

# “情報漏えい”につながる 安易な対応と防止策

情報漏えいを引き起こすリスクの高い対応を挙げ、問題点と防止策を解説します。

信金中央金庫 信用金庫部  
上席審議役

佐々木城彦

## CASE 1 電話で預金残高を聞かれ 折り返さずに回答している



### 金

融機関には、「お客様との取引内容を（そのお客様から）許可なく第三者に開示できない」という守秘義務が課されています。それには、契約上の理由だけでなく、⑦個人が保有する金融資産は個人情報に該当する、④法人の金融取引状況はその法人の信用状態に直結するという背景があることも理解しておきましょう。

電話による応対は、成りすましの危険性があり、行職員も膨大な数のお客様の声を正確に聴き分け

ることはできません。

加えて、仮に電話機上に表示された先方の電話番号がC I F（顧客情報ファイル）の登録内容と合致した場合でも、第三者がその電話機を使用している可能性を否定しきれません。

### 電話以外での照会も可能

最近では、数多くの金融機関で、インターネットや自動音声などによる口座残高照会サービスを提供しています。本ケースのよう

なおお客様には、トラブル防止のため、これらを紹介することも一案となります。

そのうえで、お客様からさらに電話での回答を求められた際には、守秘義務履行のため、お客様本人の特定が不可欠なことを踏まえた対応が求められます。代表的な手段としては、①登録してある電話番号への折返し、②お客様本人の特定情報の照会による本人確認、などが挙げられます。

前者①では電話機上の登録電話番号に折り返すことを告知し実施すること、後者②では「生年月日／生まれた年の干支／郵便番号」などを照会し正誤や返答時間を勘案することなどで対応します。

自行車の内部ルールを参照して漏れなく対応するとともに、相手側の反応に違和感を覚えた際には、速やかに役席者に報告し指示を仰いでください。

### POINT

ほかの照会方法を紹介したり本人特定情報等を聴取したうえで回答