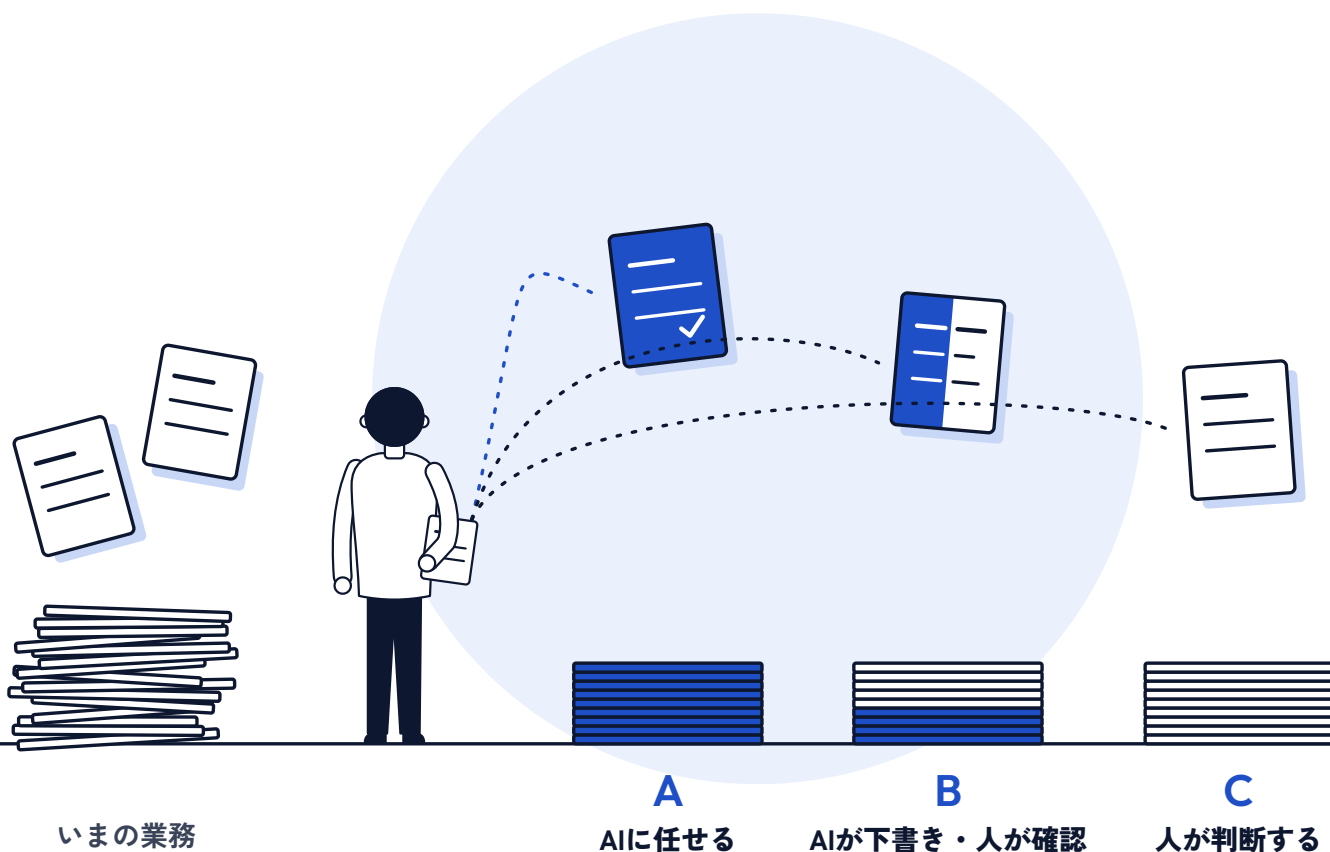


金融・保険でAIに任せられる仕事 任せられない仕事 40選 2026

面談記録・稟議書・照会回答・請求書類、根拠一覧つき仕分け表と入力の早見表

地域金融機関・保険代理店・保険会社の仕事40件を、**任せやすい・下書きして
人が確かめる・人が判断する** の3つに仕分けします。

この資料の対象 地域金融機関（地方銀行・信用金庫・信用組合）の営業店・融資・事務・
コンプライアンスの責任者と、保険代理店・保険会社の管理職の方



この資料に入っているもの

1	仕分け表と選び方	40業務の記入表と、最初の1業務を選ぶ記入表	ページ 20
2	入力の早見表	書類・データごとに入れてよい・条件つき・入れない	ページ 29
3	根拠一覧と専門家確認	区分Cの11業務の根拠と、誰に何を聞くか	ページ 34
4	チェックリスト	担当者向けと管理者向けの点検項目	ページ 40

目次

	はじめに	03
01	業務の詰まり	05
02	AI活用の全体像	07
03	業務40選	10
04	重点業務	23
05	情報と契約の確認	29
06	AIに任せてはいけない判断	34
07	失敗例と防止策	37
08	チェックリスト	40
09	次の一歩	42
	参考文献と出典	43
	発行情報	47

はじめに

渉外・融資・事務・保険金・コンプライアンスの仕事を、誰が確定するかで3つに分けます。
任せやすい＝確認が軽くて済む、の意味です。

面談のあとに面談記録を書く。決算書を見ながら稟議書の財務欄を埋める。約款のどこに書いてあるかを探して照会に答える。診断書と領収書をそろえて請求書類の不足を確かめる。地域金融機関と保険代理店・保険会社の1日は、こうした「書く・探す・そろえる」の繰り返しでできています。

生成AIはすでに職場に入っています。日本銀行の2026年度調査では、約8割の金融機関が生成AIを利用し、試行中を含めると9割強に上ります。詰まっているのは「使うかどうか」ではなく、業務ごとに「どこまで任せ、何を人が確定するか」が決まっていないことです。

この資料は、地域金融機関・保険代理店・保険会社の仕事40件を、顧客に出るか・法令が人に判断を求めているか・顧客情報や機微情報を入れるか、の3点で仕分けます。

-
- A AIに任せやすい（出力の誤りを次の工程で人が見つけられる）
 - B AIが下書きして人が確認する（下書きと抜けの指摘まで。確定は担当者）
 - C 人が判断する（法令・監督指針が判断・説明・届出を人に置いている。定めが無くても顧客への影響が大きい判断は、BoostXの推奨で人に置く）
-

「任せやすい」は「確認が軽くて済む」という意味です。投資助言、与信の可否、保険の引受や支払の可否をAIに任せてよい、という意味ではありません。金融庁のAIディスカッションペーパーも、既存の法令はAIを使うかどうかに関わらず適用されると整理しています（この文書は、金融機関に具体的な対応を求めるものではないと自ら位置づける論点整理です）。貸金業者・リース会社の方は主な読者ではありませんが、返済能力の調査と帳簿の備付けについて同じ線引きが使えます（第6章の付記）。

この資料で分かること（読み終えたときにできること）

- 1 自社の業務を A・B・C に仕分けた一覧を作れる（第3章の仕分け表）
 - 2 書類・データごとに「入れてよい・条件つき・入れない」の最初の版を作れる（第5章の早見表）
-

- 3 面談記録・稟議書・照会回答で、AIが下書きする欄と担当者が書く欄を分けられる（第4章）
- 4 区分Cの業務の根拠を、法令・監督指針の条番号と、定めが無い業務のBoostXの推奨と理由に分けて社内説明に出せる（第6章の根拠一覧）
- 5 重点5業務から最初の1つを選び、測る数字を決められる（第4章末尾の記入表）

記述の種類と読む順番

書いてあることの種類を4つの札で分けます。「事実」は公的な資料・法令・業界団体の公表資料で確かめられること、「BoostXの推奨」は理由つきのすすめ方、「会社ごとに判断すること」は自社で決めること、「専門家に確認すること」は弁護士・個人情報専門家・所管・所属保険会社に確かめることで、この資料では断定しません。

表1 業態別に先に読む章

業態	先に読む章	理由
地域金融機関	第3章の融資と照会、第4章の稟議書	稟議書と規程照会が毎日の詰まりだから
保険代理店	第3章の渉外・募集、第2章、第5章	所属保険会社の取扱いを先に確かめるから
保険会社	第3章の保険金と照会、第4章の請求書類	支払の周辺業務は苦情に直結するから

自社の業態と最初に読む章、読む人（責任者と担当者を1人ずつ）を決めてから読み進めてください。

金融・保険の職場で起きている6つの詰まり

記録・稟議・照会・請求書類・代理店の体制・支払の周辺で、何が詰まっているかを場面で示します。

1-1 面談記録と意向把握が「書く時間」に押される

面談のたびに面談記録と意向把握シートを書きます。説明した事項、当初の意向と最終の意向、提案との対応。保険業法は意向の把握と、意向と契約内容が合っていることを顧客が確かめる機会の提供を義務づけています。下書きに時間がかかるほど、確定の工程が薄くなります。

1-2 稟議書の財務欄と事業概要が、転記と探し物で埋まる

決算書3期分の数字を財務欄に写し、過去の稟議書と面談記録を探して事業概要・資金使途・返済原資を書きます。金融庁の整理では、過去の稟議書を参考に稟議書を下書きする使い方が複数の金融機関で挙がり、人の関与を必須とする運用が大半です。FISCも、社内情報と組み合わせた照会対応や稟議書作成の効率化を利用事例に挙げています。下書きの手間と、所見・可否の確定を分けることが解き方です。

1-3 規程・約款の「どこに書いてあるか」を探す照会

営業店からの本部照会、顧客や代理店からの約款の照会は、該当箇所を探す時間が大半です。金融庁の2024年の調査では、生成AIによる社内FAQなどの情報検索は回答先の4割程度がすでに導入していました。愛媛銀行は行内規程の検索で、利用者がAIの回答の誤りの有無を根拠規程等で検証する運用を説明しています。詰まるのは、古い版で答えてしまうことと、顧客に出す回答を誰が確定するかです。

1-4 請求書類の不足確認と案内が、支払の苦情の入口になる

診断書・領収書・見積書の不足と不整合を確かめ、追加の依頼文を送ります。そんばADRセンターが2025年度に受け付けた苦情解決手続（保険会社に苦情内容を通知して対応を求める手続）5,012件のうち、保険金支払に関するものが4,178件（83.4%）です。日本損害保険協会は保険金の適時・適切な支払を損害保険会社の基本的かつ最も重要な機能と位置づけ、金融庁の2026年の保険モニタリングレポートは生命保険会社で請求書類処理へのAI-OCRの導入事例を

