

## 政 策 I - 1 - (2) - ⑥

### 1. 政策及び16年度重点施策等

政 策	システムトラブルへの適切な対応
16年度 重点施策	システムトラブルの未然防止に向けた取組み
参考指標	システム障害等に対する対応状況、システム統合に際してのモニタリング状況

### 2. 政策の目標等

法定任務	金融機能の安定
基本目標	金融機関が健全に経営されていること
重点目標	金融機関のリスク管理態勢が確立されていること

### 3. 政策の内容

システムトラブルは、合併等の経営再編に伴うシステム統合やシステム更改など、システムに大きな負荷が加わる際に、発生しやすくなります。そのため、特に大規模なシステムトラブルを未然に防止するため、システム統合などの際に、監督上、適切なモニタリングを行うこととしています。

また、金融機関においてシステムトラブルが発生した場合には、障害原因、復旧状況等の迅速な報告、再発防止策の策定を求めることなどにより、状況の正確な把握、早期の復旧、再発防止を図ることとしています。

### 4. 現状分析及び外部要因

金融機関のコンピュータシステムは、決済システムを備え預金、為替、融資をはじめとした金融取引の根幹を担う社会インフラとして、重要かつ公共性の高い性格を有しています。その一方で、経営再編に伴うシステム統合によるシステムの複雑化、金融商品の多様化、コンピュータのネットワーク化の拡大が進展する一方、犯罪技術の巧妙化が進んでいるため、重要情報に対する不正アクセス、情報漏洩等のリスクが大きくなっています。このような状況の下、金融機関のシステムリスク管理態勢の充実・強化は、極めて重要であり、監督上もより一層の適切な対応が求められています。

## 5. 事務運営についての報告及び評価

### (1) 事務運営についての報告

#### ① システム統合に際してのモニタリング状況<sup>※1※2</sup>

システム統合に向けたスケジュール及びその進捗状況等について、必要に応じ銀行法第24条等に基づく報告を求め、モニタリングを行いました。

#### ② 統合ATMシステム<sup>※3</sup>

統合ATMシステムは、平成16年1月に導入されましたが、17年5月、ATMの24時間サービス、自行ATMにて他行・他業態のキャッシュカードを使用する振込取引等が行えるよう、新たに機能拡充が行われました。その際、契約金融機関をメンバーとする統合ATMスイッチングサービス利用者組織に対し、計画の進捗状況、テストの状況、移行判定プロセス等について、ヒアリングを行うなど、システムトラブルの未然防止に向けた取組みを行いました。

#### ③ システム障害等に対する対応状況

金融機関がコンピュータシステムの障害の発生を認識次第、直ちに、その事実について当局宛てに報告を求めるとともに、必要に応じ追加報告を求めています。

### (2) 評価

#### ① システム統合に際してのモニタリング状況

銀行法第24条等に基づき、システム統合実施前の段階において、計画の進捗状況、テストの状況、移行判定にかかるプロセス等をヒアリングし、問題が認められた場合には、改善を促すなどの対応を行うとともに、実施後の結果についても報告を受けています。16年度においては、システム統合に際し、金融機関の業務に重大な支障や顧客への多大な影響を及ぼすような事態に至ったケースはなく、システムトラブルの未然防止に向けた取組みについては、一定の成果が得られていると考えています。

#### ② 統合ATMシステム

新規業務・機能拡充にかかる計画の進捗状況、テストの状況、移行判定プロセス等について、ヒアリングを行うなどの対応を行っていますが、16年度においては、大きなトラブルは発生しておらず、システムトラブルの未然防止に向けた取組みについては、一定の成果が得られていると考えています。

※1 システム統合を完了した主な金融機関：みずほ銀行、みずほコーポレート銀行、埼玉りそな銀行

※2 システム統合実施中の主な金融機関：りそな銀行

※3 統合ATMシステムとは、預金者が他の金融機関のATMなどを利用できるように、各行のネットワークを接続したシステム

### ③ システム障害等に対する対応状況

個別金融機関から報告を受けた 16 年度に生じた障害の内容は、当日あるいは翌日復旧しているものが大部分であり、比較的軽微なものとなっています。監督上、障害発生時には早期の原因究明・復旧に努め、顧客への対応に万全を期すよう指示しているところです。このような対応によりシステムトラブルの再発防止や金融機関による適切な顧客対応が促されたものと考えています。

## 6. 今後の課題

今後とも合併等の経営再編に伴うシステム統合、金融機関間のオンラインサービス等の機能拡充に向けた取組みに対しては、スケジュール及びその進捗状況等について、必要に応じ、銀行法第 24 条等に基づく報告等により把握する必要があります。また、障害発生時には、顧客への無用な混乱を生じさせないように、システムトラブルの未然防止の観点も含め、適切な措置を講じる必要があります。

## 7. 当該政策に係る端的な結論

政策の達成に向けて成果が上がっていますが、環境の変化（フィッシング等のネット犯罪）や取組みの有効性等を踏まえ、取組みの充実・改善や新たな施策の検討等を行う必要があります。

## 8. 学識経験を有する者の知見の活用

政策評価に関する有識者会議

## 9. 注記（政策効果の把握方法又は評価に使用した資料等）

〔政策効果把握方法〕

政策効果は、下記に掲げる資料を参考にしつつ、把握に努めました。

〔使用資料等〕

- ・ 中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針

## 10. 担当部局

監督局総務課監督調査室、監督局総務課協同組織金融室、監督局銀行第 1 課、監督局銀行第 2 課、監督局保険課、監督局証券課