

会員における「事業継続計画」の具体的整備項目及び対応事例について（想定被災シナリオ別）

平成 17 年 6 月 29 日
日本証券業協会

地震を想定リスクとして、想定される被災シナリオ別に、会員における「事業継続計画」の策定に当たっての具体的整備項目及び対応事例を取りまとめたものです。

【 想定被災シナリオ 1（支店が被災したケース） 】

休日に地震が発生。甲証券会社A支店は、建物・設備の一部が被害を受け、A支店のコンピュータは使用不能となり、本店への株式等の発注及び金銭・有価証券の受渡業務ができなくなった。

BCP整備項目	災害発生時における対応	平常時における対応（準備）	備考（新潟県中越地震等での対応等）
1. 災害発生の連絡 2. 被害状況の把握及び連絡	<ul style="list-style-type: none"> ① 営業所に出勤できた従業員が、本店の危機管理組織に災害発生及び被害状況等の連絡を行う。 ② 本店の危機管理組織が支店長及びバックオフィス責任者と連絡をとり被害状況等を把握する。 ③ カメラ機能付携帯電話で被害状況を撮影し、画像を本店の危機管理組織に送信する。（なお、この対応については、レピュテーションリスクがあることに留意する。） 	<ul style="list-style-type: none"> ① 支店の立地条件、建物及び業務内容等に合わせたBCP、インフラの整備。 ② 危機管理組織及び連絡体制の整備 ③ あらかじめ指定された者が出勤する。 ④ 本人及び家族に被害がない者が出勤する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新潟県中越地震では、 イ 直後は、携帯電話は不通となり、連絡網は機能しなかった。 ロ 当日は、被災地域は立入禁止区域となり、遠方からの確認しかできなかった。（翌日には禁止が解除された。） ハ 直後は、道路は交通規制がしかれ、被災支店への自動車での立入りはできなかった。
3. A支店における業務中断及びBCP発動 (1)迅速な意思決定	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本店にBCP対策本部を設置、同対策本部においてBCPの発動等を決定、緊急連絡網を通じて支店及び関係部署等に連絡を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 本店のBCP対策本部に被災状況等の情報を集約し、BCPの発動及び必要な対応等について、迅速な意思決定を行う体制の整備 ② 「業務マニュアル」の作成、各営業所その他の関係部署等へ備置・周知徹底 	

BCP整備項目	災害発生時における対応	平常時における対応（準備）	備考（新潟県中越地震等での対応等）
(2) 従業員への連絡及び対応人員の確保	<ul style="list-style-type: none"> ① 従業員の携帯電話又はホームページへの安否登録により、従業員及び家族等の安否確認を行う。 ② 支店長等の管理職者から、従業員等の安否等についてBCP対策本部へ連絡を行う。 ③ 特定の地域で被災した場合には、顧客からの注文・取引は少ないと想定され、最低限の対応人員の確保で良いのではないかと。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 従業員等の安否確認及び連絡体制の整備 イ 支店長を責任者とした緊急時連絡網の作成 ロ 災害時優先電話及び携帯電話の配備 ハ 安否登録システムの導入 ニ 被災支店への応援体制の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ① 顧客・従業員を問わず、生命の安全確保が第一 ② 新潟県中越地震では、一部の従業員は避難所に退避していて、すぐには安否確認ができなかった。
(3) 最低限必要な業務 ⇒ 本店又は他の支店での代替業務 ① 株式、MMF等の注文の受注	<ul style="list-style-type: none"> ① 緊急時には、本店又は他の支店等の代替オフィスで、顧客から、株式、MMF等の「売り注文」を受付け、次に「買い注文」を受付ける（対応する機器及び人員が確保できるかが問題）。 ② 被災支店において、一旦支店担当者が受注し本店に連絡、本店で顧客の残高等の確認を行い、証券取引所に発注する。支店において対応人員が確保できない場合は、顧客から直接本店に連絡を取ってもらうが、本人確認等の問題がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 最低限必要な業務の特定 イ 当日以後の金銭の払出し、入金 ロ MRF・MMFの解約 ハ 株式等の売却注文 ニ 既約定未受渡の取引の決済 ② 本店等でのバックアップ体制の整備・代替機器の確保 	
② 同日以降の金銭及び有価証券の受渡し	<ul style="list-style-type: none"> ○ 優先度の高い順に、 イ MRF、預り金の「出金」を優先（上限金額を決める（本人確認等の問題がある））。 ロ 「入金」 ハ 本券の入庫・出庫 		
(4) 顧客への連絡 ① A支店及び他の本支店からの連絡	<ul style="list-style-type: none"> ○ 支店の代表電話番号が通じない場合には、代表番号への架電を代替先に転送する措置を講じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客への連絡手段・体制の整備（連絡手段） 本店、被災支店からの電話・携帯電話、店頭掲示、HP・新聞への掲載 等 	