紹介しています。支払の周辺を急いで自動化すると、案内の誤りや配慮のない連絡が苦情の火種になります。

1-5 保険代理店は、所属保険会社ごとに取扱いが違ふ

日本損害保険協会の募集コンプライアンスガイド（情報管理版）は、募集と契約管理で生成AIサービスを使う場合は十分留意し、具体的な取扱いは所属保険会社に確認するよう案内しています。乗合代理店では複数社のルールが重なります。損害保険代理店の実在数は2025年度末で124,024店と前年度から11.5%減りました。金融庁の2026年の保険モニタリングレポートでは、乗合代理店へのヒアリングで、監査人材の確保や募集記録の有効活用が課題として挙がっています。

1-6 顧客情報・機微情報を入れてよいかの線が無い

全国地方銀行協会は生成AI活用の課題として、機微情報の取扱いなど個人情報保護を挙げています。日本銀行の2026年度調査では、顧客情報など機密性の高い情報を生成AIで扱え、かつ顧客向け関連業務で使っている先は67先で、生成AIを利用中または試行中の136先の約5割です。線を引くまでは、担当者ごとの判断で入力が決まります。

起きやすいこと

- 面談記録の下書きがそのまま募集記録になる ---▶
- 古い約款で照会に答える ---▶
- 担当者が個人契約のAIに決算書を入れる ---▶
- 請求書類の案内文が定型のまま顧客に届く ---▶

先に決めること

- 意向の確定は担当者が書く欄を分ける
- 検索対象を最新版に限り改定履歴を持つ
- 入れてよい情報と使うサービスを1枚にする
- 送る前に確認する人と項目を決める

この章で決めること: 6つの詰まりのうち自社で最も時間を取られているもの1つ。担当者に1週間分の件数と時間を数えてもらいます。

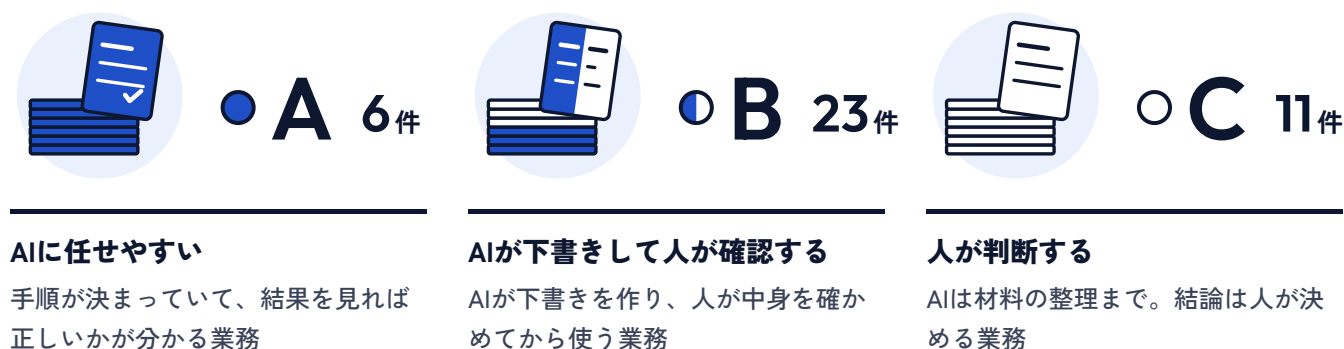
3つの区分と、個人・会社全体で使うときの線

3つの問いで区分が決まります。区分の凡例のあと、個人で使うときと会社全体で使うときの線を示します。

2-1 区分を決める3つの問い

- 1 顧客に出るか。顧客の権利・金銭・契約内容に影響するか
- 2 法令・監督指針で、事業者（人）の判断・説明・届出・保存が求められているか
- 3 顧客情報・機微情報を入れるか

3つとも当たらない、または公開情報だけを使い、誤りを次の工程で人が見つけられる仕事が A です。顧客情報を使う、または社外に出る仕事は、下書きと抜けの指摘までAIが担い、確定は担当者が行う B です。法令・監督指針が判断・説明・届出を人に置いている仕事と、定めは無くとも顧客への影響が大きくBoostXが人に置くことをすすめる仕事は C で、AIは材料の整理までです。区分は業務の難しさではなく「出力をどこまでそのまま使えるか」で決めます。同じ稟議書でも、財務欄の転記は B、可否の決定は C です。



この資料の業務 40件の内訳 A 6件／B 23件／C 11件

図1 金融・保険の40業務の内訳。顧客情報か社外への説明に触れる仕事が大半のため、Bが最も多くなります。

Aの仕事でも、顧客情報を入れるなら第5章の早見表の範囲で、組織が契約したサービスを使います。金融情報システムセンター（FISC）は、組織の許可を得ずに職員が生成AIサービスを業務に使うことは、管理・統制がとれなくなる可能性があり、情報漏洩等のリスクが高まるため適当ではないと整理しています。

3つの問いの答えを誰が決めるか（部門責任者か、コンプライアンス担当か）を先に決めます。

2-2 個人で安全に使う

個人のアカウントで使う生成AIは、組織の管理の外にあります。AI事業者ガイドライン（第1.2版）も、AI利用者の重要事項として、個人情報や不適切な入力しないよう注意を払うことを挙げています。組織が認めた範囲で個人が使うときの線は次のとおりです。

- **使ってよい仕事:** 公開情報だけを使う仕事（訪問前の面談準備メモ、当局の公表資料の要約・翻訳）、顧客情報を含まない文章の整え方（社内通知文の下書き、応対のロールプレイ）、自分の勉強
- **入れない情報:** 顧客の氏名・契約・取引・決算書・面談記録、本籍地・病歴などの機微情報と要配慮個人情報、行内・社内の規程、約款の未公開部分、苦情記録

起きやすいこと

面談メモの要点だけのつもりで氏名が残る



無料版の設定で会話が学習に使われる



個人の端末に下書きが残る



便利さが先に立ち、許可の前に使い始める



先に決めること

入れる前に氏名・契約番号を消す手順を持つ

組織が認めたサービス以外を業務に使わない

下書きは組織の保存先へ移し、端末に残さない

使う前に許可の範囲を文書で確かめる

2-3 会社全体で利用する

会社全体で使うときの違いは、顧客情報を扱えることと、確定の工程を様式に組み込むことです。日本銀行の2026年度調査では、文書作成支援や文字起こしなどの汎用的な事務処理は回答先の大半が利用し、融資稟議書の作成など顧客情報を使う業務でも相応に使われています。一方で、生成AIの出力を顧客に直接示す使い方には慎重な姿勢がみられ、全国銀行協会も2025

年6月の金融庁AI官民フォーラムで、顧客への直接のサービス提供は限定的と説明しています。

表2 会社全体で利用するときに決めること

決めること	誰が決める	何を見て決める
使うサービス（1つか2つ）	経営・システム	学習利用・保存先・委託先としての契約（第5章）
入れてよい情報の範囲	コンプライアンス	第5章の早見表、所属保険会社の取扱い
業務ごとに確かめる人と項目	部門責任者	第3章の仕分け表、第4章の様式

面談記録・稟議書・回答文・案内文の様式に、「AIが下書きした欄」と「担当者が書く欄」を分けて作ります。保存義務のある記録（募集記録・帳簿・取引時確認の記録）は、下書きと確定版を分け、確定版だけを保存します。イーデザイン損保は、事故対応の業務支援ツールを参照ツールとして使い、最終判断は社員が行うと発表しています。

金融庁のAIディスカッションペーパーには、顧客向けの検討例として、顧客がいつでもAI対応から有人対応へ移れる設計、生成AIによる回答であることの事前の注意喚起、会話ログの保存とモニタリング、断定的判断を防ぐ回答のフィルタリングが挙げられています。

BoostXの推奨

生成AIの結果を顧客に直接出す使い方は、事務手続きの案内など範囲を絞り、有人対応へ切り替えられる設計と会話記録の保存を前提にします。商品の推奨・契約内容の判断に関わる回答は、社員が判断してから出します。

この章で決めること: 個人利用を認める範囲と、使うサービス・入れてよい情報・業務ごとに確かめる人をそれぞれ決める人（役割名）。

地域金融機関・保険代理店・保険会社の仕事 40件の仕分け

渉外・募集、融資、契約事務、照会、保険金、マネロン対策・コンプライアンス、社内事務・経営の順に40件です。

「渡す情報」に顧客情報が含まれる仕事は、第5章の早見表の範囲で、組織が契約したサービスを使う前提です。章末の仕分け表に、自社の担当と確かめる人を書き込んでください。

