BIB 補償制度にかかるQ＆A

補償制度について			
	項目	質問	回答
1	対象となるお客さま	「ごうぎんメイトサービス」は補償の対象ですか？	今回の補償制度は、ごうぎんビジネスインターネットバンキングサービスのみ対象となります。「ごうぎんメイトサービス」につきまして補償制度はございませんが、万が一不正被害が発生した場合には個別にご相談させていただきますので、お取引店までお申し付けください。
2	対象となるお客さま	契約タイプが一括データ伝送サービスのみの「C方式」ですが、補償の対象となりますか?	補償の対象とさせていただきます。
3	制度の概要	被害（払戻額および手数料、利息に相当する金額）を補償するとはどういうことですか？	実際に不正送金された金額およびそれにかかった振込手数料を、ご指定の預金口座に不正送金が行われた日に遡って入金させていただきます。
4	補償の判断	会社のセキュリティ方針で任意にソフトをインストールできないことから、PhishWallを導入できません。 補償されないのでしょうか?	補償の基本的な要件としてPhishWallの導入を示させていただいていますが、導入していないという1事象をもって一律補償しない、という取扱いにはしておりません。ただし、導入していれば防止できた被害については、補償を減額させていただく場合もあります。お客さまの事情によっては、導入出来ない環境にある等考えられます。その場合、セキュリティ対策が整っているか「セキュリティ対策のチェック表」(ホームページに掲載)等ご利用のうえ、ご確認ください。 万が一、被害に遭われた場合、補償を検討するにあたり、総合的なセキュリティ対策等、個別に調査させていただきます。 ※お客さまの事情の例： ファイアウォールの関係でソフトの導入が困難、親会社や上部団体の方針で個別のソフトの導入が不可、ウイルス対策ソフトの影響で技術的に導入できない等
5	補償の判断	被害相当額が一律で満額補償されるのですか？	いいえ。被害相当額について一律満額補償することをお約束する制度ではございません。 【事例】 被害額　300万円 取引通知のＥメールアドレスを登録しておらず、被害の発見が遅れてしまったため、防ぐことができなかった場合。 ⇒ 減額となる可能性があります。
6	補償の判断	1事故あたり3,000万円の「1事故」とは、どういうことですか？	期間に関係なく同一の犯行等による被害と当行が判定した事故を いいます。

補償制度の概要			
	項目	質問	回答
7	補償の前提条件	不正送金の被害に気付かず、数ヵ月 経過してしまった場合、補償を受ける ことはできませんか？	原則、被害が発生した翌日から30日以内とさせていただきます。ただし、長期の入院や長期海外出張などで当行へ通知することができな いやむを得ない特別な事情があると証明いただいた場合は、その日 数に30日を加算します。
8	補償の前提条件	被害にあった場合、セキュリティ対策等の説明はどのようにすればよいのですか？	これまで実施していただいたセキュリティ対策や利用の状況等について、当行または調査機関からヒアリングさせていただく形となります。口頭または資料を提示いただきますのでご協力をお願いします。
9	補償の前提条件	「前提条件」とは、どういう意味です か?	万が一被害に遭われた場合、その対応策として実施していただきたい 内容(届出等)です。
10	補償の対象と ならない場合 （主なもの）	「お客さまの故意または重大な過失によって、本サービスの不正使用防止 措置の効力を弱める行為」とはなん ですか？	一例を挙げますと、ID・パスワード等が記載された媒体（紙、メモ等）をそれと判る形でノートパソコンに貼っていたり、第三者の目に付く場所においている場合などが挙げられます。
11	補償を減額する場合 （主なもの）	定期的なパスワード変更はどのくらいの頻度でしなければなりませんか？	当行では一定期間パスワードの変更がない場合、変更を促すメッセージを画面上に掲載させていただいておりますので、ひとつの目安としてください。変更される際は、他のサービスで利用されるパスワードとは区別し、類推されにくいものを使用してください。
12	補償を減額する場合 （主なもの）	フリーメールアドレス（Ｗｅｂメール）とはなんですか？ なぜ補償の減額対象なのですか？	フリーメールアドレスとは、OSに付随するメーラー（メールを送受信するためのアプリケーション）ではなく、Web上の専用フォームを使って送受信を行うタイプのメールアドレスです。フリーメールアドレスの場合、お客さまの管理状況などによってはアドレスを第三者に盗まれ悪用されるケースが考えられることから、今回の補償制度ではセキュリティ確保の観点から減額対象としております。
13	補償を減額する場合 （主なもの）	ＢＩＢの推奨環境はどうなってい ま すか？	現在の推奨環境は、ＢＩＢのログイン前画面に掲載しております。推奨環境は随時更新となりますので、お知らせ欄やＥメール等をご確認ください。
14	補償を減額する場合 （主なもの）	パソコンのOSやブラウザの最新版がリリースされたため更新しました。最新版がBIBの推奨環境になるのはリリース後数ヵ月かかると聞きましたが、その間に被害が起こった場合、補償の減額の対象となりますか？	最新版のOS（Windows)やブラウザ（IE)が、当行のBIBの推奨環境となるまでの間に起こった被害については、最新版のOS等のほうがよりセキュリティが高い場合もあるため、一律減額の要件とはせず個別に判断させていただきます。