BCP整備項目	災害発生時における対応	平常時における対応（準備）	備考（新潟県中越地震等での対応等）
		(連絡内容) 支店の被害状況、業務内容、代替業務の実施場所、連絡先 等	
②店頭掲示	○ 店頭には状況説明の掲示を行う。		
③会社HP、新聞等への掲載	○ HP、新聞等への掲載 次のような場合には、HP、新聞へ掲載、周知する。 イ 支店等の電話が不通となった場合（NTTの電話転送機能が使用できない場合等） ロ インターネット取引やATM（提携銀行等での利用を含む。）等、顧客が直接コンピュータにより行う取引（業務）が継続不能となった場合 ハ 東海地震の警戒宣言が発せられ営業部店等で窓口営業を停止する場合（行政措置）		
4. 復旧に向けた対応策の検討 (1)復旧見込み	○ 本店からは、コンピュータ運行委託先、PC等保守委託先、建物・什器備品・ライフライン管理部署の要員などを派遣する。	① 優先復旧順位に基づく、復旧計画（期間を含む。）の策定・実行 ② システム業者等の連絡先確認及び必要に応じた資源（食糧等）の確保	① 災害時には来店顧客より電話での発注顧客が多いと予想され、代表電話の復旧が重要である。 ② 停電により店舗のシャッターが閉まらず、従業員が残って監視したことがあった。 ③ 停電時に警備保障会社のシステムが稼働しなかったために、従業員が支店に泊り込んで警備にあたった。
(2)顧客への連絡	○ 復旧に時間がかかる場合には手紙を郵送する。		○ 新潟県中越地震の際には、顧客に水等不足物資のサービスを行った。

BCP整備項目	災害発生時における対応	平常時における対応（準備）	備 考（新潟県中越地震等での対応等）
5. その他	① 来店顧客への臨機応変な対応（避難誘導を行うか、建物内に留まるか。） ② 顧客を含む帰宅困難者への対応	① 具体的事例を想定した訓練 ② BCPの維持・管理 ③ 役員・従業員に対するBCPの周知・研修 ④ 店舗・金庫等の防災体制の充実・整備 ⑤ 備蓄品（電池、自家・手動発電機等）の確保 ⑥ 避難場所、避難経路の確認 ⑦ その他	① 支店には重要な設備を置かない。 ② 帰宅や避難に備えて、履きなれたスニーカー等自分の靴の準備が必要（特に女性の場合）

【 想定被災シナリオ2（本店が被災したケース） 】

休日に地震が発生。甲証券会社本店は、建物・設備の一部が被害を受け、コンピュータは使用不能となり、本店の顧客・他の支店からの株式等の受注、金銭・有価証券の受渡業務及び証券取引所への株式等の発注業務はできるが、株式・債券等の自己売買業務ができなくなった。

BCP整備項目	緊急時における対応	平常時における対応（準備）	備 考
1. 災害発生時の連絡 2. 被害状況の把握及び連絡	① 近隣に分散している本社機能をもった店舗が対処する。 ② ビルの管理会社から施設管理部署（担当者）に連絡があり、BCP対策本部へ連絡を行う。	[想定被災シナリオ1参照]	
3. 本店における業務 中断及びBCP発動 (1)迅速な意思決定 (2)従業員への連絡及び対応人員の確保	[想定被災シナリオ1参照]	[想定被災シナリオ1参照]	

BCP整備項目	緊急時における対応	平常時における対応（準備）	備考
(3)最低限必要な業務 ⇒ 他の支店又は代替 オフィスでの代替業 務 ①本店の顧客・他の支 店からの株式・債券 等の相対取引に係る 注文の受託	① 既約定未受渡の取引の決済及び顧客の売り 注文を優先する。 ② ディーリング業務を行わない。建玉は手仕舞 う。 ③ 新規の買い注文は自粛、ポジション解消のた めの売り注文を優先する（外国株の店頭取引に ついては受注しない）。 ④ 電話による受注の場合、一定の受注制限を設 ける。 ⑤ 代替オフィスとして、近隣の事務所及びコール センターを用いる。	① 本社機能を分散化する。 ② 代替オフィスとなる事務所に代替機器を確 保する。 ③ ポジション解消のための一定の施設・システ ムを確保する。	① 売買審査業務が検討課題である。 ② 業務継続には代替設備が必要である。代替設 備は平時の業務設備と同等のものを用意でき れば良いが、現実的には、コスト・要因面から 困難と思われる。 ③ コンピュータ処理から手作業となり、縮小し た業務・最低限必要な業務に限らざるを得な い。 ④ バックアップシステムについて、業務を絞る ことによるシステム開発・保守の面での負担は 減らないが、データ量の削減効果があり、代替 設備の規模縮小に寄与する。
②同日以降の金銭及び 有価証券の受渡し	○ 顧客の残高の把握が不可能となった場合は、 上限金額を決めて対応する。		
③その他		① 停電への対応として、予備電源の確保、自家 発電機能を備えたビルへの入居 等 ② 地震への対応として、ビルの耐震性強化 等	
(4)支店及び関係機関 への連絡	○ BCP対策本部の構成員から支店及び関係 機関の担当者に連絡を行う。		○ 被災していない営業部店が相当数あること を想定して、対応を連絡・指示する社内一斉放 送等の予備の連絡手段を確保する。
(5)顧客への連絡 ①本支店からの連絡	[想定被災シナリオ1参照]	[想定被災シナリオ1参照]	
②店頭掲示	[想定被災シナリオ1参照]		
③会社HP、新聞等へ の掲載	[想定被災シナリオ1参照]		