01

● A
AIに任せやすい

訪問前の面談準備メモ

担当 渉外・法人営業

任せ方

取引先のHP・開示資料・ニュースを渡し、要点と聞くことを挙げさせる

得られる出力

準備メモと、面談で確かめる質問の候補

主なリスク

公開情報の誤りをそのまま信じて話す

渡す情報

公開情報だけ（顧客情報は入れない）

人が確認する項目

古い情報や誤りが混じっていないか

02

● B
AIが下書きして人が確認する

満期・更改の接触漏れの抽出

担当 渉外責任者・代理店事務

任せ方

契約一覧を渡し、満期・更改・見直し時期が近い契約を並べさせる

得られる出力

期日順の一覧と、接触記録のない契約

主なリスク

古い一覧で解約済みの契約に連絡する

渡す情報

契約一覧（組織が契約したサービスで）

人が確認する項目

訪問先と重点顧客の決定

03

● B
AIが下書きして人が確認する

満期案内・フォロー連絡の下書き

担当 渉外・募集人

任せ方

顧客の状況の区分ごとに、案内文の下書きを作らせる

得られる出力

区分別の案内文の下書き

主なリスク

誤解させる表現や勧誘に当たる文が混じる

渡す情報

案内の型、商品改定の要点、状況の区分

人が確認する項目

案内する商品の適否、勧誘の表現、送る相手

04

● A

AIに任せやすい

窓口・電話対応のロールプレイ

担当 営業店職員・募集人

任せ方

場面を決めて顧客役をさせ、対応を練習する

得られる出力

練習の対話と、言い回しの改善点

主なリスク

練習で覚えた言い回しが基準と違う

渡す情報

場面の設定（顧客情報を使わない）

人が確認する項目

社内の対応基準と合っているか

05

○ C

人が判断する

顧客に渡す比較表・説明資料の確定

担当 募集人・募集責任者

任せ方

下書きまで。渡す資料は本社・所属保険会社の表示審査を通す

得られる出力

比較の観点を並べた下書き

主なリスク

審査を通さない資料を顧客に渡す（保険業法300条1項6号、監督指針II-4-10）

渡す情報

商品の公式資料（最新版）

人が確認する項目

誤解させる比較がないか、審査を通したか

06

○ C

人が判断する

勧める商品（保険・投資性商品・ローン）の決定

担当 募集人・渉外担当

任せ方

決定はさせず、意向と商品条件の対応表を作らせる

得られる出力

意向と条件の対応表、確かめる点の一覧

主なリスク

対応表をそのまま推奨の根拠にする

渡す情報

意向把握の結果（氏名を除く）、商品条件

人が確認する項目

意向・適合性・最善の利益に照らした判断のすべて

07

● B

AIが下書きして人が確認する

面談メモ・録音からの面談記録の下書き

担当 渉外・募集人

任せ方

許諾の範囲のメモ・録音を渡し、記録の様式に沿った下書きを作らせる

得られる出力

面談記録の下書きと、聞き取れなかった箇所の一覧

主なリスク

言っていないことが記録に書かれる

渡す情報

面談メモ、録音（顧客の許諾の範囲）、記録の様式

人が確認する項目

事実関係、意向の記載、自動で補われた文

08

● B

AIが下書きして人が確認する

意向把握シートと提案内容の抜けの洗い出し

担当 募集責任者

任せ方

シートと提案書を渡し、対応していない項目を挙げさせる

得られる出力

抜けの候補と、補記が要る箇所

主なリスク

候補を見ただけで点検済みにする

渡す情報

意向把握シート、提案書（氏名を除く）

人が確認する項目

補記の内容、再面談の要否

09

○ C

人が判断する

顧客の意向の把握結果の確定

担当 募集人

任せ方

確定はさせず、当初意向と最終意向の違いを並べさせる

得られる出力

違いの一覧

主なリスク

AIの整理を確定した意向として保存する（保険業法294条の2）

渡す情報

当初意向と最終意向の記録

人が確認する項目

意向の確定と、顧客が確かめる機会の提供

10

○ C

人が判断する

重要事項・契約概要・注意喚起情報の説明

担当 募集人・窓口担当

任せ方

説明はさせず、説明の順序と漏れやすい項目のメモを作らせる

得られる出力

説明の順序のメモ

主なリスク

メモを読み上げて説明したことにする（保険業法294条）

渡す情報

契約概要・注意喚起情報（公式の最新版）

人が確認する項目

説明の方法と程度、顧客の理解の確認

11

○ C

人が判断する

高齢の顧客への募集方法の決定

担当 募集責任者

任せ方

決定はさせず、社内規則の該当箇所を示させる

得られる出力

該当する規則の箇所

主なリスク

規則の古い版を示される

渡す情報

社内規則（高齢者の定義と募集方法）

人が確認する項目

親族同席・複数回面談などの要否

12

● B

AIが下書きして人が確認する

決算書3期分の財務欄への転記

担当 法人融資担当

任せ方

決算書を渡し、稟議書の財務欄に転記させ、前期比を並べさせる

得られる出力

財務欄の下書きと、前期比の増減の一覧

主なリスク

読み取り誤りが与信判断に及ぶ

渡す情報

決算書3期分（組織が契約したサービスで）

人が確認する項目

原本との照合（数字・単位・期）

13

● B

AIが下書きして人が確認する

事業概要・資金使途・返済原資の下書き

担当 法人融資担当

任せ方

過去の稟議書と面談記録を渡し、欄ごとの素案を作らせる

得られる出力

欄ごとの素案と、根拠のない記述の印

主なリスク

過去の稟議書の内容が今回の案件に混じる

渡す情報

過去の稟議書、面談記録、今回の申込の要点

人が確認する項目

事実関係。所見は担当者が書く

14

● B

AIが下書きして人が確認する

提出前の稟議書の記載漏れ・規程との食い違い

担当 融資役席

任せ方

稟議書と融資規程を渡し、漏れと食い違いの候補を挙げさせる

得られる出力

指摘の一覧

主なリスク

指摘がないことを規程に合っている証拠にする

渡す情報

稟議書の下書き、融資規程（最新版）

人が確認する項目

指摘の採否

15

○ C

人が判断する

融資の可否・金利・保全・条件の決定

担当 融資役席・審査部

任せ方

決定はさせず、論点と確かめる資料の一覧を作らせる

得られる出力

論点の一覧

主なリスク

論点の一覧を可否の判断と取り違える

渡す情報

稟議書（確定前）

人が確認する項目

可否・条件のすべて（稟議は顧客に重要な影響を及ぼす）

16

○ C

人が判断する

謝絶・条件変更の理由の顧客への説明

担当 融資担当・役席

任せ方

説明はさせず、説明で使う事実の整理だけさせる

得られる出力

事実の整理

主なリスク

不確実なことを確実と誤認させる表現が混じる（銀行法13条の3）

渡す情報

決定の内容（氏名を除く）

人が確認する項目

説明の内容と方法、断定的な表現の有無

17

● A

AIに任せやすい

受付書類の種類別の仕分け

担当 事務担当

任せ方

書類の表題・様式番号から申込・変更・解約・相続・請求に分けさせる

得られる出力

種類と担当の振り分け

主なリスク

相続・請求を通常の変更に分けて遅れる

渡す情報

書類の表題と様式番号の一覧だけ（中身は入れない）

人が確認する項目

迷った書類だけ

18

● B

AIが下書きして人が確認する

申込書・変更届の記入漏れと不足書類の洗い出し

担当 事務・契約管理担当

任せ方

申込書と必要書類の一覧を渡し、漏れと不足を挙げさせる

得られる出力

不備の候補の一覧

主なリスク

読み取り誤りで、合っている欄を不備にする

渡す情報

申込書・変更届、必要書類の一覧、記入要件

人が確認する項目

不備の確定

19

● B

AIが下書きして人が確認する

不足書類の追加依頼文・手続き案内文の下書き

担当 事務担当

任せ方

不備の一覧を渡し、依頼文と案内文の下書きを作らせる

得られる出力

依頼文・案内文の下書き

主なリスク

契約と違う手続きを案内する

渡す情報

不備の一覧、案内の型（氏名は差し込みで）

人が確認する項目

案内内容、個別対応の要否、送る相手

20

● B

AIが下書きして人が確認する

申込内容と計上データの突き合わせ

担当 事務責任者

任せ方

申込内容と計上データを渡し、不一致の行を挙げさせる

得られる出力

不一致の一覧

主なリスク

不一致の見落としを点検済みと扱う

渡す情報

申込内容、計上データ

人が確認する項目

修正・訂正手続きの判断

21

● B

AIが下書きして人が確認する

相続手続きの相続人関係図の下書き

担当 相続事務担当

任せ方

早見表で認めた範囲でだけ、戸籍から関係図の下書きを作らせる

得られる出力

関係図の下書き

主なリスク

機微情報を認めていないサービスに入れる

渡す情報

戸籍（本籍地は機微情報。早見表の条件の範囲内で）

人が確認する項目

相続人の確定と、戸籍の原本との照合

22

● A

AIに任せやすい

規程・事務マニュアルの社内照会の回答案

担当 営業店職員・本部照会窓口

任せ方

規程を読み込ませ、根拠の箇所つきで回答案を出させる

得られる出力

回答案と、根拠の規程の箇所

主なリスク

古い版の規程で答える

渡す情報

行内・社内規程、事務マニュアル（最新版）

人が確認する項目

根拠の箇所を開いて確かめる

23

● B

AIが下書きして人が確認する

顧客からの問い合わせの分類と回答文の下書き

担当 コールセンター・事務

任せ方

問い合わせを種類別に分け、回答の下書きを作らせる

得られる出力

分類と回答文の下書き

主なリスク

断定的な表現や、契約と違う回答が混じる

渡す情報

問い合わせ本文、FAQ、約款（氏名を除く）

人が確認する項目

回答の是非を社員が判断してから使う

24

● B

AIが下書きして人が確認する

約款・商品資料の該当箇所と改定前後の違い

担当 事務・募集人

任せ方

約款の新旧版を渡し、該当箇所と違いを示させる

得られる出力

該当箇所と、改定前後の違いの一覧

主なリスク

古い版で回答し、契約条件と食い違う

渡す情報

約款・商品資料の新旧版

人が確認する項目

版の確認と回答の確定

25

● B

AIが下書きして人が確認する

問い合わせ履歴の集計とFAQの追記案

担当 事務責任者

任せ方

履歴を集計し、FAQの追記・修正案を作らせる

得られる出力

多い問い合わせの一覧と、FAQ案

主なリスク

誤った回答がFAQとして残る

渡す情報

問い合わせ履歴（氏名を除く）、既存のFAQ

人が確認する項目

公開する回答の確定

26

○ C

人が判断する

AIが顧客へ直接答える範囲の決定

担当 経営・コンプライアンス

任せ方

決定はさせず、候補業務の一覧と有人切替の設計案を整理させる

