

「AI事業者ガイドラインの普及・浸透及びAIガバナンスの取組状況等 に関する実態把握調査」集計結果

2024年12月18日

総務省情報流通行政局参事官室

0

はじめに(調査の全体像)

調査設計

- ✓ 本調査では、国内の事業者における**(1)AI事業者ガイドラインの周知浸透に関する推進状況**、および**(2)AIガバナンスに関する取組状況や課題等**の大きく二点についての実態把握を目的に、アンケート調査を実施した。

調査目的

(1)AI事業者ガイドラインの周知浸透に関する推進状況の把握

- ガイドラインの認知度・活用状況・評価等（主にセクション3、4の設問が該当）
- 効果的な周知浸透手法の検討および事業者の声に基づく更新箇所の検討に繋げる

(2)AIガバナンスに関する取組現状や課題等の把握

- AIの活用状況・AIリスクの分析状況・AIガバナンスの取組状況や課題要望等（主にセクション2、4の設問が該当）
- 先進的な取組事例（インタビューでも深掘り）の横展開を見据えた更新箇所の検討に繋げる

調査手法

Webアンケート（Microsoft Forms）

調査期間

2024年10月2日(水)～18日(金)

調査対象

総務省とリレーションがある業界団体のうち、AI開発者・AI提供者・AI利用者の所属が比較的多い団体として、**日本ディープラーニング協会（JDLA）・情報サービス産業協会（JISA）・企業情報化協会（IT協会）**をそれぞれ選定し、**所属企業へのアンケート発出を依頼**（50社程度の回収を目標）

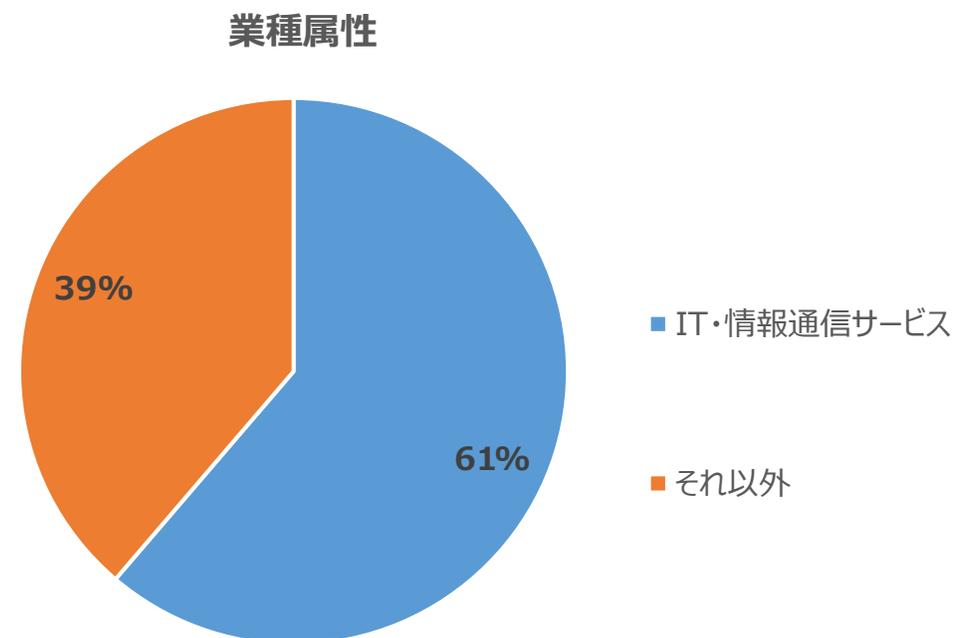
設問一覧

本資料の章立て	設問内容	設問番号	対応する調査目的
第1章 AI事業者ガイドラインの認知度	AI事業者ガイドラインは組織としてどの程度認知・浸透していますか。	3.1.1	(1)
	ご所属部署でAI事業者ガイドラインを認知したきっかけを以下のうちよりお選びください。	3.1.2	(1)
第2章 その他のガイドラインの認知度	各省庁や業界団体等で発信されている、業界別のAIガバナンスや利活用に関する方針・ガイドラインは組織としてどの程度認知・浸透していますか。	4.1.1	(1)
	業界別ガイドラインについて、具体的にどのように業務内で活用、もしくはどのような記述を参照・共有していますか。	4.1.2	(1)
	業界別ガイドラインについて、組織としてご存じのものを以下のうちよりお選びください。	4.1.3	(1)
	国際間で決められたAIガバナンスに向けたガイドライン等について、組織としてご存じのものを以下のうちよりお選びください。	4.2	(1)
第3章 AI事業者ガイドラインの活用状況	ご所属部署においてAIガバナンスに取り組む上で、AI事業者ガイドライン等（注）を業務内で活用したことがありますか。	3.2.1	(1)
	ご所属部署においてAI事業者ガイドラインを業務内でどのように活用したかを以下のうちよりお選びください。	3.2.2	(1)
	AI事業者ガイドラインを業務内で活用する上で感じた課題があればご記載ください。	3.3	(1)
	別添「チェックリスト」「ワークシート」の存在をご存じですか。また、業務内で活用していますか。	3.4.1	(1)
	「チェックリスト」「ワークシート」をご確認いただき、使いやすさの向上のためのご意見等があればご記載ください。	3.4.2	(1)
第4章 AIガバナンスの取組状況	ご所属部署内でのAIの開発/提供/利用において、特に重視しているガバナンスの観点を以下のうちよりお選びください。	2.1	(2)
	（設問2.1にて重視しているとお選びいただいた）観点とそれに係るリスクに対して、どのような対応策を実施されているか、事業活動や業務内容に照らして具体的にご記載ください。	2.2.1 ～ 2.2.5	(2)