BCP整備項目	緊急時における対応	平常時における対応（準備）	備 考
4. 復旧に向けた対応 策の検討 (1)復旧見込み (2)顧客への連絡	[想定被災シナリオ1参照]	[想定被災シナリオ1参照]	
5. その他	[想定被災シナリオ1参照]	[想定被災シナリオ1参照]	① 本社機能が外部委託先等に分散している場合には、これを考慮したBCPを策定する必要がある。 ② 顧客交付書類を作成する部署が入居したビルが被災した場合も考慮したBCPを策定する必要がある。

【 想定被災シナリオ3（データセンターが被災したケース） 】

休日に地震が発生。甲証券会社データセンターは、建物・設備の一部が被害を受け、コンピューターは使用不能となり、本店の顧客・他の支店からの株式等の受注、金銭・有価証券の受渡業務、証券取引所への株式等の発注業務及び甲証券会社の取引に係るデータの蓄積ができなくなった。

BCP整備項目	緊急時における対応	平常時における対応（準備）	備 考
1. 災害発生時の連絡 2. 被害状況の把握及び連絡	○ データセンターのシステム部門又は総務部門からBCP対策本部に連絡する。	[想定被災シナリオ1参照]	
3. データセンターにおける業務中断及びBCP発動 (1)迅速な意思決定	① BCP対策本部設置、データセンター使用の可否を判断する。 ② データセンターが使用できない場合にバックアップセンターを使用する。	[想定被災シナリオ1参照]	
(2)従業員への連絡及び対応人員の確保	[想定被災シナリオ1参照]	[想定被災シナリオ1参照]	

BCP整備項目	緊急時における対応	平常時における対応（準備）	備 考
(3)最低限必要な業務 ⇒ バックアップセンターでの代替業務 ①証券取引所、投信委託会社とデータセンターとの間のデータの授受	① バックアップシステム起動 ② 決済を優先し、新規注文の受注は自粛する。	① あらかじめ業務のカバー率、切替時間を検討し、バックアップセンターを設置する。 ② バックアップシステムへの業務の切替え優先順位を定める。	① 本店のみの会社（支店がない場合）は遠隔地にバックアップセンターを設けることは難しい。 ② 業務継続には代替設備が必要である。代替設備は平時の業務設備と同等のものを用意できれば良いが、現実的には、コスト・要員面から困難と思われる。 ③ コンピュータ処理から手作業となり、縮小した業務・最低限必要な業務に限らざるを得ない。 ④ バックアップシステムについて、業務を絞ることによるシステム開発・保守の面での負担は減らないが、データ量の削減効果があり、代替設備の規模縮小に寄与する。
②証券取引所への株式等の発注等、投信委託会社へのMMF等の発注等	[想定被災シナリオ1参照]	[想定被災シナリオ1参照]	
③本店の顧客・他の支店からの株式・債券等の相対取引に係る注文の受託	[想定被災シナリオ2参照]	[想定被災シナリオ2参照]	
④その他			
(4)支店及び証券取引所等関係機関への連絡	[想定被災シナリオ2参照]		
(5)顧客への連絡	○ 目に見えて影響がなければ不要。必要に応じ		

BCP整備項目	緊急時における対応	平常時における対応（準備）	備 考
①本支店からの連絡	てホームページで公表する。		
②店頭掲示			
③会社HP、新聞等への掲載			
4. 復旧に向けた対応策の検討 (1)復旧見込み	[想定被災シナリオ1参照]	[想定被災シナリオ1参照]	
(2)顧客への連絡			
5. その他		○ 定期的に、あらかじめ定められた手順に従って実際にバックアップシステムが稼動するか確認、訓練を行う。	

以 上