得られる出力

候補と設計案

主なリスク

事務手続きの案内以外の回答が顧客に直接出る

渡す情報

問い合わせの種類別の件数

人が確認する項目

範囲・有人切替・会話記録・注意喚起のすべて

27

● B

AIが下書きして人が確認する

事故・請求の受付記録と必要書類の案内文

担当 保険金担当・代理店事務

任せ方

連絡の内容を渡し、受付記録と契約に応じた案内文を作らせる

得られる出力

受付記録の下書きと案内文

主なリスク

契約と違う必要書類を案内する

渡す情報

連絡のメモ、契約の補償内容、受付項目

人が確認する項目

受付内容と初期対応の判断

28

● B

AIが下書きして人が確認する

請求書類の読み取りと不足・不整合の一覧

担当 保険金・給付担当

任せ方

診断書・領収書・見積書から項目を読み取り、不足と不整合を挙げさせる

得られる出力

項目の一覧と、不足・不整合の候補

主なリスク

機微情報を認めていないサービスに入れる

渡す情報

請求書類（病歴は要配慮個人情報。早見表の条件の範囲内で）

人が確認する項目

原本との照合、不足の確定

29

○ C

人が判断する

保険金・給付金の支払の可否と金額の決定

担当 支払査定担当

任せ方

決定はさせず、約款の該当箇所と確認事項を整理させる

得られる出力

確認事項の一覧

主なリスク

整理された材料だけで可否を決める

渡す情報

約款、請求の要点（氏名を除く）

人が確認する項目

可否と金額のすべて

30

● B

AIが下書きして人が確認する

支払の進捗連絡の下書き

担当 保険金担当

任せ方

対応状況を渡し、進捗連絡文の下書きを作らせる

得られる出力

進捗連絡文の下書き

主なリスク

定型文のまま送り、苦情になる

渡す情報

対応状況、連絡の型

人が確認する項目

事故に遭った顧客への配慮、個別対応の要否

31

● B

AIが下書きして人が確認する

不正請求の疑いの候補の抽出

担当 支払管理・調査担当

任せ方

過去の傾向から疑いの候補を挙げさせる（従来型AIの領域）

得られる出力

候補の一覧と理由

主なリスク

候補に挙がった顧客への対応が遅れる

渡す情報

請求データ（組織のシステムの中で）

人が確認する項目

疑いの確定と調査の判断

32

● B

AIが下書きして人が確認する

取引モニタリングの候補の抽出

担当 マネロン対策担当

任せ方

いつもと違う取引の候補を挙げさせる

得られる出力

候補の一覧

主なリスク

候補の抽出を判断と取り違える

渡す情報

取引データ（組織のシステムの中で）

人が確認する項目

判断は次の業務（疑わしい取引の判断と届出）で

33

○ C

人が判断する

疑わしい取引の判断と届出

担当 マネロン対策責任者

任せ方

判断はさせず、取引の経緯の整理まで

得られる出力

経緯の整理

主なリスク

整理を届出の判断に代える

渡す情報

候補の取引の経緯

人が確認する項目

疑いの判断と届出（犯罪収益移転防止法8条）

34

● B

AIが下書きして人が確認する

募集記録・帳簿の記載漏れと保存期限の点検

担当 コンプライアンス担当

任せ方

記録と保存要件を渡し、漏れと期限切れの候補を挙げさせる

得られる出力

漏れと期限の候補

主なリスク

下書きと確定版が混ざって保存される

渡す情報

記録の一覧、保存要件

人が確認する項目

確定版の保存、下書きとの区別

35

● B

AIが下書きして人が確認する

苦情・相談記録の分類と月次の傾向

担当 お客様相談・コンプライアンス

任せ方

記録を内容別に分け、月次の傾向をまとめさせる

得られる出力

分類と傾向の一覧

主なリスク

分類の偏りで、重い苦情が埋もれる

渡す情報

苦情・相談の記録（氏名を除く）

人が確認する項目

原因の特定と再発防止策

36

● B

AIが下書きして人が確認する

法令・指針の改正点と社内規程の違い

担当 コンプライアンス担当

任せ方

改正の原文と社内規程を渡し、違いの候補を挙げさせる

得られる出力

改正点の要約と、違いの候補

主なリスク

要約の誤りで対応が漏れる

渡す情報

改正の原文、社内規程

人が確認する項目

解釈の確定。必要なら専門家へ

37

● A

AIに任せやすい

会議の議事録・日報・社内通知文の下書き

担当 全職員

任せ方

会議のメモや日報の要点を渡し、様式に沿った下書きを作らせる

得られる出力

決定事項・宿題・期限の一覧、通知文の下書き

主なリスク

顧客の氏名や取引内容を入れてしまう

渡す情報

会議のメモ、日報の要点（顧客の氏名を除く）

人が確認する項目

決まっていないことが決定として書かれていないか

38

● A

AIに任せやすい

当局の公表資料・海外レポートの要約・翻訳

担当 企画・コンプライアンス

任せ方

公表資料を渡し、要約と自社に関わる箇所抜き出しをさせる

得られる出力

要約と、関わる箇所の一覧

主なリスク

要約だけ読んで原文に当たらない

渡す情報

公開された資料だけ

人が確認する項目

要約の誤り。解釈は原文で確かめる

39

● B

AIが下書きして人が確認する

月次の業績報告・本部あて報告書の下書き

担当 事務・管理・経営企画

任せ方

集計値と報告先の様式を渡し、様式に沿った下書きを作らせる

得られる出力

様式に沿った下書きと、前月比の要約

主なリスク

集計の誤りが報告にそのまま載る

渡す情報

集計値（個人を特定しない形）、報告先の様式、前回の提出物

人が確認する項目

数値の確認と論点の選定

40

○ C

人が判断する

入力してよい情報の範囲と使うサービスの決定

任せ方

決定はさせず、扱う情報の一覧と分類の案を整理させる

得られる出力

分類の案と、確かめる点の一覧

主なリスク

決める前に現場の利用が先に始まる

担当 経営・コンプライアンス

渡す情報

業務ごとに扱う書類・データの一覧（中身は入れない）

人が確認する項目

機微情報の原則、委託先の監督、学習利用、所属保険会社の取扱い

次の表の「自社では」に自社の呼び方（該当しない仕事は「なし」）、「担当」と「確かめる人」に役割名を書き込みます。区分を変えるときは第2章の3つの問いに戻って理由を書き添え、確かめる人が空欄のまま始めないことを部門責任者が決めます。

自社の業務の仕分け表

印刷して、線で囲んだ欄に書き込んで使います。

業務	区分	自社では	担当	確かめる人
01 訪問前の面談準備メモ	● A AIに任せやすい			
02 満期・更改の接触漏れの抽出	● B AIが下書きして人が確認する			
03 満期案内・フォロー連絡の下書き	● B AIが下書きして人が確認する			
04 窓口・電話対応のロールプレイ	● A AIに任せやすい			
05 顧客に渡す比較表・説明資料の確定	○ C 人が判断する			
06 勧める商品（保険・投資性商品・ローン）の決定	○ C 人が判断する			
07 面談メモ・録音からの面談記録の下書き	● B AIが下書きして人が確認する			
08 意向把握シートと提案内容の抜けの洗い出し	● B AIが下書きして人が確認する			
09 顧客の意向の把握結果の確定	○ C 人が判断する			

自社の業務の仕分け表（前のページからの続き）

業務	区分	自社では	担当	確かめる人
10 重要事項・契約概要・注意喚起情報の説明	☐ C 人が判断する			
11 高齢の顧客への募集方法の決定	☐ C 人が判断する			
12 決算書3期分の財務欄への転記	☒ B AIが下書きして人が確認する			
13 事業概要・資金使途・返済原資の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
14 提出前の稟議書の記載漏れ・規程との食い違い	☒ B AIが下書きして人が確認する			
15 融資の可否・金利・保全・条件の決定	☐ C 人が判断する			
16 謝絶・条件変更の理由の顧客への説明	☐ C 人が判断する			
17 受付書類の種類別の仕分け	☒ A AIに任せやすい			
18 申込書・変更届の記入漏れと不足書類の洗い出し	☒ B AIが下書きして人が確認する			
19 不足書類の追加依頼文・手続き案内文の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
20 申込内容と計上データの突き合わせ	☒ B AIが下書きして人が確認する			
21 相続手続きの相続人関係図の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
22 規程・事務マニュアルの社内照会の回答案	☒ A AIに任せやすい			
23 顧客からの問い合わせの分類と回答文の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
24 約款・商品資料の該当箇所と改定前後の違い	☒ B AIが下書きして人が確認する			
25 問い合わせ履歴の集計とFAQの追記案	☒ B AIが下書きして人が確認する			
26 AIが顧客へ直接答える範囲の決定	☐ C 人が判断する			

自社の業務の仕分け表（前のページからの続き）

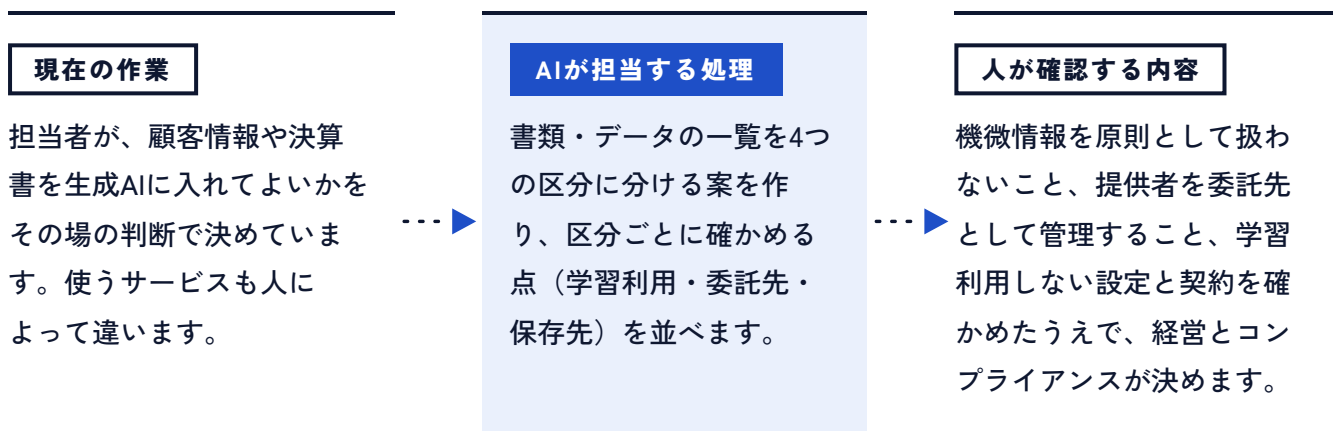
業務	区分	自社では	担当	確かめる人
27 事故・請求の受付記録と必要書類の案内文	☒ B AIが下書きして人が確認する			
28 請求書類の読み取りと不足・不整合の一覧	☒ B AIが下書きして人が確認する			
29 保険金・給付金の支払の可否と金額の決定	☐ C 人が判断する			
30 支払の進捗連絡の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
31 不正請求の疑いの候補の抽出	☒ B AIが下書きして人が確認する			
32 取引モニタリングの候補の抽出	☒ B AIが下書きして人が確認する			
33 疑わしい取引の判断と届出	☐ C 人が判断する			
34 募集記録・帳簿の記載漏れと保存期限の点検	☒ B AIが下書きして人が確認する			
35 苦情・相談記録の分類と月次の傾向	☒ B AIが下書きして人が確認する			
36 法令・指針の改正点と社内規程の違い	☒ B AIが下書きして人が確認する			
37 会議の議事録・日報・社内通知文の下書き	☒ A AIに任せやすい			
38 当局の公表資料・海外レポートの要約・翻訳	☒ A AIに任せやすい			
39 月次の業績報告・本部あて報告書の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
40 入力してよい情報の範囲と使うサービスの決定	☐ C 人が判断する			