回答者属性

- ✓ 本アンケート調査は全体で**80件**の回答（数社より複数回答があったため回答企業数としては70社）が得られた。
- ✓ 主体別にはAI開発者：12件、AI提供者：24件、AI利用者：44件であった。業種別には61%が「IT・情報通信サービス」であった。

設問1.4における主体	回答数（件）
AI開発者	12
AI提供者	24
AI利用者	44
合計	80



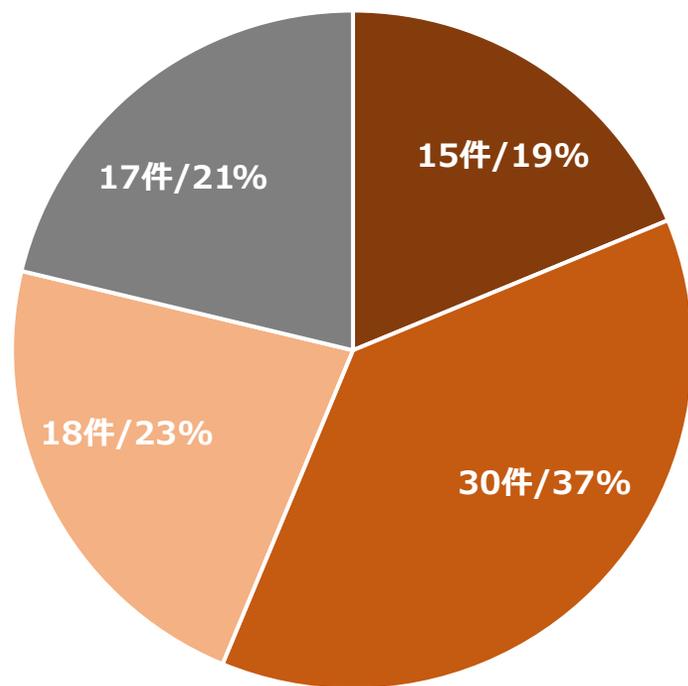
1

AI事業者ガイドラインの認知度

AI事業者ガイドラインの認知・浸透度

✓ 回答者の部署におけるAI事業者ガイドラインの認知度は**79%**であり、うち「全社的な共有や活用も行っている」の回答は全体の**19%**であった。

■ 3.1.1 AI事業者ガイドラインは組織としてどの程度認知・浸透していますか。【n=80】

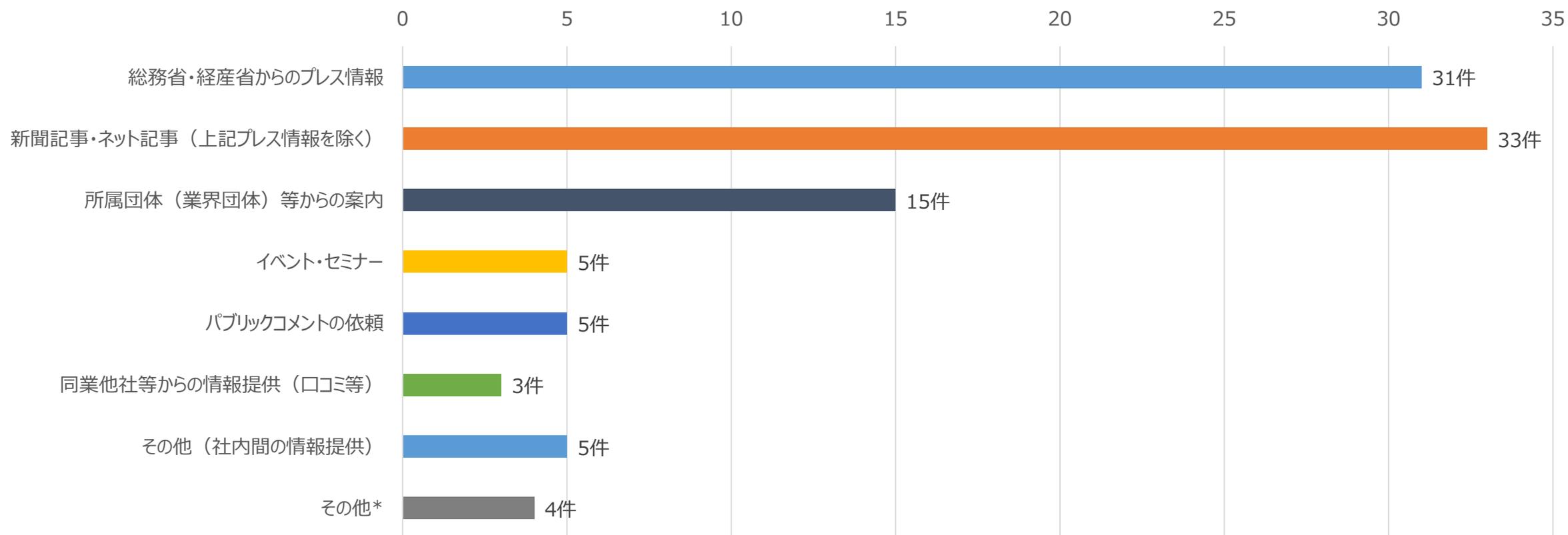


- 所属部署で認知した上で、全社的な共有や活用も行っている
- 所属部署では認知しており、現時点では全社的な共有や活用に向けて検討中
- 所属部署では認知しているが、社内共有や活用に向けた検討は行われていない
- 全社として、あるいは所属部署でも、認知していない

AI事業者ガイドラインの認知経路

✓ AI事業者ガイドラインの認知経路としては「**新聞記事・ネット記事**」、次いで「**総務省・経産省からのプレス情報**」が多く、メディア掲載の効果が大きいことが確認された。

