



シティバンクのフlood防止策について

シティバンク、エヌ・エイ 個人金融部門
2005年5月26日

■シティグループは、世界100カ国以上に約2億の顧客口座を有し、金融サービスを提供しているグローバルな金融機関です。個人、法人、政府及び団体を対象として、個人向け銀行業務やカードビジネス・消費者金融業務、法人・投資銀行業務、保険、証券業務、資産運用の分野において、幅広い金融商品やサービスを提供しています。

■日本における個人金融部門は、シティバンク、エヌ・エイ 東京支店の一部門です。個人金融部門は、25の支店、9万台以上のシティバンクおよび提携銀行のATM、郵送による口座開設、24時間365日の電話取引、インターネットを通じて、顧客にサービスを提供しています。

過去におけるフロード事例(グローバル)

■ 小切手詐欺

- 空小切手・偽造小切手等

■ 手数料詐欺

- 儲け話をもちかけ、手数料を送金させる

■ 信用保証状詐欺

- 信用保証状の偽造

■ 盗難キャッシュカード

- キャッシュカードと一緒に暗証番号情報も入手

■ なりすまし

- 顧客になりすましてカードの再発行を受けたり、送金指示を行う

フロードの新たな脅威(グローバル)

■フィッシング eメール (ATM・インターネットチャネル)

- 詐欺メールをランダムに送りつけ、口座番号・暗証番号等の情報を金融機関等のウェブサイトに似せた擬似のサイトに入力させる

■キャッシュカードのスキミング

- キャッシュカードの磁気情報をコピー、暗証番号情報も手に入れる

■盗聴

- 電話回線に違法な仕掛けを行い、取引データを盗聴する

■ハッキング

- 口座情報のデータベース等への違法なハッキング

■ **グループ共通の規定 – 4つの柱**

- 防止： フロード発生の防止
- 発見： 早期の発見
- 抑止： 積極的な抑止のための施策
- 回収： 可能であれば被害金額の回収に努める

■ **Fraud Working Group (FWG)**

- 各国のフロードマネージメントマネージャーが参加、グローバルまたは地域ごとに、eメールや電話会議を通じて問題解決にあたる

日本の事情にあわせたフロードマネージメント

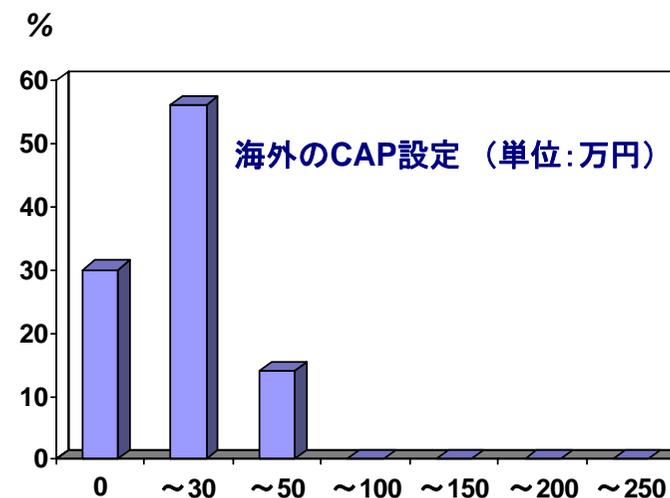
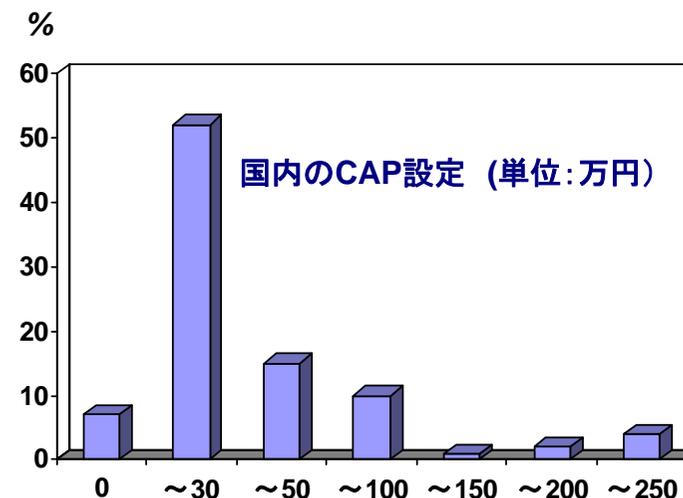
現在のフロード対策ツール

- 成功事例をグローバルで共有
- 3DESによるデータの暗号化
- 顧客のプロフィールおよび過去の利用状況の分析
- 管理レポート
- 顧客への注意喚起
 - ニュースレター
 - インターネットバナー
 - 明細書の同封物
 - ATMまわりの告知
- ATMでの一日あたりの引き出し限度額引き下げ - CAP (Customer Account Protection) - を2004年12月から実施
 - 顧客が各々の一日あたりの引き出し限度額を選択可

CAP (Customer Account Protection) サービス

- ほとんどの顧客にとって、日本での一日あたりの引き出し限度額は高すぎる。
 - 95%の顧客は50万円以下の利用
- シティバンク・他行・海外ATM別の設定が可能。
- 様々なチャネル(インターネット・電話・支店)から申し込みが可能。

- 調査に回答した顧客の92%が肯定的なコメント
 - セキュリティ
 - 自分で限度額が決められる
 - 申し込み方法が簡単
 - 国内・海外別の設定が可能



今後のフロード対策ツール

■ 多数の選択肢について検討

- ICカード – 海外でのフロード防止には限定的な効果
- 生体認証 – 精密度、相互運用性、顧客への影響等を考慮
- キャッシュカードの磁気情報の変更 – 項目の追加 – フィッシング対策には効果
- ニューロスコアシステム

■ クレジットカードのシステム – AFEWS*を銀行にも採用

- グローバルにクレジットカードで採用され成功
- リアルタイム
- パラメーター化されたルールベースシステム
- データ分析レポート

* Advanced Fraud Early Warning Services = AFEWS

AFEWSの目的・機能

- クレジットカード・キャッシュカードの多様なフロードに対応
- Web(イントラネット)ベースのアプリケーション
- 掲示板(グローバルでの情報共有)
- 不正使用取引のデータベース化により現在・過去の傾向分析が可能
- パラメーターのシミュレーション機能
- 自在なパラメーター設定
- パラメーター・ルール数の制限なし
- 24時間・365日、オンラインリアルタイムのモニタリングが可能ーバッチによるダウンタイムなし
- オンラインの情報分析、結果をグラフ表示
- 銀行の多様なチャネル(ATM、インターネット取引、電話取引、店頭での取引等)、商品(普通預金、ローン、定期預金等)に対応

将来に向けて

- 顧客への注意喚起を繰り返し徹底
- CAPサービス第2弾 – 過去利用実績に応じてすべての顧客に提供
- ATMの一日の限度額の引き下げ
- フロード検知率をデータ分析等により改善
- セキュリティ関連テクノロジーの発展を今後もモニター