効果が大きく、確定の工程を人に残しやすい5件

入力可否の線引き、面談記録、稟議書、規程・約款の照会、請求書類の点検を、10の項目で解説します。

1件目の「入力してよい情報の線引き」だけは区分Cで、どの業務よりも先に要するため最初に置いています。

1 重点業務の解説 入力してよい情報と使うサービスの線引き



詰まりやすい点

公開情報・社内情報・顧客情報・機微情報の区別が無く、「入れてよいか」の問いが毎回コンプライアンス担当に来ます。

使用する入力資料

- 業務ごとに扱う書類・データの一覧（中身は入れない）
- 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（第5条・第10条）
- 個人情報保護委員会の生成AIサービスの利用に関する注意喚起
- 所属保険会社の取扱い（保険代理店の場合）

完成物の例

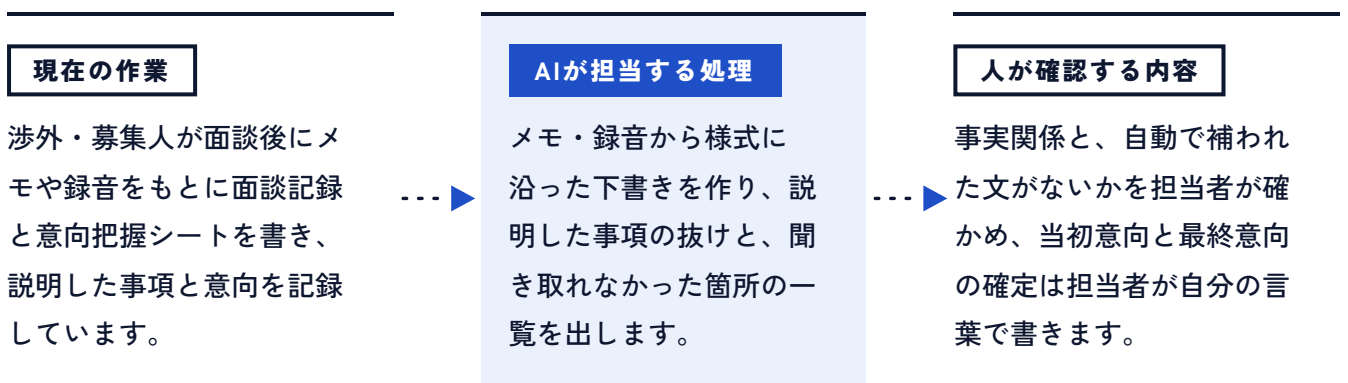
第5章の早見表の自社版。書類・データ名、区分、入れるときの条件（何を消すか）、決めた人と日付が入ったもの。

効果を測る指標

コンプライアンス担当に来る「入れてよいか」の問い合わせ件数を、早見表の配布前1か月と配布後1か月で担当者が数えて比べます。

よくある失敗	早見表を作ったあと、新しい書類（新商品の申込書など）が出ても表に足されず、再び個別判断に戻ります。
失敗を防ぐ方法	新しい書類・データが出たら表に足す担当を決め、四半期ごとに表の版を上げます。版と日付を表の上に書きます。
個人利用と会社全体利用の違い	個人で使う間は「入れない」側に寄せます。会社全体では、組織が契約したサービスに限って「条件つき」の範囲を広げ、条件を表に書きます。

2 重点業務の解説 面談記録・応対記録の下書き



詰まりやすい点	記録を書く時間が面談の時間と同じくらいかかり、意向の確定より先に「記録を埋めること」が目的になります。
使用する入力資料	● 面談メモ、録音（顧客の許諾の範囲） ● 面談記録・意向把握シートの様式 ● 説明義務の項目の一覧
完成物の例	面談記録の下書き（事実の欄）と、担当者が確定した意向の欄が分かれた記録。保存するのは確定版です。
効果を測る指標	記録1件の作成時間と、募集責任者の点検での記載漏れ件数を、導入前後の各1か月分で担当者と募集責任者が数えます。
よくある失敗	聞き取り誤りや自動で補われた文が、確認されないまま記録として残ります。

失敗を防ぐ方法

様式に「AIが下書きした欄」と「担当者が書く欄」を分け、意向の欄はAIの文を貼れないようにします。保存前に募集責任者が確定版かを見ます。

個人利用と会社全体利用の違い

個人利用では録音と顧客情報を入れません（メモの要点だけ）。会社全体では、録音の許諾の範囲と使うサービスを決めたうえで、記録の様式を1つにします。

3 重点業務の解説 融資稟議書の下書き

現在の作業

法人融資担当が決算書3期分の数値を稟議書の財務欄に転記し、過去の稟議書と面談記録を探して事業概要・資金使途・返済原資を書いています。

AIが担当する処理

財務欄への転記と前期比の一覧、事業概要・資金使途・返済原資の素案、提出前の記載漏れと規程との食い違いの候補を出します。

人が確認する内容

担当者が原本と照合して所見を書き、役席と審査部が可否・金利・保全・条件を決めます。可否と条件はAIに出させません。

詰まりやすい点

転記と探し物に時間が取られ、本来書くべき所見と、役席が見るべき可否の論点が薄くなります。

使用する入力資料

- 決算書3期分（組織が契約したサービスで）
- 過去の稟議書、面談記録
- 融資規程（最新版）

完成物の例

財務欄と前期比が入り、素案に「根拠の無い記述」の印がついた稟議書の下書き。所見と可否の欄は空のまま担当者と役席に渡ります。

効果を測る指標

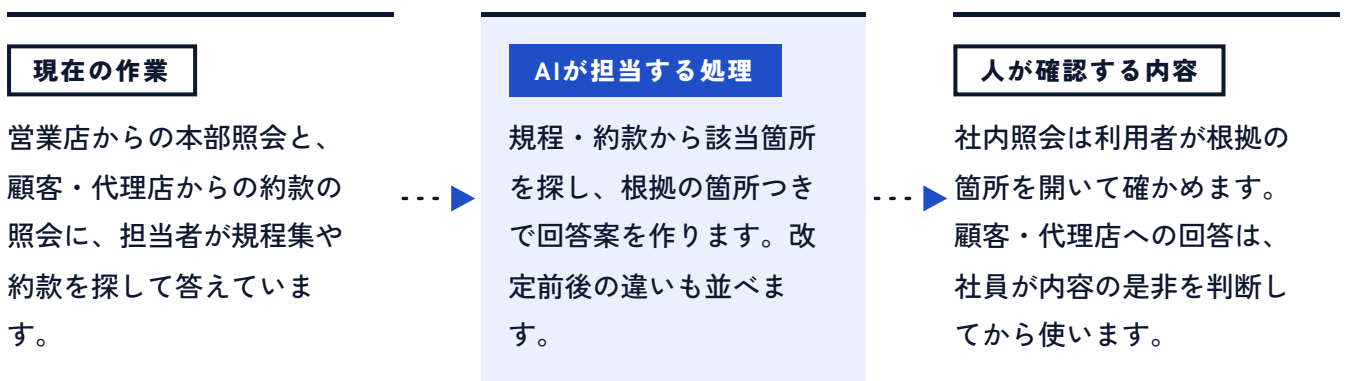
稟議書1件の作成時間と、役席からの差し戻し回数を、導入前後の各1か月で融資担当と役席が数えます。NTTデータは京都銀行の検証で審査役評価の合格ライン到達率が約30%から約95%に上がったと発表していますが、同社の発表であり、自社の値は自社で測ります。

よくある失敗 過去の稟議書の内容が今回の案件に混じります。転記の読み取り誤りがそのまま与信判断に及びます。

失敗を防ぐ方法 転記の欄は原本と1つずつ照合する決まりにし、素案の各文に「根拠（どの資料のどこか）」を書かせます。根拠が無い文は採用しません。

個人利用と会社全体利用の違い 個人利用では決算書も過去の稟議書も入れません（文章の整え方だけ）。会社全体では、組織のシステムの中で動く仕組みにし、原本照合の工程を様式に組み込みます。

4 重点業務の解説 規程・約款・事務手続きの照会応答



詰まりやすい点 該当箇所を探す時間が大半を占め、社内向けと顧客向けで確定する人が決まっています。

使用する入力資料

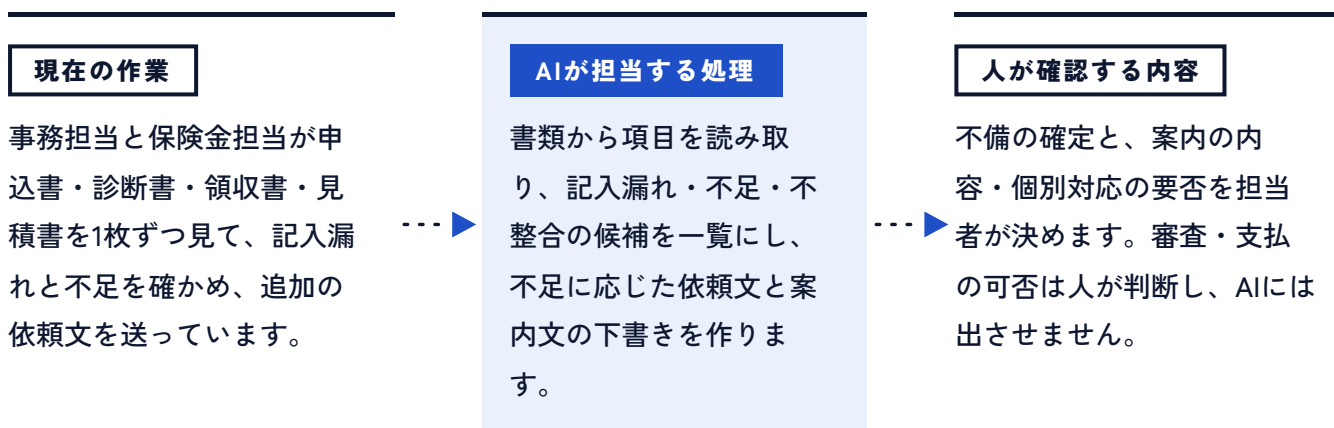
- 行内・社内規程、事務マニュアル（最新版）
- 約款・商品資料の新旧版と改定履歴
- 過去の照会と回答の記録