■ 3.1.2 ご所属部署でAI事業者ガイドラインを認知したきっかけを以下のうちよりお選びください。【複数選択／n=80】



*その他回答としては「ネット検索」「担当部署にて把握のため不明」「従業員が構成員である（2件）」

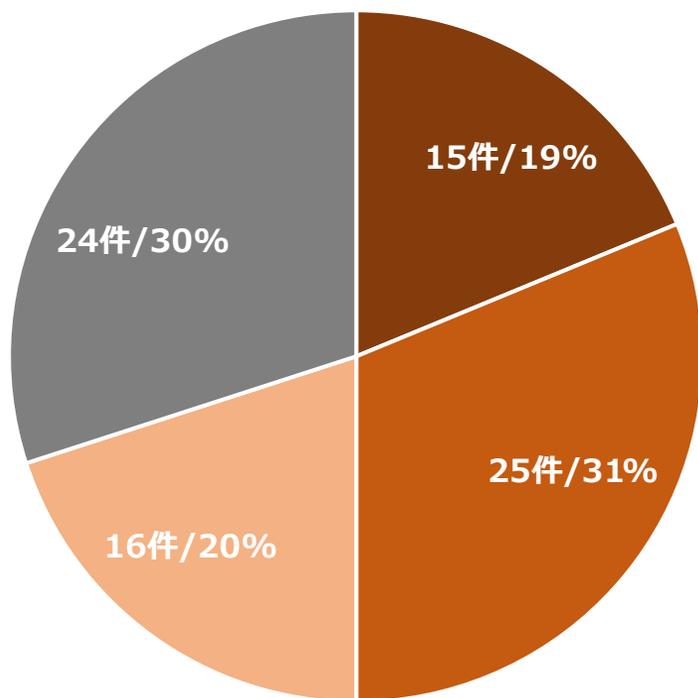
2

業界別ガイドラインおよび
国際間ガイドラインの認知度

業界別のガイドラインの認知・浸透度

✓ 回答者の部署における業界別のガイドラインの認知度は**70%**、うち「全社的な共有や活用も行っている」の回答は全体の**19%**であり、AI事業者ガイドラインの認知度と概ね同様の結果であった。

■ 4.1.1 各省庁や業界団体等で発信されている、業界別のAIガバナンスや利活用に関する方針・ガイドラインは組織としてどの程度認知・浸透していますか。【n=80】



- 所属部署で認知した上で、全社的な共有や活用も行っている
- 所属部署では認知しており、現時点では全社的な共有や活用に向けて検討中
- 所属部署では認知しているが、社内共有や活用に向けた検討は行われていない
- 全社として、あるいは所属部署でも、認知していない

業界別のガイドラインの活用状況

- ✓ 業界別のガイドラインの活用状況としては、後述するAI事業者ガイドラインの活用形態と同様に、社内のガイドラインを策定・アップデートする際に参考とするケースが多かった。

