

金監第1515号  
平成20年6月3日

預金取扱等金融機関関係団体各位

金融庁監督局長 西原 政雄

### 金融機関におけるシステムリスク管理について

金融機関のコンピュータシステムは、決済システムの中核をなしており、社会インフラとしての公共性が極めて高く、仮に障害等が発生した場合、利用者の社会経済生活、企業等の経済活動、ひいては、わが国経済全体にも大きな影響を及ぼす恐れがあります。

当局としては、昨年8月に公表した平成19事務年度監督方針等における重点事項として、システムリスク管理態勢の適切性の確保を掲げ、金融機関における適切なシステムリスク管理態勢の構築を求めるとともに、金融機関のシステムの高度化・複雑化に伴い、障害の発生による顧客等に与える影響が大きくなってきていることにかんがみ、仮にシステム障害が発生した場合には、迅速かつ適切な対応を行い、影響を最小限に食い止めるための態勢を構築することも重要であり、かかる取組みを検証することとしております。

こうした中、近時、複数の金融機関においてシステム障害が発生しており、利用者に対し影響が及んだことは、当局としても遺憾に感じております。

このため、当局としては、金融機関に対し、フォワードルッキングな取組みとして、経営陣の積極的なリーダーシップのもと、今後のシステム統合、システム更改やプログラム更新、日常の保守・運用といった場面において内在するシステムリスクの状況について適切に認識した上でリスク管理を行っていただくべく、別添の要請を行うことといたしましたので、傘下金融機関に対して、周知をお願いいたします。

(別添)

## 金融機関におけるシステムリスク管理について

最近、複数の金融機関においてシステムの障害が発生しており、利用者に対し影響が及んだことは、監督当局としても遺憾である。

金融機関のコンピュータシステムは、決済システムの中核をなしており、社会インフラとしての公共性が極めて高くなっている。特に近年の経営再編や提携関係の拡大により、構成・運用体制が極めて複雑なものとなっており、近年の金融機関業務のIT依存の高まりや、オンライン・リアルタイム・ネットワークの拡大とあいまって、たとえ小さなシステム障害であっても、その影響は大きくなる恐れがある。こうした状況に鑑み、金融機関にとって、システムの安定性は特に重要な経営課題となっており、金融機関においては、経営陣自らが率先してリスク管理を行うなど、十分な注意を払うことが必要となっている。

最近のシステム障害事例をみると、別紙のように、①システム統合に伴い生じたもの、②システム更改やプログラム更新作業、業務体制の変更などから生じたもの、③日常の運用・保守の過程の中で生じたものなどがみられるところ。各金融機関におかれては、こうしたこれまでの様々な事例を参考に、利用者に影響を及ぼすリスクを予め評価し、資源を効果的に投入するとともに、障害が起きた場合の迅速な復旧や利用者への丁寧な対応および社会に対する適切かつ透明性の高い説明に努めることが重要である。

このため、各金融機関におかれては、フォワードルッキングな取組みとして、経営陣の積極的なリーダーシップのもと、今後のシステム統合、システム更改やプログラム更新、日常の保守・運用といった場面において内在するシステムリスクの状況について適切に認識した上でリスク管理を行うべく、下記のような観点から、十分な点検を行っていただきたい。

### 記

- (1) 金融機関のシステムは、国民経済の根幹にかかわる決済サービスを提供しており、システム障害が発生した場合には、顧客にとって影響が大きいことに鑑み、経営陣は積極的なリーダーシップをもってリスク管理の指揮をとっているか。特に、システム統合時だけでなく、システムの更改時やプログラムの更新時、さらには日常の運用・保守時といった場面でもシステム障害が発生していることを踏まえ、それぞれの局面におけるリスクを把握して、リスクの軽減策を確実にとっているか。
- (2) 発生する確率は低くても、発生時の影響が極めて大きく、顧客や決済システム等に大きな影響・障害を与えるようなリスク事象を内包するシステム及び業

務・事務を網羅的に洗い出して、徹底したテスト・リハーサル等により、これらの発生を確実に防止するための措置を講じているか。

- (3) 上記(2)のリスク事象を内包しないシステム及び業務・事務についても、同様の対策を講じて、少なくともリスク事象の発生確率を一定水準以下に抑制するなどの対応を行っているか。
- (4) システム障害が発生した場合に備え、速やかにシステムの復旧を図るため、必要な障害復旧体制が整備されているか。また、障害発生時には、障害の内容・原因、復旧見込等について公表するとともに、顧客からの問い合わせに的確に対応するため、コールセンターによる対応等を迅速に行うこととしているか。さらに、システムが完全復旧するまでの間、手作業に頼らざるを得ない場合に備え、事務量を適切に把握し、必要な人員の確保が迅速にできる体制が整備されているか。
- (5) コンティンジェンシープランについては、その内容が想定しうる様々な状況に対応するものとなっているか。また、単に机上のプランにとどまらず、実際に十分な回数の訓練を行い、実効性を確保しているか。

## システム障害の発生事例

### ○システム統合に伴い生じたもの

- 社外と社内を接続する部分のシステム不具合や事務インフラが大量処理を支えられなかったこと等により、A T Mや振込・振替サービス等が利用不能となった事例。
- システムのアップグレードにより、他行システムで受け付けられない電文を送信する仕様になった結果、提携先において電文受信にトラブルを生じさせ、提携先A T Mが一時利用不能となった事例。

### ○システム更改やプログラム更新作業、業務体制の変更などから生じたもの

- 全銀センターにデータ送信を行うためのソフトウェアに不具合があったため、大量の振込が取引時間内に決済できなかった事例。
- システム更改の際の不具合の発生に伴い、バックアップコンピュータに切り替わったが、バックアップが適切に稼働せず、システムダウンにつながった事例。
- 顧客データ移管作業の際に、併せて作業終了後のデータ処理順序を設定したが、その順序設定に誤りがあったため、二重振込等が発生した事例。
- 業務体制の変更に伴い、事務が一時的に集中。システム入力件数の急増に伴い、システムの処理能力を超過したことにより、事務に支障が生じた事例。
- 機能拡充にあたって作業プロセスにミスが生じたことにより、オンラインシステムに障害が発生し、窓口やA T Mでの入金・振込処理ができなくなった事例。

### ○日常の運用・保守の過程の中で生じたもの

- 基幹システムと外部システムをつなぐサーバーのハードウェア障害のために、他行とのA T M取引ができなくなった事例。
- 月末の振込み処理量が許容量を大幅に超過したため、大量の他行宛仕向送金が翌営業日の入金となった事例。