

2025.12.12

「しずおかフィナンシャルグループ AI ポリシー」を制定

しずおかフィナンシャルグループ（社長 柴田 久）では、AI の適切な利活用をグループ全体で推進する指針として、「しずおかフィナンシャルグループ AI ポリシー」を制定しましたので、その概要をご案内します。

1. 制定日 12月12日（金）

2. 制定の背景・目的

- 近年、AI 技術は、金融サービスの質向上や業務効率化はもとより、少子高齢化に伴う労働力の低下等の社会課題の解決手段として期待されています。
一方で、とりわけ生成 AI の登場により、偽情報・誤情報の生成・発信など、これまでの AI ではなかったリスクが生じるなど、AI がもたらすリスクの多様化・増大が認識されており、AI 技術の活用におけるガバナンス強化が求められています。
- しずおかフィナンシャルグループでは、2025 年 6 月に全社的な生成 AI の戦略的な活用を統括・推進する DX 統括部内に「AI 統括チーム」を設置し、AI を活用した新たな事業価値の創出等に取り組んでいます。
- 具体的には、業務利用の AI エージェント開発のほか、営業活動に伴走・支援する AI や、コンタクトセンターにおけるお客さま対応を支援する AI など、「業務プロセス」「営業活動」「顧客接点」の 3 つの領域で AI 活用を通じた変革活動を推進しています。
- こうした状況を踏まえ、しずおかフィナンシャルグループでは、AI を経営戦略の実現するための重要なテクノロジーと位置づけ、AI の適切な活用を推進するため「AI ポリシー」を制定しました。今後は、本ポリシーに基づき、AI ガバナンス体制の構築と継続的な改善に努め、公平性・透明性を確保し、安心・安全な AI 活用を進めてまいります。

3. 「しずおかフィナンシャルグループ AI ポリシー」の内容（詳細は別紙をご参照ください）

- しずおかフィナンシャルグループでは、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」のもと、AI を重要なテクノロジーとして位置づけ、適切かつ積極的な活用を推進します。
- AI ポリシーは、AI の利用に関する基本的な考え方を示し、ガバナンス体制の構築と継続的改善を通じて、公平性・透明性を確保し、安心・安全な活用を目指します。また、技術進展や国際動向を踏まえ、必要に応じて、適宜、見直しを行う方針です。

＜ポリシーの基本項目＞

- ・ 人間中心の価値の尊重
- ・ 安全性とプライバシーの確保
- ・ 公平性と競争の公正性の維持
- ・ 透明性とアカウンタビリティの確保
- ・ 人財育成の実施
- ・ 地域社会との共創とイノベーションへの貢献

(別紙)

しずおかフィナンシャルグループ AI ポリシー (<https://www.shizuoka-fg.co.jp/ai-policy/>)

しずおかフィナンシャルグループでは、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」のもと、技術革新に迅速かつ適切に対応し、より質の高い金融サービスを提供することで、地域社会の持続的な発展とお客さまの利便性向上の実現を目指しています。その一環として、AI を重要なテクノロジーとして捉え、積極的な活用を推進する一方で、不適切な利用が各種リスクをもたらすことを認識する必要があります。

上記の認識のもと、しずおかフィナンシャルグループは、AI の適切な利用を推進するために「AI ポリシー」を策定します。本ポリシーに則り、AI ガバナンス体制の構築と継続的改善に努め、AI の利用に関して公平性と透明性を確保し、安心・安全に活用してまいります。

また、AI を取り巻く技術の進展や国際動向を踏まえて、必要に応じて本ポリシーを修正・改善してまいります。

1. 人間中心の価値の尊重

人間中心の考えに基づき、人権を尊重し、地域に暮らす多様な人々の幸せにつながるよう AI を活用します。また、AI が出力する偽情報・誤情報・偏向情報に対して必要な対策を講じるとともに、AI が利用者の意思決定を不当に左右しないよう配慮し、多くの人々が安心して AI の恩恵を享受できるよう努めます。

2. 安全性とプライバシーの確保

AI の活用にあたり、人間の生命・身体・財産・精神への配慮を徹底し、リスク分析・評価を行い、脆弱性対策やサイバーセキュリティを含む安全対策を講じます。人権や知的財産権等の侵害防止に留意し、適正利用に努めます。個人情報保護法等の関連法令およびしずおかフィナンシャルグループのプライバシーポリシーを遵守し、プライバシーの尊重・保護を徹底することで、ステークホルダーとの関係の維持・強化を図ります。

3. 公平性と競争の公正性の維持

AI の判断に意図せぬ偏り（バイアス）が生じる可能性に留意し、特定の個人または集団に対する不当な偏見や差別が生じないように努めます。また、必要に応じて AI の出力結果に人間が介入するなど、AI による出力結果の公平性、競争の公正性の確保に留意します。

4. 透明性とアカウンタビリティの確保

AI の判断根拠を合理的な範囲で検証できるよう透明性を確保し、ステークホルダーとの関係維持・強化に努めます。また、AI の利活用による影響について誠実な情報提供・対話を行い、ステークホルダーに対する説明責任を果たすよう努めます。

5. 人財育成の実施

AI に関する知識・リテラシー・倫理観を備えた人財を継続的に育成します。社内教育・研修を充実させ、適切に AI を活用できる体制を整備するとともに、AI のリテラシー向上を通じてステークホルダーの課題解決に貢献できる人財の育成に努めます。

6. 地域社会との共創とイノベーションへの貢献

AI を活用した新たなビジネスやサービスが創出され、地域経済の持続的成長と社会課題の解決につながるよう、環境への配慮に努めながら積極的に AI を活用します。また、地域の企業・自治体・教育機関等との連携と適切な情報提供を通じてイノベーションの推進に貢献します。