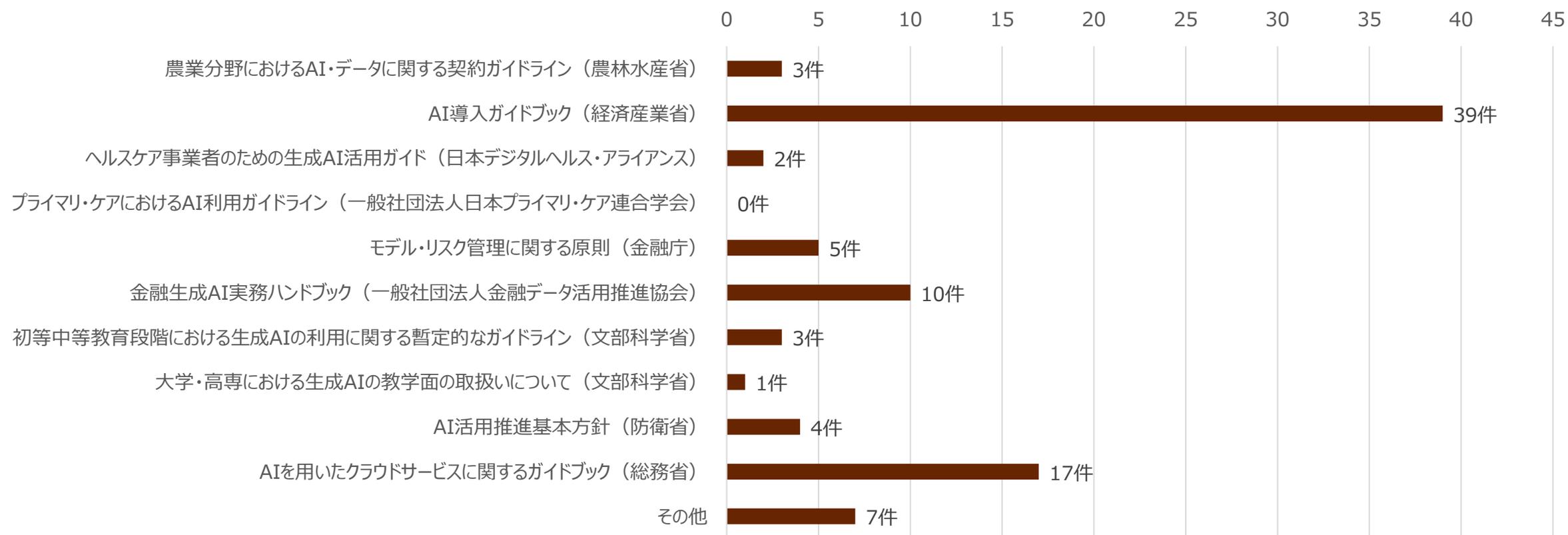
■ 4.1.2 前問の業界別ガイドラインについて、具体的にどのように業務内で活用、もしくはどのような記述を参照・共有していますか。【n=11】

• 業界団体のワーキンググループに社員が参加し、業界内での生成AI利活用を推進している
• システム開発時、運用受託時、保守管理受託時
• 該当する部署にて当該ガイドラインも参考とした業務への対応を行っている
• 金融生成AI実務ハンドブック（一般社団法人金融データ活用推進協会）の内容をもとに、 社内ChatGPTの利用ルールのブラッシュアップ 等を図っている。
• 全社に対しAIを利用する上でのガイドラインとして展開 している。しかし、“入力した内容が学習に利用されない”AIとは棲み分けを行っており、当該AIについては入力内容に制限をかけていない。
• 社内でのガイドライン策定時に参考とした。特に、データの適正な利用や、AIシステムの透明性・公平性の確保に関する記述を参照し、 社内の運用ルールに反映した。
• AIを利用したシステム開発等を行う際の、AIガイドラインやチェックリスト等の 社内ルール、チェックリスト等に当該ガイドラインを参照 している
• 生成AI利活用ガイドラインを策定するうえで参考 にしている。
• AI開発の委託における契約書や提案書の作成にあたり参照 している
• 様々な顧客からAIガバナンスガイドラインやチェックリストの策定の相談を受けて作成支援を行う際の インプット にしている
• 「AI事業者ガイドライン」のベースとなっている総務省文書(AI開発ガイドライン、利活用ガイドライン)を元に AI利活用原則を策定 し社外にも公開。原則に従って社内ルールを整備。AIシステムを開発／提供／利用する際は企画段階でルールに基づきリスクアセスメントを実施。