完成物の例 社内照会は「回答案＋根拠規程の条番号」。顧客向けは、担当者が確定した回答文と、参照した約款の版番号の記録。

効果を測る指標 照会1件の回答までの時間と、古い版を参照した件数を、照会窓口の担当者が月ごとに数えます。

よくある失敗	改定前の約款を参照して回答し、契約条件と食い違います。根拠の箇所を見ずに回答をそのまま送ります。
失敗を防ぐ方法	検索対象を最新版に限り、改定履歴を別に持ちます。回答案に根拠の箇所を必ず出させ、根拠の無い回答案は使いません。
個人利用と会社全体利用の違い	個人利用では公開されている約款の範囲に限ります。会社全体では、規程の版管理と検索の仕組みを1つにし、社内向けと顧客向けで確定する人を分けます。

5 重点業務の解説 申込書・請求書類の不備点検と追加依頼文



詰まりやすい点	不足の見落としが再依頼と遅れを生み、支払の周辺では苦情の入口になります。
使用する入力資料	- 申込書・変更届、請求書類（紙・PDF） - 必要書類の一覧、記入要件 - 契約の補償内容、案内文の型
完成物の例	不備の候補一覧（書類名・欄・理由）と、担当者が確定した依頼文。可否の欄は無く、支払査定担当に渡る確認事項の一覧だけがあります。
効果を測る指標	受付から案内までの時間と、再不備率（追加依頼のあと再び不足が出た割合）を、事務責任者が月ごとに数えます。

よくある失敗

読み取り誤りで合っている欄を不備にし、顧客に余計な依頼を送ります。
病歴を含む診断書を、認めていないサービスに入れます。

失敗を防ぐ方法

不備の候補は原本と照合してから確定します。診断書など要配慮個人情報を含む書類は、早見表で認めたサービス以外に入れない決まりにします。

個人利用と会社全体利用の違い

個人利用では請求書類を入れません。会社全体では、組織のシステムの中で読み取りから案内文までを流し、確定の工程を担当者に残します。

4-1 最初の1業務の選び方

候補を3つ書き、5つの基準で比べます。「頻度」は多いほど、「1回の時間」は長いほど、「誤りの影響」は小さいほど、「確認できる人」はいるほど、「入力する情報」は軽いほど向いています。決めたら、導入前の1か月分の件数と時間を先に数えます。

最初の1業務の選び方

印刷して、線で囲んだ欄に書き込んで使います。

基準	見るもの	候補1	候補2	候補3
頻度	1週間の件数			
1回の時間	下書きにかかる分			
誤りの影響	顧客に出るか			
確認できる人	役割名			
入力する情報	早見表の区分			
決めた業務	1つ			

BoostXの推奨

最初の1業務は、毎日発生し判断を含まない部分が多い面談記録・応対記録の下書きをすすめます。意向や所見の確定を担当者に残しやすく、記録の整いが募集記録の点検にもつながるためです。全国地方銀行協会も、地銀の活用実績として議事録・面談記録等のドラフト作成を挙げています。

書類・データの早見表と、契約前に確かめること

4区分と書類ごとの入れてよい・条件つき・入れないの早見表、提供会社と所属保険会社に確かめる項目です。

金融分野における個人情報保護に関するガイドラインは、要配慮個人情報に労働組合への加盟・門地・本籍地・保健医療・性生活を加えて「機微（センシティブ）情報」とし、例外に当たる場合を除き、取得・利用・第三者提供を行わないと定めています（第5条）。個人情報保護法は、要配慮個人情報を本人の同意なく取得することを原則として禁じています（第20条2項）。個人情報保護委員会は、個人データを含む指示文を生成AIに入れる場合、提供事業者がそのデータを機械学習に使わないこと等を十分に確認するよう注意喚起しています。

表3 扱う情報の4区分

区分	例	扱い
公開情報	取引先のHP・開示資料、当局の公表資料	原則入れてよい
社内情報	規程、事務マニュアル、約款、商品資料	組織が契約したサービスで
顧客情報	氏名、契約、取引、決算書、面談記録	提供者を委託先として管理し、学習利用しない設定と契約を確かめて
機微情報	本籍地、病歴、要配慮個人情報	原則として取得・利用しない。例外は専門家確認

5-1 書類・データごとの早見表

印は、青の丸＝入れてよい、半分青＝条件つき、白地＝入れない、です。「条件つき」は、組織が契約したサービスで、条件に書いたとおりに入れる（消す情報は消してから）、の意味です。

表4 入力してよい情報の早見表（金融・保険）

書類・データ	区分	条件と理由
取引先のホームページ・開示資料	● 入れてよい	公開情報。面談準備メモに使える
当局の公表資料・協会ガイドライン	● 入れてよい	公開情報。要約・翻訳に使える
商品パンフレット・約款（公開版）	● 入れてよい	公開情報。版の日付を確かめる
行内・社内規程、事務マニュアル	① 条件つき	組織が契約したサービスで。最新版に限る
提案書・案内文の型（氏名なし）	① 条件つき	組織が契約したサービスで
面談メモ（氏名・契約番号を消したもの）	① 条件つき	顧客情報。消してから入れる
面談の録音	① 条件つき	顧客の許諾の範囲と組織の決めた範囲でのみ
意向把握シート（氏名なし）	① 条件つき	顧客情報。確定は担当者
決算書・試算表	① 条件つき	顧客情報。組織のシステムの中でのみ
過去の稟議書	① 条件つき	顧客情報。組織のシステムの中でのみ
記入済みの申込書・変更届	① 条件つき	顧客情報。読み取りは組織のシステムで
契約一覧・満期データ	① 条件つき	顧客情報。抽出は組織のシステムで
問い合わせの本文（氏名なし）	① 条件つき	顧客情報。回答の確定は社員
苦情・相談の記録（氏名なし）	① 条件つき	顧客情報。個人を特定しない形で
事故受付の連絡内容	① 条件つき	顧客情報。契約の特定は人が行う

表4 入力してよい情報の早見表（金融・保険）（前のページからの続き）

書類・データ	区分	条件と理由
月次の集計値（個人を特定しない）	● 条件つき	社内情報。組織が契約したサービスで
戸籍（本籍地を含む）	● 条件つき	機微情報。相続手続の例外を専門家に確かめ、組織が認めた仕組みだけで
診断書・病歴を含む請求書類	● 条件つき	要配慮個人情報。本人同意の例外を専門家に確かめ、組織が認めた仕組みだけで
指定信用情報機関の信用情報	○ 入れない	BoostXの推奨では入れない。扱いは機関との契約と社内規程で確かめる
疑わしい取引の届出の内容	○ 入れない	届出に関わる情報。入れない
本人確認書類の画像	○ 入れない	個人データ。組織の確認システム以外に入れない
職員の人事・健康の情報	○ 入れない	要配慮個人情報を含む。入れない

早見表に無い自社の書類・データは次の表に足します。「決めた人」には役割名と日付を書き、「条件つき」の行ごとに何を消すかと消す手順を誰が持つかを決めます。

自社で足す書類・データ

印刷して、線で囲んだ欄に書き込んで使います。

書類・データ	区分	条件（何を消すか）	決めた人

専門家に確認すること

「条件つき」と「入れない」の線は、金融分野ガイドライン第5条の機微情報の原則と例外（本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲、相続手続など）、個人情報保護法第25条の委託先の監督、海外のAI事業者を使う場合の越境移転の当てはめで動きます。金融分野ガイドラインは令和8年7月24日に改正され、令和9年4月1日から適用されます。2026年10月時点の資料で整理したもので、自社への当てはめは弁護士か個人情報の専門家に確かめてください。

5-2 契約前に提供会社と所属保険会社に確かめること

金融庁のAIディスカッションペーパーは、生成AIサービスに顧客情報を含む指示文を入れる場合、提供者を個人データの取扱いの委託先として管理し、サービス選定と契約の際に、提供する個人データが金融機関の指示なく追加学習に使われないこと等を確認する必要があるとしています。金融分野ガイドラインは、委託が二段階以上になる場合、委託先が再委託先を十分に監督しているかも監督するよう求めています（第10条3項）。

表5 契約前の確認項目

確かめること	誰に・どこで	確かめ方
入力した情報が追加学習に使われないか	提供会社の契約書・利用規約	条文を読み、設定画面で学習利用の設定を確認する
提供者を委託先として管理できるか	提供会社・自社の法務	委託契約の条項、再委託先の一覧と監督の方法
入力と出力の保存先・保存期間・削除	提供会社の公式資料	保存場所、保持期間、削除の手続きと証跡
AI事業者の所在地と越境移転	提供会社・弁護士	事業者の所在地を軸に当てはめる。サーバー所在地も把握
セキュリティ要件を満たせるか	自社のシステム・提供会社	満たせないなら機密性の高い情報を扱わない

表5 契約前の確認項目（前のページからの続き）

確かめること	誰に・どこで	確かめ方
顧客向けに使う場合の有人切替とログ	自社の設計・提供会社	有人対応への切替、会話ログの保存と監視
所属保険会社の取扱い（代理店）	所属保険会社のコンプライアンス部門	使ってよいサービス、入れてよい情報、乗合では各社の取扱い

事実

金融情報システムセンター（FISC）は、2025年3月の安全対策基準 第13版でAIの安全対策を示す基準小項目を新設し、2026年3月の第14版で各団体のAI・生成AIのガイドライン等を分析して基準に反映しました（基準の本文は有償刊行物のため、改訂の事実だけを示します）。金融庁と日本銀行は2026年5月、フロンティアAIによる脅威の変化を踏まえ、経営層の直接関与の下で短期的な対応に取り組むよう金融機関等に要請しました。

