

【資料3】

AI事業者ガイドラインに関する事業者アンケート・ヒアリングの結果 概要

2025年2月18日
総務省情報流通常行政局参事官室

アジェンダ

1. 本調査の背景と目的
2. アンケート・ヒアリング結果の詳細
3. 課題の分析

1

本調査の背景と目的

本調査の背景と目的

- ✓ 本調査（事業者アンケート・ヒアリング）の目的は、事業者による本ガイドラインの認知ならびに業務における適切な活用に繋げるための、今後の改定および普及浸透の方針を策定することである

背景

- 本ガイドラインは今後も我が国のAIガバナンス関連政策の土台であり続けると見込まれ、AIのリスクを抑えながら利活用を推進するという目的の達成のために、事業者による本ガイドラインの認知ならびに適切な活用をさらに促進していくことが期待される

目的

- 1.0版公表から9か月あまり経過し、事業者による認知・活用が進みつつある今のタイミングで、本ガイドラインが「どれくらいの事業者に、どのように活用されているか」を把握したうえで、
①今後のガイドラインの改定方針 および ②効果的に普及浸透を推進するための手法を立案する
- 本ガイドラインを「ただ知つてもらう」だけではなく、認知の先にある「ガイドラインの適時・適切な活用」の推進をめざす

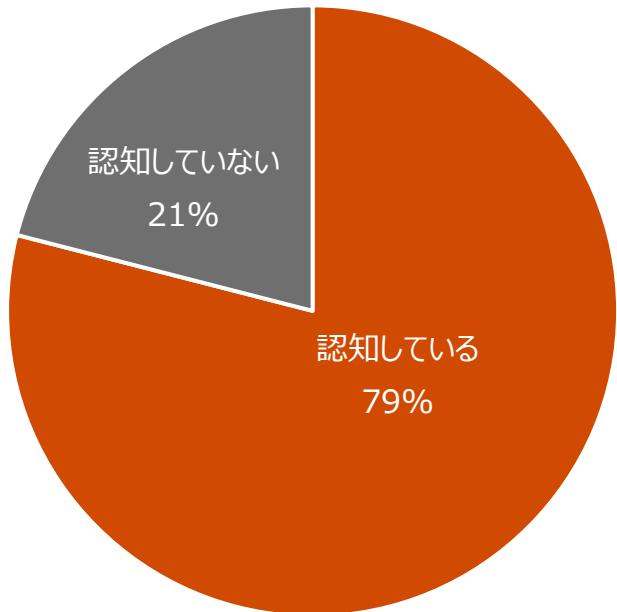
2

アンケート・ヒアリング結果の詳細

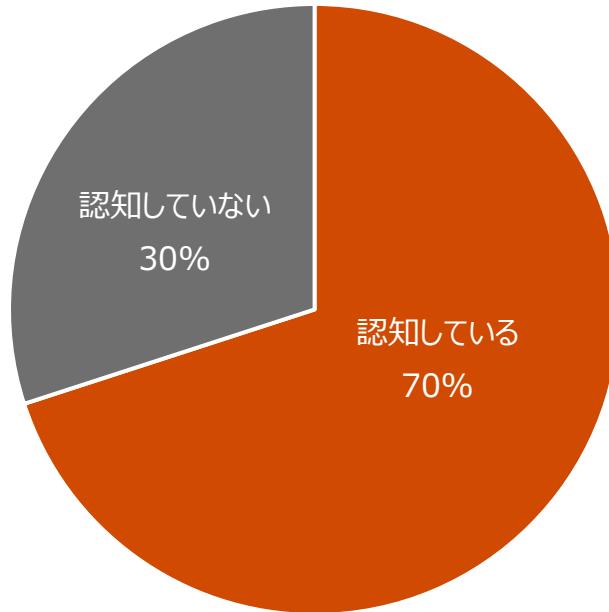
AI事業者ガイドラインの認知度

✓ 本ガイドラインの認知度は8割程度と高く、多方面での周知活動が奏功しているとみられる