業界別のガイドラインの具体例

✓ 業界別のガイドラインとしては、**経済産業省「AI導入ガイドブック」**の認知度が最も高く、本設問の回答者の**75%**を占めていた。

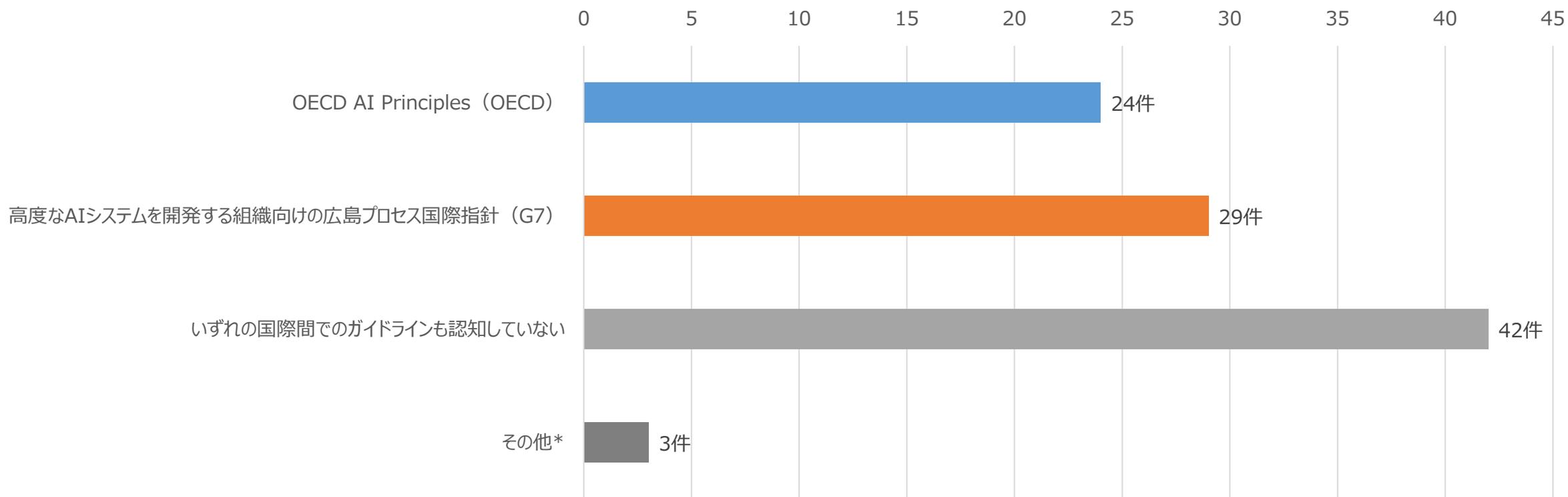
■ 4.1.3 前問の業界別ガイドラインについて、組織としてご存じのものを以下のうちよりお選びください。【複数選択／n=53】



国際間のガイドラインの認知度

✓ 国際間で決められたAIガバナンスに向けたガイドライン等について、約半数が「いずれの国際間でのガイドラインも認知していない」と回答があった。

■ 4.2 国際間で決められたAIガバナンスに向けたガイドライン等について、組織としてご存じのものを以下のうちよりお選びください。【複数選択／n=80】



*その他回答としては「EU AI Act (2件)」「ユーザー部門が直接アクセスしていない」

3

AI事業者ガイドラインの活用状況・
活用課題

AI事業者ガイドラインの活用状況

- ✓ 回答者の部署においてAIガバナンスに取り組む際のAI事業者ガイドラインの活用度は**40%**であった。
- ✓ 「今後活用する予定である」層を合わせると、8割以上がAI事業者ガイドライン等を活用したことがあるか、活用を検討していることが分かった