BoostXの推奨

保険代理店は、生成AIを使う前に所属保険会社の取扱いを確かめ、複数社の乗合代理店では最も厳しい会社のルールに合わせることをすすめます。会社ごとに設定を変えるより、運用が1つで済むためです。

専門家に確認すること

各社サービスの仕様（学習利用の設定、保存期間、所在地）は改定されるため、この資料では個別の値を載せていません。契約前に提供会社の最新の公式資料で確かめ、確かめた日付と資料名を記録に残してください。

法令・指針と、BoostXの推奨で人に置く11の判断

区分Cの11業務を、定めがある9件とBoostXの推奨の2件に分けて示し、保存が求められる記録、専門家に確認する事項、貸金・リースへの付記を添えます。

区分Cは「AIを使ってはいけない」ではなく、判断・説明・届出を人が行い、AIは材料の整理までにとどめる、という意味です。11業務のうち9件は法令・監督指針が事業者判断・説明・届出や態勢を求めているもの、2件は法令の定めは無く、BoostXが人に置くことをすすめるものです。

6-1 人が決める業務の根拠一覧

表6 法令・監督指針に定めがある9業務

業務	誰が決める	根拠
比較表・説明資料の確定	募集責任者・本社	保険業法300条1項6号、保険会社向け監督指針II-4-10
勧める商品の決定	募集人・渉外担当	保険業法294条の2、金商法40条、金融サービス提供法2条
意向の把握結果の確定	募集人	保険業法294条の2、監督指針II-4-2-2(3)
重要事項の説明	募集人・窓口担当	保険業法294条、金融サービス提供法4条2項、銀行法12条の2第2項
高齢の顧客への募集方法	募集責任者	保険会社向け監督指針II-4-4-2-1(4)
謝絶・条件変更の説明	融資担当・役席	銀行法13条の3第2号、地域金融機関向け監督指針II-3-2-1
保険金の支払の可否と金額	支払査定担当	保険会社向け監督指針II-4-4-3（支払管理態勢。誰が判断するかは各社の規程）
疑わしい取引の判断と届出	マネロン対策責任者	犯罪収益移転防止法8条1項
入力してよい情報と使うサービス	経営・コンプライアンス	金融分野ガイドライン5条・10条、個人情報保護法25条

銀行法の条は銀行が対象です。信用金庫は信用金庫法89条1項、信用組合は協同組合による金融事業に関する法律6条1項で、銀行法12条の2（3項を除く）から13条の3の2（2項を除く）までが準用されます（読み替えの当てはめは専門家に確かめます）。

表7 法令の定めは無く、BoostXの推奨で人に置く2業務

業務	誰が決める	推奨の理由
融資の可否・条件	融資役席・審査部	顧客の事業と資金繰りに直接響く。金融庁の調査でも人の関与を必須とする運用が大半
AIが顧客へ直接答える範囲	経営・コンプライアンス	顧客に出る回答にも既存の法令が適用される（金融庁の論点整理）

BoostXの推奨

2件の理由に挙げた金融庁のAIディスカッションペーパーは、金融機関に具体的な対応を求める文書ではない論点整理です。稟議書の記述は、アンケートとヒアリングで確かめた運用の実態です。社内規程には法令の根拠としてではなく、自社が決めた線として書いてください。

6-2 保存が求められる記録

保存義務のある記録は、下書きと確定版を分けて確定版を保存します。規模が大きい特定保険募集人は、事務所ごとに帳簿書類を備え（保険業法303条）、保険契約の締結の日から5年間保存します（保険業法施行規則237条1項）。規模が大きい特定保険募集人とは、毎事業年度末に、生命保険・損害保険・少額短期保険の別で、所属する会社が15以上か、2以上の所属会社から受けた手数料等の総額が10億円以上の者です（同施行規則236条の2）。

取引時確認の確認記録は、特定取引等に係る契約が終了した日など主務省令で定める日から7年間、取引記録等は取引の行われた日から7年間の保存です（犯罪収益移転防止法6条2項・7条3項）。意向把握に用いた帳票等の保存も、監督指針が確認できる措置の例として挙げています。

6-3 専門家に確認する事項

表8 誰に何を確かめるか

事項	誰に	何を聞く
顧客情報・機微情報の入力	弁護士・個人情報の専門家	委託・同意の例外・越境移転のどれか
海外のAI事業者のサービス	弁護士	事業者の所在地を軸にした越境移転
信金・信組での銀行法の準用	弁護士	根拠一覧の銀行法の条の読み替え
改正保険業法の施行	所属保険会社・所管	施行済みの範囲と未施行の部分
代理店での生成AIの取扱い	所属保険会社	使ってよいサービス・情報、記録の扱い
投資性商品の説明・勧誘	金融商品取引の専門家	適合性と断定的判断の禁止の当てはめ
帳簿書類・記録の保存	所管・弁護士	自社の業態に適用される保存期間と方法

専門家に確認すること

保険業法の一部を改正する法律は2025年5月30日に成立し、施行規則の改正は2026年6月1日に施行されています。施行済みの範囲と未施行の部分、比較推奨販売や体制整備に関わる表現は、所属保険会社か所管に確かめてから社内規程に反映してください。

6-4 付記 貸金・リース

貸金業者は、貸付けの契約前に顧客の返済能力を調査し（貸金業法13条1項）、営業所ごとに帳簿を備えて債務者ごとに契約内容を記載し保存します（同19条）。いずれも貸金業者に対する定めです。返済能力の判断と帳簿の確定版は人が持ち、AIは資料の整理と転記の候補まで、という線引きは融資と同じです。

この章で決めること: 11の判断ごとに「決める人」の役割名を自社の呼び方で書き、仕分け表の「確かめる人」と一致させます。

金融・保険の職場で起きやすい5つの場面

すべて想定例です。何が起きるか・なぜ起きるか・防ぎ方を、業務の言葉で書きます。

面談記録の下書きが、そのまま募集記録になった場合

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

募集人がAIの下書きを確認せずに募集記録として保存し、顧客の最終意向と違う記載が残る。点検で意向把握が形だけと判断される。

...

なぜ起きるか

様式に「AIが下書きした欄」と「担当者が書く欄」の区別がなく、保存前に募集責任者が確定版かを見る工程がないため。

防ぎ方

意向の欄はAIの文を貼れない様式にし、担当者が自分の言葉で書く。保存前に募集責任者が確定版（担当者名・日付）かを見る。

古い版の約款で照会に答え、契約条件と食い違った場合

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

事務担当がAIの回答をそのまま顧客に返し、改定前の免責の条件を案内する。あとで契約条件と違うことが分かり、訂正と謝罪が要る。

...

なぜ起きるか

検索対象に新旧の約款が混ざり、回答案に版番号も根拠の箇所も出ていなかったため。

防ぎ方

検索対象を最新版に限り、改定履歴を別に持つ。回答案に根拠の箇所と版番号を必ず出させ、顧客に出す回答は社員が判断してから送る。

担当者が個人契約のAIに決算書を入れて財務欄を作った場合

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

法人融資担当が無料版の生成AIに取引先の決算書を入れ、転記を作る。組織の管理の外で顧客情報が送られ、学習利用の設定も確かめていない。

なぜ起きるか

入れてよい情報と使うサービスが決まる前に、現場の便利さが先に立ったため。

防ぎ方

第5章の早見表を配り、決算書は組織のシステムの中でのみ扱うと決める。個人利用の範囲を「公開情報と顧客情報を含まない文章」に限って全職員に伝える。

AIで作った比較表を審査を通さず顧客に渡した場合

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

募集人がAIで作った商品の比較表を、本社・所属保険会社の表示審査を通さずに顧客に渡す。他社商品と比べた事項で誤解させる表示が含まれていた。

なぜ起きるか

比較表を「自分の説明用のメモ」と考え、募集文書の審査の対象だと認識していなかったため。

防ぎ方

顧客に渡す資料はすべて表示審査の枠に乗せ、担当者が独自に作った資料として渡さない。AIの出力は審査に出す下書きまでとする。

支払の進捗連絡を定型文のまま自動で送った場合

失敗例と防止策（想定例）

何が起こるか

事故に遭った顧客へ、状況に合わない定型の進捗連絡が届く。配慮を欠いた文面が不信につながり、支払そのものへの苦情に発展する。

なぜ起きるか

連絡文の下書きを人が確認せず、個別対応の可否を判断する工程を外したため。

...

防ぎ方

連絡文は下書きに留め、送る前に保険金担当が内容と個別対応の可否を決める。事故の種類ごとに「自動で送らない場面」を決めておく。

担当者向けと管理者向けの点検項目

担当者は業務のたびに、管理者は月に1回を目安に使います。

8-1 担当者向け

担当者向けチェックリスト

- ☐ 入れる前に、早見表で書類・データの区分を確かめた
 - ☐ 早見表の条件どおりに、氏名・契約番号など消す情報を消してから入れた
 - ☐ 組織が契約したサービスを使った（個人のアカウントではない）
 - ☐ 下書きの欄と、自分が書く欄（意向・所見）を分けた
 - ☐ 転記の数字は原本と1つずつ照合した
 - ☐ 回答案の根拠の箇所（規程・約款の条番号と版）を開いて確かめた
 - ☐ 顧客に出す文は、送る前に確かめる人に回した
 - ☐ 可否・推奨・説明の判断をAIの出力に代えていない
 - ☐ 保存したのは確定版で、担当者名と日付がある
 - ☐ 入力を誤ったときは、すぐに責任者に伝えた
-

8-2 管理者向け

管理者向けチェックリスト

- ☐ 使うサービスを決め、学習利用しない設定と契約を確かめた
 - ☐ 早見表を配り、新しい書類を足す担当を決めた
 - ☐ 仕分け表の「確かめる人」に空欄がない
 - ☐ 面談記録・稟議書・回答文の様式で、AIの欄と人の欄を分けた
 - ☐ 保存義務のある記録は、確定版だけを保存している
 - ☐ 顧客に直接出す使い方の範囲と、有人切替・会話記録を決めた
 - ☐ 所属保険会社の取扱いを確かめ、記録した（代理店）
 - ☐ 最初の1業務の、導入前の件数と時間を数えた
 - ☐ 誤入力のときの連絡先と手順を全職員に伝えた
 - ☐ 早見表と仕分け表の見直しの日を決めた（四半期ごと）
 - ☐ 専門家に確認する事項の一覧に、確かめた日付を入れた
-