- ・ 調査対象企業（80社）における本ガイドラインの認知度は8割であり、その他のAI関連ガイドラインの認知度（7割）と比較しても高い



本ガイドラインの認知度



業界別のAI関連ガイドラインの認知度

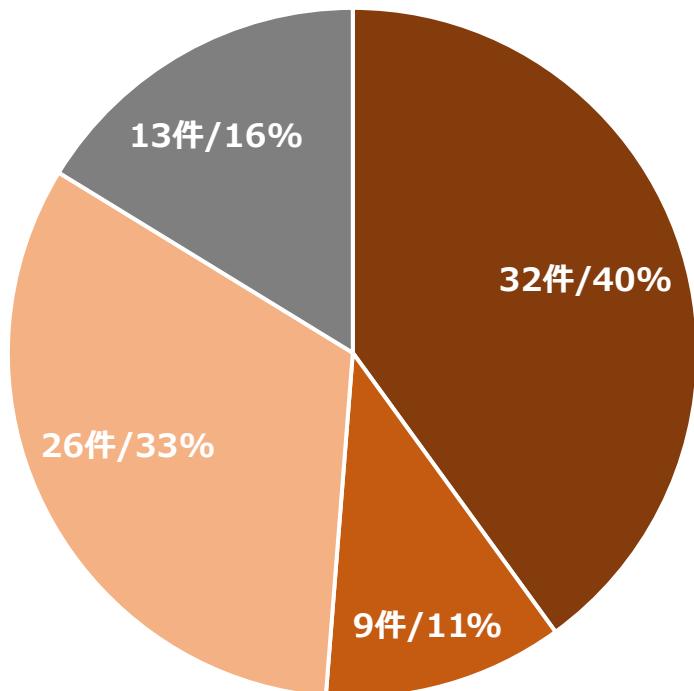
- ・ ヒアリング企業からも、ガイドラインの認知度は広がっているとの感想を得ている

- 「最近、ガイドラインに沿ってガバナンスを構築したい、ガイドラインについてわからない部分があり教えてほしいという要望をもらうことが多い。ガイドラインの認知は広がっていると感じる。」
- 「国内各事業者との意見交換の際には、事業者ガイドラインが参照されているという実感がある。」

AI事業者ガイドラインの活用状況

- ✓ 一方で、ガイドラインの活用度は認知度の約半分の4割にとどまり、「知ってはいるが使えていない」事業者が多い
- ✓ ただし、今後の活用については「検討中」あるいは「今後活用予定」とする事業者が多く、ガイドラインの効果的な活用方法を伝えることができれば一気に活用が広がる可能性がある

■ 3.2.1ご所属部署においてAIガバナンスに取組む上で、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】



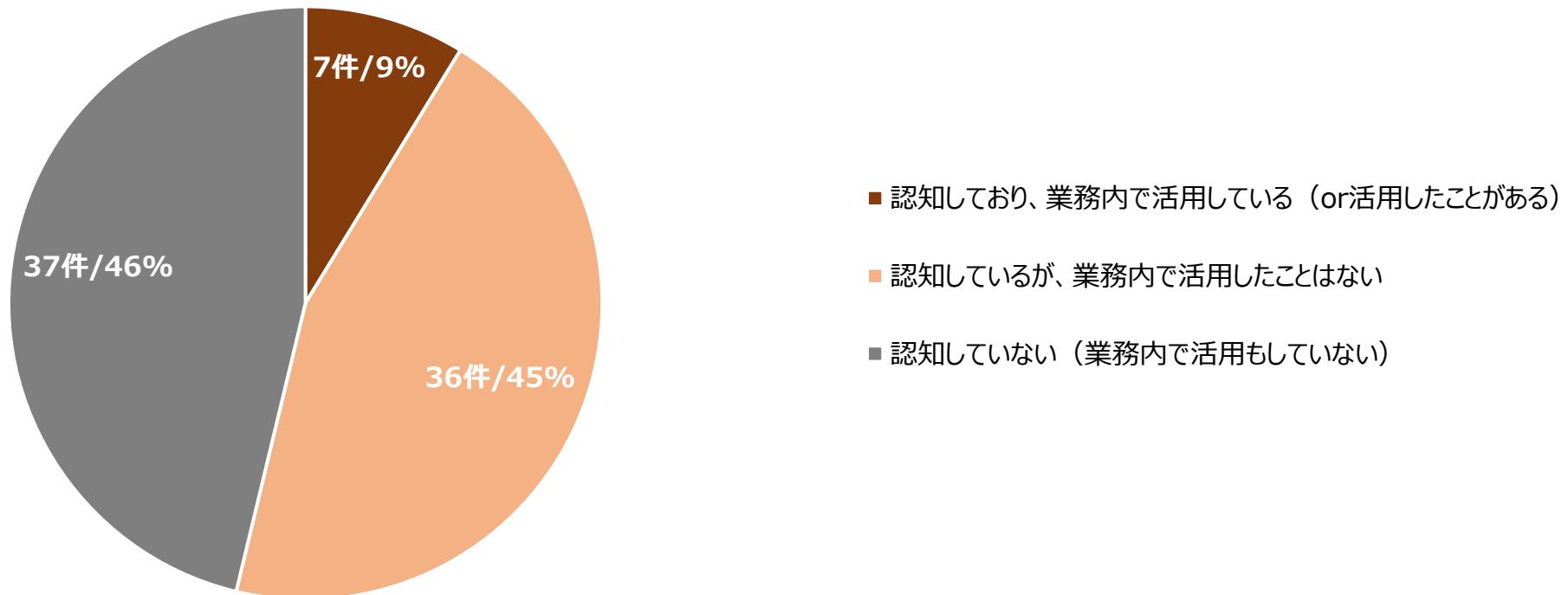
- AI事業者ガイドラインを活用したことがある
- AI事業者ガイドラインを活用したことはないが、それ以外のいずれかは活用したことがある
- いずれも活用したことがないが、組織として今後活用する予定
- いずれも活用したことがなく、組織として今後の活用も未定