■ 3.2.1 ご所属部署においてAIガバナンスに取り組む上で、AI事業者ガイドライン等*を業務内で活用したことがありますか。【n=80】

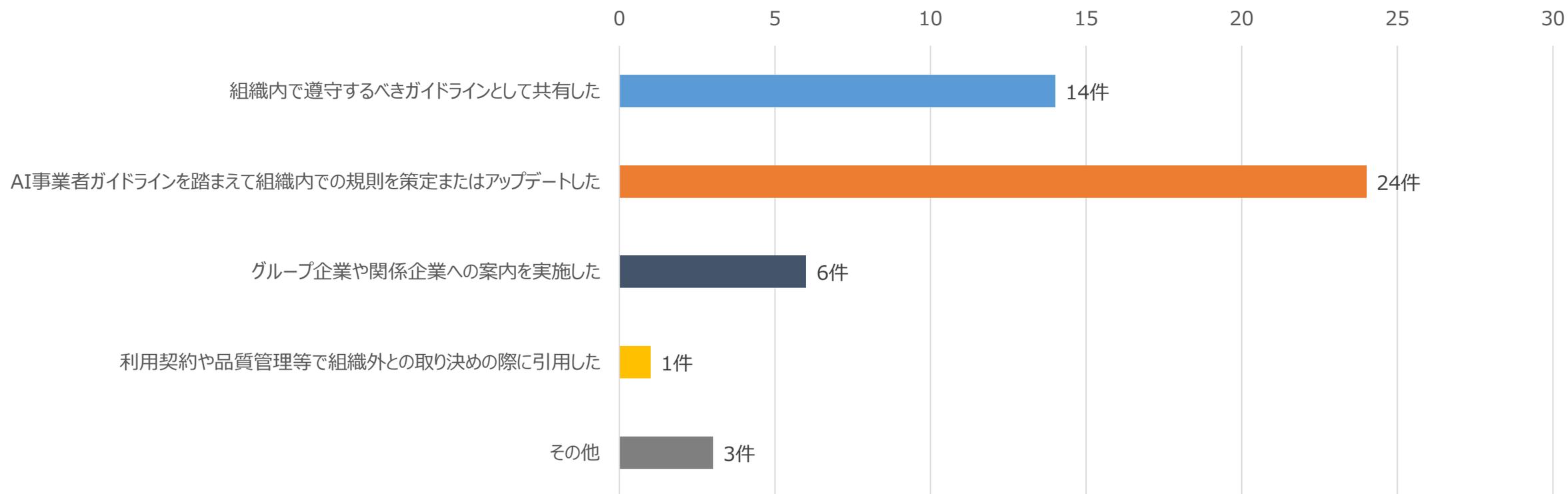


*AI開発ガイドライン（平成29年/総務省）、AI利活用ガイドライン（令和元年/総務省）、AI原則実践のためのガバナンスガイドラインVer1.1（令和4年/経済産業省）

AI事業者ガイドラインの活用形態

✓ AI事業者ガイドラインの活用形態としては、「組織内での規則を策定またはアップデート」や「組織内で遵守すべきガイドラインとして共有」が多かった。

■ 3.2.2 ご所属部署においてAI事業者ガイドラインを業務内でどのように活用したかを以下のうちよりお選びください。【複数選択／n=32】



*その他回答としては「今後、社内ガイドラインについて改定を予定」「組織内での規則を策定中」「概要を社内に周知」

AI事業者ガイドラインの活用課題 1/2

✓ AI事業者ガイドラインの活用課題として、ガイドラインそのものに関わる部分ではスコープの広範さやボリュームの多さに対する意見が多かった。

■ 3.3 AI事業者ガイドラインを業務内で活用する上で感じた課題があればご記載ください。【n=80】

分類	回答例（ガイドラインそのものへのご意見）
スコープ・位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> 弊社含め、各企業では“入力したデータが学習に利用されない”生成AIが多くの割合で利用されており、主流であると推察する。そのため、弊社でも前述の社内に展開している生成AIサービスに対しては、特段入力内容に制限をしていない状況にある。当ガイドラインをそのまま利用者に展開すると、利用方法について混乱を招く恐れがあるため、生成AIの機能に応じた棲み分けが必要になると思われる。 カバーする内容が広範で当社でのAI活用と直接関わらないものが多い。抽象的な表現が多く、このままの形で社内に展開するのは困難である。また生成AIに関する事項と汎用AIに関する事項が混在しており、明確に分離した方が分かりやすい項目があると感じた。参考にしつつ、当社の業務と直接関係のある内容を活用することを検討したい。 AI自体の明確な定義が難しく、クラウドサービス側でAI的な処理を行っており、本ガイドラインに該当するかどうかの判断が難しい場合がある。自社業務でAIサービスを利用し、その生成結果を顧客などに提供・提示する場合は「AI利用者」でよいのか、「AI提供者」の考慮も必要なのか、などの判断が難しい場合がある。 一言にAIといっても幅広いサービスがあり、どのAIサービスにどの項目を適用すべきかというところを考えるのが少し難しいように感じる。 著作権に関する議論は文化庁に譲っており、国としての統一的なガイドラインにすべく、一つにまとめて欲しい。また、デジタル庁からもガイドラインが出ており、国全体としての取りまとめをすべき。AISIのガイドラインは立ち位置を明確にしている。
内容面	<ul style="list-style-type: none"> 国内と国外で違いがある。 ガイドラインとしては理解できるが、実務上の運用として、具体的なケースに対してこの方針に合致しているのか、していないのかを判断することが難しい場合がある。 AIで検索された結果の信ぴょう性をどのように評価したらいいかわからない
形式・分量面	<ul style="list-style-type: none"> PDFとして公開されているため、アクセシビリティが高いとは言い難い とにかく旧来の文書形式が使いづらい。書籍ではないのだから関連項目へのハイパーリンクくらいはつけてほしい。WordPress で作るべきでは？ サードパーティのサービスを自社のシステムや製品に取り入れるなどAIを内包するシステムの開発の敷居が下がっていることから、より多くの関係者がAIの活用を企画するようになってきました。これの対策としてより幅広い関係者に参考にしてもらえるように、一段内容を抽象化してパンフレットの的な詳細度の資料も有用と思います。 文章の読み込み、理解などが、ボリュームの観点や表現の難しさなどにより難しい。要約版や平易な表現での読み替え版、動画解説などがあれば、マジョリティ層への浸透も進むと思う。 AI利用者に該当するので、余分なページが多すぎる。ガイドライン自体を開発者、提供者、利用者に分けた方が良いのではないかと。（利用者はLLMを意識する必要が無いのなら、そもそも記載が無意味）