入力の線引きを深めるか、最初の1業務と一緒に決めるか

セキュリティ版の資料と、自社の業務を整理する無料相談の案内です。

入力してよい情報の線引きの考え方そのものは、セキュリティ版の資料にまとめています。

▶ 生成AIに入れていい情報・だめな情報 2026 を読む

入力情報の分類表、AIサービス・契約の確認表、誤入力したときの初動の手順、従業員向け利用ルールのひな形を1冊にまとめたセキュリティ版の資料です。

セキュリティ版の資料を受け取る



9-1 無料相談で扱えること

入力可否表と利用ルールを作りたい（代理店は所属保険会社のルールとの整合を含む）ときは AI顧問と生成AI研修で。面談記録・稟議書・照会回答の下書きを、確定の工程を残したまま業務に入れたいときは AI顧問、複数部署にまたがるときは FDE型AI伴走支援で。内製した規程検索・約款検索を本番に出す前に確かめたいときは AI開発セキュリティ顧問で。申込書・請求書類の点検と案内文を自動の処理にしたいときは AIエージェント開発で。どの部署から何を進めるかの順番を決めたいときは AIコンサルティングで扱います。

▶ 自社の業務で、最初の1つと一緒に決めます

まず貴社の状況をお伺いし、そのうえで貴社の課題に当てはめて、どう解決していくかをご提案します。オンラインで最大45分です。仕分け表を埋めた状態でお持ちいただくと、その場で最初の1業務まで決められます。

無料相談を予約する



参考文献と出典

本文の数字・法令名・条番号は、ここに挙げた原典で確かめたものだけを書いています。法令は e-Gov法令検索の現行版（2026年10月6日または7日取得）です。

-
- 1** 金融庁 AIディスカッションペーパー（第1.1版）金融分野におけるAIの健全な利活用の促進に向けた初期的な論点整理
版 第1.1版 公開 2026年3月3日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 はじめに、第1章、第2章、第5章、第6章
https://www.fsa.go.jp/news/r7/sonota/20260303/aidp_version1.1.pdf
-
- 2** 日本銀行 金融機構局 金融システムレポート別冊「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）」
版 2026年度調査 公開 2026年8月6日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 はじめに、第1章、第2章
<https://www.boj.or.jp/research/brp/fsr/data/fsrb260806.pdf>
-
- 3** 公益財団法人 金融情報システムセンター（FISC） 金融機関によるAIの業務への利活用に関する安全対策の観点からの考察
公開 2024年9月24日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第2章、第5章
https://www.fisc.or.jp/document/public/file/ai_opinion_20240924.pdf
-
- 4** 公益財団法人 金融情報システムセンター（FISC） 「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」（第13版）【PDF版】を公表しました
版 第13版 公開 2025年3月21日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第5章
<https://www.fisc.or.jp/topics/006665.php>
-
- 5** 公益財団法人 金融情報システムセンター（FISC） 金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書（第14版）【PDF版】
版 第14版 公開 2026年3月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第5章
<https://www.fisc.or.jp/publication/book/007219.php>
-
- 6** 個人情報保護委員会・金融庁 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成29年個人情報保護委員会・金融庁告示第1号）
版 令和6年3月12日改正・令和6年4月1日適用 公開 2024年3月12日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 第4章、第5章、第6章
<https://www.fsa.go.jp/common/law/kj-hogo-2/01-4.pdf>
-

-
- 7** 金融庁 金融分野における個人情報保護について（ガイドライン・実務指針・Q&Aの掲載ページ）
日付の記載なし 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第5章
<https://www.fsa.go.jp/common/law/kj-hogo-2/index.html>
-
- 8** 個人情報保護委員会 生成AIサービスの利用に関する注意喚起等
公開 2023年6月2日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第4章、第5章
https://www.ppc.go.jp/files/pdf/230602_alert_generative_AI_service.pdf
-
- 9** e-Gov法令検索（デジタル庁） 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
版 現行版（2026年10月6日取得） 公布 2003年5月30日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第5章、第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/415AC0000000057>
-
- 10** e-Gov法令検索（デジタル庁） 保険業法（平成7年法律第105号）
版 現行版（2026年10月6日取得） 公布 1995年6月7日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 第1章、第3章、第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/407AC0000000105>
-
- 11** e-Gov法令検索（デジタル庁） 保険業法施行規則（平成8年大蔵省令第5号）
版 現行版（2026年10月7日取得） 公布 1996年2月29日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/408M50000040005>
-
- 12** 一般社団法人 日本損害保険協会 帳簿保存・事業報告書対応ガイド（規模が大きい特定保険募集人用）改正保険業法施行規則（2026年6月1日施行）対応
版 2026年6月1日施行対応 公開 2026年5月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章
https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/chobo_kaitei.pdf
-
- 13** 金融庁 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4 業務の適切性
版 令和8年10月 更新 2026年10月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第3章、第6章
<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/ins/02d.html>
-
- 14** 一般社団法人 日本損害保険協会 募集コンプライアンスガイド（情報管理版）
版 2025年3月版 公開 2025年3月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第1章、第5章
<https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/info.pdf>
-
- 15** 一般社団法人 日本損害保険協会 募集文書等の表示に係るガイドライン
版 2026年6月 公開 2026年6月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第3章、第6章、第7章
https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/boshubunshyo_guideline.pdf
-

-
- 16** 一般社団法人 日本損害保険協会 損害保険の保険金支払に関するガイドライン
版 2026年5月 公開 2026年5月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第3章、第6章
https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/ev7otb0000000cjp-att/shiharai_guideline.pdf
-
- 17** 一般社団法人 日本損害保険協会 損害保険代理店 代理店実在数の推移
版 2025年度末 日付の記載なし 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第1章
https://www.sonpo.or.jp/report/statistics/boshu/ctuevu000000531p-att/dairiten_suii1.pdf
-
- 18** 一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター統計号 2025年度第4四半期
版 2025年度第4四半期（2026年5月1日集計） 日付の記載なし 閲覧 2026年10月7日
関連する章 第1章、第4章
https://www.sonpo.or.jp/report/statistics/adr/ctuevu000000533l-att/adr_statistics_2025Q4.pdf
-
- 19** 金融庁 2026年 保険モニタリングレポート
版 2026年 公開 2026年8月6日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第1章、第4章、第6章
<https://www.fsa.go.jp/news/r8/hoken/20260806/02.pdf>
-
- 20** e-Gov法令検索（デジタル庁） 金融商品取引法（昭和23年法律第25号）
版 現行版（2026年10月6日取得） 公布 1948年4月13日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/323AC0000000025>
-
- 21** e-Gov法令検索（デジタル庁） 金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律（平成12年法律第101号）
版 現行版（2026年10月6日取得） 公布 2000年5月31日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/412AC0000000101>
-
- 22** e-Gov法令検索（デジタル庁） 銀行法（昭和56年法律第59号）
版 現行版（2026年10月7日取得） 公布 1981年6月1日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第3章、第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/356AC0000000059>
-
- 23** e-Gov法令検索（デジタル庁） 信用金庫法（昭和26年法律第238号）
版 現行版（2026年10月7日取得） 公布 1951年6月15日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/326AC1000000238>
-
- 24** e-Gov法令検索（デジタル庁） 協同組合による金融事業に関する法律（昭和24年法律第183号）
版 現行版（2026年10月7日取得） 公布 1949年6月1日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章
<https://laws.e-gov.go.jp/law/324AC0000000183>
-

25 金融庁 中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針 II-3 業務の適切性

版 令和8年10月 更新 2026年10月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章

<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/chusho/02b.html>

26 e-Gov法令検索（デジタル庁） 貸金業法（昭和58年法律第32号）

版 現行版（2026年10月7日取得） 公布 1983年5月13日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第6章

<https://laws.e-gov.go.jp/law/358AC1000000032>

27 e-Gov法令検索（デジタル庁） 犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号）

版 現行版（2026年10月7日取得） 公布 2007年3月31日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第3章、第6章

<https://laws.e-gov.go.jp/law/419AC0000000022>

28 金融庁 第1回 金融庁AI官民フォーラム 資料（全国銀行協会・全国地方銀行協会・愛媛銀行・明治安田生命ほか説明資料）

版 第1回 公開 2025年6月18日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第1章、第2章、第4章

https://www.fsa.go.jp/singi/ai_forum/siryou/20250618/02.pdf

29 株式会社NTTデータ 金融機関向けの融資稟議書作成AIサービスを京都銀行に導入決定

公開 2026年2月25日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第4章

<https://www.nttdata.com/global/ja/news/topics/2026/022500/>

30 イーデザイン損害保険株式会社 生成AIを活用した業務支援ツールを開発、事故対応サービス業務を高度化

公開 2025年1月29日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第3章、第4章

https://www.e-design.net/company/news/2024/2025_01_29.html

31 総務省・経済産業省 AI事業者ガイドライン（第1.2版）本編

版 第1.2版 公開 2026年3月31日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第2章

https://www.soumu.go.jp/main_content/001064279.pdf

32 金融庁・日本銀行 「フロンティアAIによる脅威変化を踏まえた金融機関等の短期的な対応」に係る要請について

公開 2026年5月22日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 第5章

<https://www.fsa.go.jp/news/r7/sonota/20260522-5/01.pdf>

発行情報



発行元	株式会社BoostX
所在地	〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前二丁目17-1 博多プレステージ 本館1F・2F
Web	boostx-inc.com
執筆・監修	株式会社BoostX
版番号	第1.0版
発行日	2026年10月6日
最終確認日	2026年10月7日
適用範囲	地域金融機関（地方銀行・第二地方銀行・信用金庫・信用組合）、保険代理店、保険会社の営業・融資・事務・保険金・コンプライアンスの業務に適用します。貸金業者・リース会社は付記の範囲で参考にできます。投資助言・与信判断・保険の引受や支払の判断をAIに任せることを認める資料ではありません。
この資料の扱い	社内での共有は自由です。社外へ配るときは、株式会社BoostXへご連絡ください。自社への当てはめは専門家に確認してください。
更新方針	保険業法・個人情報保護法・金融分野ガイドライン・監督指針や、金融庁・日本銀行・FISC・業界団体の資料が変わったとき、および半年ごとに見直します。
誤りや更新情報の連絡先	株式会社BoostX お問い合わせ窓口（Webサイトのお問い合わせフォーム）