

## 「主要行等及び中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）に対するコメント及びそれに対する金融庁の考え方

該当箇所	コメント	金融庁の考え方	提出先
(主要行等) Ⅲ-3-6-2-2(2) (中小・地域) Ⅱ-3-4-2-2(2)	<p>今回の改正で「適切な認証技術の採用」という文言が盛り込まれているが、情報セキュリティに関する検討会では、ICキャッシュカードと異なり、生体認証は必ずしも採用しなければいけないということにはなっていない。したがって、ここでいう「認証技術の採用」とは、生体認証を一概に指すものではないという認識でよいか。</p>	<p>貴見のとおり。認証方式については、各金融機関において、個々の認証方式が各種犯罪手口に対してどの程度の強度を有するかを検証した上で、自らの顧客や業務の特性に応じた適切な方式を採用すべきものである。</p> <p>なお、情報セキュリティに関する検討会においては、「生体認証に関しては、現時点において不正利用対策として、本人認証の有効な手段であるが、成長過程の技術でもあり、有効性や利用にあたっての留意事項等について、今後も継続的に評価していくことが必要である」としている。</p>	(社)全国信用金庫協会
(主要行等) Ⅲ-3-7-2(3) (中小・地域) Ⅱ-3-5-2(3)	<p>インターネットバンキングの「不正取引に係る損失の補償については、預貯金者保護法の趣旨を踏まえ、利用者保護を徹底する観点から、真摯な顧客対応を行う態勢が整備されているか。」とあるが、具体的にどのような対応を行えばよいのか。</p> <hr/> <p>預貯金者保護法の趣旨を踏まえて、インターネットバンキングについても補償対象を個人限定の取扱いを行っても差し支えないか。</p>	<p>預貯金者保護法は偽造・盗難カードに係る被害補償等について規定した法律であり、インターネットバンキングによる預金の不正払戻しは適用対象外である。現行法制下においては、インターネットバンキングにおける不正取引に係る金融機関による損失の補償は、金融機関が民法第478条により免責されない場合（金融機関が有過失等の場合）のほかは、法令上は補償対象を個人に限定するか否かを含めて各金融機関の経営判断によるところとなる。</p> <p>しかしながら、「預貯金者の保護を図り、あわせて預貯金に対する信頼を確保」との本法の趣旨は、当然にインターネットバンキングを含む預金関連業務全般に徹底されるべきものと考えられる。</p> <p>本記載は、こうした考え方の下、インターネットバンキングにおける不正取引に係る損失の補償方針を決定するに当たって、各金融機関において「真摯な顧客対応を行う態勢が整備されているか」との監督上の着眼点を示したものである。ここで「真摯な顧客対応」とは、まずは被害顧客からの事情説明を十分に聴取し、その内容を含む各般の事情を総合的に勘案の上、補償方針を決定し、顧客に丁寧に説明して理解を求めるとともに誠意を持って顧客に対応することである。</p> <p>なお、被害顧客が法人の場合であっても、こうした顧客への真摯な対応は同様に求められる。</p>	(社)全国信用金庫協会、 (社)全国信用組合中央協会 <hr/> (社)全国信用金庫協会

該当箇所	コメント	金融庁の考え方	提出先
(主要行等) Ⅲ-3-7-2(4) (中小・地域) Ⅱ-3-5-2(4)	<p>「インターネットバンキングに関し、外部委託がなされている場合、外部委託に係るリスクを検討し、必要なセキュリティ対策が講じられているか。」の記述について、必要なセキュリティ対策を講ずるのは「委託先が顧客に提供するものについて」か、それとも「金融機関と委託先との間のセキュリティ」か、明確化願いたい。</p>	<p>顧客の視点に立てば、サービス提供を金融機関単体で行う場合であろうが、外部委託先と協働で行う場合であろうが、金融機関から提供されるサービスであるという点に変わりはない。このため、業務の一部を外部委託する場合であっても、金融機関が提供するものとして全体を一つのサービスと捉えるべきである。こうした考え方の下、本記載は、金融機関がインターネットバンキング関連業務の一部を外部委託する場合においても、インターネットバンキングに係る業務プロセス全体についてセキュリティが確保されているかとの監督上の着眼点を示したものである。従って、「委託先が顧客に提供するもの」及び「金融機関と委託先との間」の双方について、十分なセキュリティ対策が講じられる必要がある。</p>	(社)全国信用 金庫協会