AI事業者ガイドラインの活用課題 2/2

✓ AI事業者ガイドラインの活用課題として、社内体制や外部環境に起因する部分では、社内の認知や体制が追いついていないという意見が多く、またガイドラインを活用・遵守することによるコスト増やビジネス上の不利益を挙げる意見も散見された。

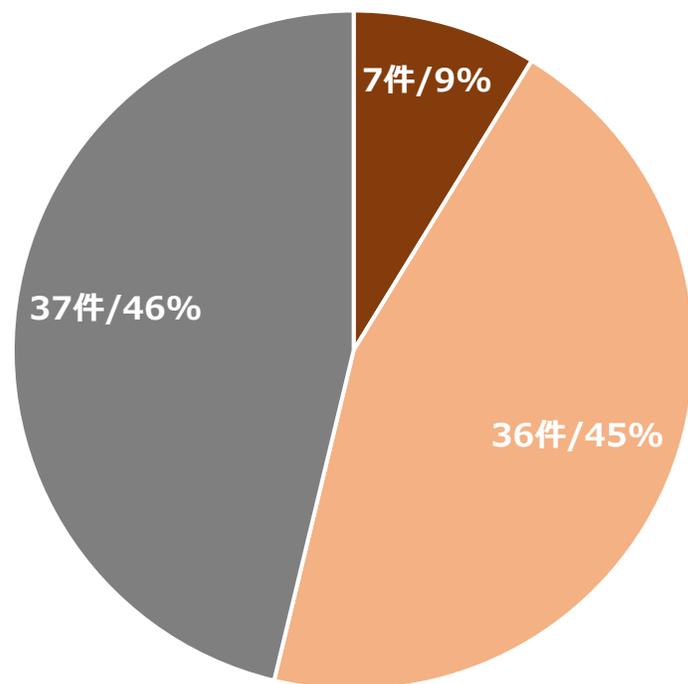
■ 3.3 AI事業者ガイドラインを業務内で活用する上で感じた課題があればご記載ください。【n=80】

分類	回答例（ガイドラインそのものへの意見）
社内運用面	<ul style="list-style-type: none"> 弊社は小さな会社なので全員に認知させることはさほど難しくはないが、逆にプロセスとしてのチェック機構が開発ループにうまく組み込めていないように思う。今後の課題として認識はしているが、受託案件では先方のデータと先方の運用なのでコントロールがしにくいこともある。今後の自社サービスを検討していくうえではガイドラインを積極的に使っていく必要があると感じている。
	<ul style="list-style-type: none"> 活用しているが、ガイドラインに記載されていることを全て満たさなければならないと誤解している社員への対応等、具体的な業務への適用場面においては課題がある。
	<ul style="list-style-type: none"> 各企業の状況に合わせたテラリングやポイントを抑える工夫が必要
	<ul style="list-style-type: none"> 既に社内で作成したガイドラインや各種ルールとの整合性を調整する負荷が高い（living documentとなるため、今後も更新箇所の対応への負荷が高くなる可能性あり）
	<ul style="list-style-type: none"> AIのスピードに法整備などが追いついていないこともあり、ガイドライン以外の情報についても常にウォッチし続ける必要がある。
	<ul style="list-style-type: none"> ガイドラインの内容が専門的かつ複雑であるため、すべての関係者が理解することが難しい。また、ガイドラインの内容を社内全体に周知徹底するためのトレーニングやリソースが不足している
	<ul style="list-style-type: none"> ガイドライン準拠の必要性といったマインドが、まだ醸成できていない
外部環境面	<ul style="list-style-type: none"> 実際のビジネスにおいて、弊社のような主として提供者となる事業者が利用者から要求される開発者の責任、および利用者の責任の履行について、きちんと遵守していただくようお願いするにはそれなりのハードルがあると感じる（提供者だけでAIシステムの社会的責任を果たせないため、利用者と開発者から協力を得るために労力が相当かかるという印象。また、本ガイドラインを必ずしも重要視していない事業者も相当数いると想定され(法的な拘束力のようなものがないため)、守っていることが逆にビジネス上の不利にならないかという懸念もある。透明性については、営業秘密や知財なども関係することも多くあり、利用者から求められた場合にどれだけのものを応えるべきかという線引きもあいまいで悩ましい。
	<ul style="list-style-type: none"> 「共通の指針」等の遵守とAIビジネスの両立が課題。AI事業者として、どこまでコスト（体制含む）をかけて遵守させていくかが検討事項。
	<ul style="list-style-type: none"> エンタープライズ企業などで遵守されている場合はその限りではないが、PoCなどの案件では、ガイドラインの採択によってコストが膨らむため、現時点で顧客にとっても我々にとっても良い結果にならない。 業界内の周知はまだできていないと感じています。

