方針である。