*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）

「チェックリスト」「ワークシート」の認知度・活用状況

✓ チェックリスト/ワークシートを活用している企業は9%であり、認知度（54%）の6分の1と活用度が極端に低い

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】



ガイドラインへのご意見

✓ 事業者へのアンケート・ヒアリングを通して、本ガイドラインの活用にあたっての課題として下記のような意見を得た

大分類	分類	ご意見（アンケート・ヒアリング結果より抜粋）
内容面	ガイドラインの位置づけ・使い方	<ul style="list-style-type: none">ガイドラインという名称もあってか、忠実に遵守するものという解釈をされている企業が一定数存在し、ベンダーとしては顧客企業から遵守してほしいといわれるケースがいくつかあり憂慮している。
	主体区分のわかりづらさ	<ul style="list-style-type: none">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。SIerの実務においては、サービス開発をする際に、ガイドラインの定義では「提供者」であるが、実態としてはほとんど「利用者」であるような層がいて、解釈に悩んでいる。
	他省庁ガイドライン等との位置づけ整理	<ul style="list-style-type: none">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。
	海外ガイドライン・法令との差分の明示	<ul style="list-style-type: none">国内各事業者との意見交換の際には、事業者ガイドラインが参照されているという実感がある。一方で、海外（欧州・米国・アジア）の拠点メンバーや海外の当局と会話する中では、AI事業者ガイドラインの十分性について理解・納得していただく必要があると感じており、グローバルスタンダードとの差分等を示せる参考情報があるとグローバルへの説明がしやすいと考える。海外のグループ会社もベースとしては適用して問題ないことの明示を追加してほしい。
	内容の具体性	<ul style="list-style-type: none">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。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。
		<ul style="list-style-type: none">AI事業者ガイドラインは実践というよりはプリシパルのレイヤーに近い。正しいことは書いてあるが、実践までの距離はある。同ガイドラインは漏れの確認で用い、実際に事業に活用するテスト項目を検討する場合はAI事業者が書いた論文を直接参照する。具体的なベストプラクティスがあると使いたい。
		<ul style="list-style-type: none">事業者ガイドラインやAIセーフティに関する評価ガイドの原則を自社サービスに落とし込む時に何を遵守する必要があるかという解釈が難しく、どうしても時間やコストがかかってしまう。運用するためのマニュアルやチェックシートを評価軸に落とし込むためのステップが必要になるため、着手がすぐにできないというジレンマがある。
		<ul style="list-style-type: none">リスクアセスメントシートを作ったものの、活用の可否（○×等）を判断する客観的な基準を定めるのは難しいと考えており、具体的な事例を積み重ねていく必要性を感じている。効果的な事例を横展開頂けるとありがたい。

