

# IT-BCPのこんな悩みに応える 事前準備&対応ポイント

IT-BCPに関するよくある悩みを挙げて、事前準備の仕方や対応ポイントを解説します。

大野 博堂 (株)NTTデータ経営研究所 パートナー  
金融政策コンサルティングユニット長

そもそも知識が不足していて  
大規模システム障害がイメージできない…



1

**大** 規模システム障害という言葉は、「勘定系や情報系などの金融機関の基幹システムにおいてシステム障害が発生する」ケースで、かつ、「IT-BCP（あるいはコンティンジェンシープラン（ICP）に定義されるBCPの発動基準に合致するシステム障害」を指して使われることが多いようです。

この場合、営業店端末やATMなども利用不可となる場合が想定されますので、結果的にお客様の取引や資金移動に影響を与えてしまう状況となるでしょう。

なお、一般的にIT-BCPに定義されるBCP発動基準としては、以下のような事象の発生が想

- 定されています。いずれもお客様や勘定に直接の影響を与える事象であり、金融機関として迅速な対応が求められるものです。
- （BCPの発動基準に合致する大規模システム障害の例）
- ①勘定移動取引を行えない
- ②顧客手交媒体（通帳・証書）の出力などに異常が発生している
- ③金利関連、および手数料関連取引に異常が発生している
- ④自振処理に異常が発生している
- ⑤為替業務に異常が発生している
- ⑥非対面チャネルの取引に異常が発生している
- ⑦対外報告データに不整合が生じている

## 本部から情報共有がなされ お客様対応に動くこと

こうした障害に合致した場合、本部から営業店には、おおよそ次のような情報が速やかに共有されることとなります。

- ・障害発生時刻
- ・障害の内容と原因
- ・自行車業務への影響範囲

## POINT

システム障害の際には、障害発生の実態の周知やお詫びの行動が第一に求められる

また、「本部から伝えられた情報だけでは十分な説明が困難」と現場で判断された場合には、本部に対してさらに詳しい情報提供を要請することも大切です。

**大** 規模震災が発生した際には、まず「停電」に陥る可能性があります。夜間の場合であれば、行職員の多くは自宅で被災することになるでしょう。

最近、多くの金融機関が安否確認サービスを利用しています。基準以上の震度の地震が発生したときに、サービス提供会社から自動的に行職員向けにメールが配信され、示されたURLを踏んで自身や家族の安否を登録します。このような形で、本店が自動的に・速やかに自行庫行職員の安否を捕捉する仕組みです。

他方、2011年の東日本大震災においては、地震発生直後からメールの利用が困難となったことを忘れてはなりません。

大手移動体通信事業者では、当時「基地局の機能を守るため、メールの配信を最大9割抑制した」ことが知られています。これはセンターまでメールが届いても、配信せずにそのままメールを溜め置くという制御です。同様に、当時は携帯電話の通信も3割程度制御

されていました。これは「発信制御」といわれ、通信事業者が意図的に電話をかくくする制御を行ったものです。

ここから考えると、今後発生する大規模震災においても、「メールや携帯電話は利用できなくなる」という可能性を念頭に置く必要があります。

## 営業店の電動シャッターが 問題になることも！

例えば夜間に震災が発生し、このように「職場からメールも届かず・携帯電話も不通となった」場合はどう行動すべきでしょうか。まずは本店から事前に「緊急時行動マニュアル」のようなものが事前に配布されていれば、原則として記載されているとおりの行動が求められます。多くでは「翌朝、状況がはっきりするまでは自宅待機すること」などと定義されていることでしょう。

ただし、こうした行動マニュアルが通知されていない場合には、「通常どおり出勤する」という判

断にもなりかねません。そして広範囲で停電していた場合には、店舗・職場へどのように出向くかも問題になります。

東京都内の場合、震度5弱以上の地震が発生した際には、JRも私鉄も「被害状況の確認が終わるまでは運行を停止する」とこととなり、電車は使えないものと考えます。バスやタクシーなどの公共交通も、道路事情によっては利用できないでしょう。都市部を中心に、多くの人が徒歩で出勤を余儀なくされるはずですが。

また、店舗に無事に辿り着いたとしても、営業店の「電動シャッター」が問題になりがちです。普段電動で開閉しているような重いシャッターは、停電時には特別な器具を用いなければ開けることができないようになっていっているのです。日頃から「停電時の、シャッターを開ける訓練」が必要なのはこのためです。

無事に店内に入れたとしても、真つ暗闇の中で作業を行うのは容易ではありません。そこで、懐中

勤務時間外に震災が発生した…  
出勤をどう判断すべき？  
翌営業日に営業店システムが稼働しないことがわかったら？



2