「チェックリスト」「ワークシート」の認知度

- ✓ 回答者の部署におけるAI事業者ガイドライン別添「チェックリスト」「ワークシート」の認知度は**54%**であり、ガイドライン自体の認知度（P.7より79%）の7割程度であった。
- ✓ 「チェックリスト」「ワークシート」の活用度は**9%**であり、ガイドライン自体の活用度（P.15より40%）の約4分の1であった。

■ 3.4.1 AI事業者ガイドライン別添「チェックリスト」「ワークシート」の存在をご存じですか。また業務内で活用していますか。【n=80】



- 認知しており、業務内で活用している (or活用したことがある)
- 認知しているが、業務内で活用したことはない
- 認知していない (業務内で活用もしていない)

「チェックリスト」「ワークシート」の活用課題

✓ 「チェックリスト」「ワークシート」の使いやすさの向上に向けて、システム化や具体例の挿入といった対応を求める回答が多かった。

■ 3.4.2 前問の「チェックリスト」「ワークシート」をご確認いただき、使いやすさの向上のためのご意見等があればご記載ください。【n=17】

分類	回答例
システム化	<ul style="list-style-type: none"> 必要性は理解できるがツールとして旧態然としており、とくにマトリックスに文章を記入するタイプのワークシートはAIどころかユーザビリティの欠片すら見当たらない。せめてフローチャートやガンチャートなど視覚的なインターフェースにするとか、現状を文章で記入すればガイドライン準拠の判定やレベル評価ができるツールにするなど、お題目にふさわしいものが欲しい。 チェックリストもワークシートも内容、表現が監査のそれであり、読み込み、理解、解釈の難易度が高く、ボリュームも多いため、必要だと分かっているにもかかわらず、実際に活用する際の負担が大きいのと感じる。例えば、4択テストのように、平易な表現や事例などを引き合いにしつつ、回答していくと、生成AIがバランスの遵守度、認知度などのレベル、点数が出るような仕掛けなら、利用のしやすさが各段に上がると感じる。 RAG (Retrieval-Augmented Generation) 等の技術を使って、チェックリストやワークシートに回答された内容がAI事業者ガイドラインの原則に従っているか判定するシステムがあると便利。AI事業者ガイドラインを参照した上で、現行の規則を入力すると改善すべき点をアドバイスいただけるとなお良い。
具体例の挿入	<ul style="list-style-type: none"> 記載が漠然としており、実業務において具体的な対応策の検討においては活用し難い。具体的な対応策（ベストプラクティス等）を提示頂けるとありがたい。 チェックリストは判りやすくできていると思いますが、「～ができていないか」の問いに対して具体的に何がどれくらいできていなければならないのか判断できない人もいますので、こんごそのあたりの考え方の例も、図やイラストを交えるなどわかりやすく展開して頂けると良いと思います。ワークシートについては、我々には詳細度が高すぎるので評価できません。 設問の解説がより具体的であるとより分かりやすい
内容量の見直し	<ul style="list-style-type: none"> 量が多い 項目が多いため、何を主として考えれば良いかをもう少しフォーカスした情報の提供があると取りつき易いと思いました。
位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対しての展開であれば、主流なAIサービスの要件に応じたそれぞれの内容が必要になると推察する。 そもそも、あれは自社でチェックシートを作る際の参考という位置づけである。この点をもう少し明確化したほうが良い。そもそもあのチェックシートの使いやすさを追求するものでもないと思う。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 定期的なアップデート 「チェックリスト」「ワークシート」を見つけられない。

4

AIガバナンスの取組状況

特に重視されているAIガバナンスの観点

✓ 回答者の部署において、最も重視されているガバナンスの観点は「AIシステム・サービスに影響するセキュリティ対策」であり、次いで「AIシステム・サービス全般におけるプライバシーの保護」「偽情報等への対策」「適正学習」「教育・リスクリング」であった。

■ 2.2 ご所属部署内でのAIの開発/提供/利用において、特に重視しているガバナンスの観点を以下のうちよりお選びください。【複数選択（最大5つまで） / n=80】

特に重視されているガバナンスの観点 [Top5]	のべ回答数
[5-セキュリティ確保] ①AIシステム・サービスに影響するセキュリティ対策（機密性等が不十分ではないか）	49
[4-プライバシー保護] ①AIシステム・サービス全般におけるプライバシーの保護（個人情報等が出力されないか）	37
[1-人間中心] ③偽情報等への対策（偽情報等を提供しないか）	34
[2-安全性] ③適正学習（不正確なデータまたは古いデータを学習していないか）	25
[8-教育・リテラシー] ①教育・リスクリング（AIに関するリテラシーの確保や教育の機会等が不十分ではないか）	25