ガイドラインへのご意見

✓ 事業者へのアンケート・ヒアリングを通して、本ガイドラインの活用にあたっての課題として下記のような意見を得た

大分類	分類	ご意見（アンケート・ヒアリング結果より抜粋）
内容面	中小企業向け記述の不足	<ul style="list-style-type: none">・中小企業やスタートアップの立場になったときに、現状のガイドラインを読み込んでAIガバナンスの構築に向けてやることを考えられるかは疑問。
		<ul style="list-style-type: none">・中小企業やスタートアップの対応策、ベースラインとしてどこまで守れば良いか等の事例を増やしていただきたい。
形式面	ユーザインターフェース	<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。
		<ul style="list-style-type: none">・旧来の文書形式が使いづらい。ハイパーリンクくらいはつけてほしい。
	分量の多さ・表現の難解さ	<ul style="list-style-type: none">・文書内でリンクに飛ばない仕様になっている点が少々面倒である。読みたい箇所をすぐに読める仕組みがあるとありがたいと感じる。
		<ul style="list-style-type: none">・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います。この対策としてより幅広い関係者に参考にしやすくするために、一段内容を抽象化してパンフレット的な詳細度の資料も有用だと思います。
		<ul style="list-style-type: none">・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。
		<ul style="list-style-type: none">・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。
		<ul style="list-style-type: none">・分量が多く、読もうとしたが挫折した。
		<ul style="list-style-type: none">・国の文書であり、本体文書のボリュームが大きくなることは必然である点は理解している。受け手が理解しやすい文書や動画等を併せて出していただくのがありがたい。

チェックリスト/ワークシートへのご意見

✓ 事業者へのアンケート・ヒアリングを通して、チェックリスト/ワークシート活用にあたっての課題として下記のような意見を得た

大分類	分類	ご意見（アンケート・ヒアリング結果より抜粋）
内容面	位置づけ・使い方	<ul style="list-style-type: none">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。リスクの特定がない中でチェックしていくことにどの程度の意味があるのか疑問を持っている。顕在化していないリスクも多く、チェックリストの項目をすべて遵守したところで、潜在的なリスクを含めたすべてのリスクに対処できることが担保されるわけでもない。
		<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。
	内容の具体性	<ul style="list-style-type: none">「～ができているか」の問い合わせに対して具体的に何がどれくらいできていればできていることになるのかが判断できない人もいるものと思う。
		<ul style="list-style-type: none">機能に応じた棲み分けが必要であると考える。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。
形式面	ユーザインターフェース	<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ぬ。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ても、実際に活用する際の負担が大きいと感じる。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ガバナンスの遵守度、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。
		<ul style="list-style-type: none">量が多い。
	分量の多さ・表現の難解さ	<ul style="list-style-type: none">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う。

3

課題の分析

課題の分析

- ✓ 事業者からの意見を基に、ガイドラインが抱える課題として考えられるものを以下に挙げる

#	事業者の声	ガイドラインが抱える課題
ガイドライン本体	① ガイドラインの位置づけ・使い方がわかりづらい	リスクベースアプローチなど、想定するガイドラインの使い方が伝わっていない
	② 主体の区分がわかりづらい	主体分けの基準がやや難解になっている
	③ 他省庁ガイドラインとの関係性・スコープを整理してほしい	他省庁ガイドラインを各該当箇所で個別に参照しており、関係性が一目で把握できる状態になっていない
	④ 海外ガイドラインとの差分を明示してほしい	各国ガイドライン・法令等との内容の一致点・相違点が一覧で明示できていない
	⑤ 内容が抽象的で実践に落とし込みづらい	ユースケースレベルでの記載や具体的な基準など、実務での運用を想定した書き方ができていない
	⑥ 中小企業向けの記述が少ない	中小企業によるAIガバナンス構築のベストプラクティスやガイドを示せていない
	⑦ 読みやすく使いやすい文書形式にしてほしい	参照したい箇所にすぐに飛べないなど、文書（PDF）のユーザビリティが低い
	⑧ 分量が多く表現も難解で取り掛かりづらい	参照すべき箇所のガイドや平易な表現での用語解説等がない
チェックリスト	⑨ チェックリスト/ワークシートの位置づけ・使い方がわかりづらい	リスクベースアプローチなど、想定するチェックリスト/ワークシートの使い方が伝わっていない
	⑩ 内容が抽象的で実践に落とし込みづらい	ユースケースレベルでの記載や具体的な基準など、実務での運用を想定した書き方できていない
	⑪ 使いやすいインターフェイスにしてほしい	参照すべき箇所を絞り込めないなど、ツールとしてのユーザビリティが低い
	⑫ 分量が多く表現も難解で取り掛かりづらい	参照すべき箇所のガイドや平易な表現での用語解説等がない