補償制度の概要			
	項目	質問	回答
15	補償を減額する場合（主なもの）	各種ソフトウェア等について、サポート期限の終了したものはどのようなもの がありますか？	一例を挙げますと、Windows XPやWindows Vista、Windows8、InternetExplorer6.0など、マイクロソフト社のサポートが終了しております。その他のソフトウェアについては、各社のホームページ等でご確認ください。
16	その他	ごうぎんが参考としている全銀協の「補償に関する考え方」とは、どのような内容ですか?	主要な内容は以下の通りです。 ・不正送金の手口が高度化・巧妙化しているなか、法人のお客さまが一般的に必要とされるセキュリティ対策を講じても防げない事例があり、ネットバンキングの制度維持の面からも各金融機関で補償制度の導入を検討する状況にあります。 ・補償を検討するにあたっては、法人のお客さまと金融機関、双方のセキュリテイ対策が重要です。 当行においては、補償の制度化にあたっての指針として捉えております。
17	その他	被害に遭った場合、補償はいつ頃さ れるのですか ？	補償については、被害の状況を具体的に伺ったうえで、警察当局の 捜査結果等を踏まえ補償額が確定次第、すみやかにお支払いたし ます。

BIB セキュリティ対策にかかるQ＆A

ウイルス対策ソフト		
	質問	回答
1	ウイルス対策ソフトは、必ず有償（有料版）のものでないと補償の対象とならないのですか？	有償（有料版）でない場合でも、ウイルス対策の機能を果たしていれば、補償の対象とさせていただきます。 ただし、無料のウイルス対策ソフトや体験版ソフトは、一般的に個人のお客さまを対象とした製品が多いことや、メーカーのサポートが有期(ウイルス定義の更新が終了する等)の場合がございますので、この機会に有償（有料版）のものをご利用されるよう推奨いたします。更新期限のあるウイルス対策ソフトなど、期限切れ等により最新のウイルスを駆除できない場合がございます。 また、無償のセキュリティソフトと称し、ウイルスまがいのソフトを配布する手口も確認されていますのでご利用にはご注意ください。
2	お勧めのソフトはありますか？	セキュリティ対策ソフトは特定のソフトを指定しておりませんが、パソコンに常駐し、リアルタイムの保護を実行するタイプのソフトウェアであることが前提となります。
3	パソコン購入時にあらかじめインストールされているウイルス対策ソフト で補償の対象となるでしょうか?	個別にはご回答しかねますが、ウイルス対策の機能を果たしていれば、補償の対象とさせていただきます。パソコンに常駐し、リアルタイムの保護を実行するタイプのソフトウェアであることが前提となります。
ＰｈｉｓｈＷａｌｌ（フィッシュウォール）プレミアム		
4	PhishWallが利用できるＯＳ、ブラウザソフトはなんですか？	当行のビジネスインターネットバンキングの推奨環境でご利用いただけます。現 在の推奨環境は当行ホームページをご確認ください。
5	現在設定しているファイアウォールの関係上、PhishWallがインストール(導入)できませんが、補償の対象とならないのでしょうか?	補償の基本的な要件としてPhishWallの導入を示させていただいていますが、導入していないという1事象をもって一律補償しない、という取扱いにはしておりません。 ただし、導入していれば防止できた被害については、補償を減額させていただく場合もあります。 お客さまの事情によっては、導入出来ない環境にある等考えられます。その場合、セキュリティ対策が整っているか、「セキュリティ対策のチェック表」(ホームページに掲載)等ご利用のうえ、ご確認ください。 万が一、被害に遭われた場合、補償を検討するにあたり、総合的なセキュリティ対策等、個別に調査させていただきます。 ※お客さまの事情の例：ファイアウォールの関係でソフトの導入が困難、親会社や上部団体の方針で個別のソフトの導入が不可、ウイルス対策ソフトの影響で技術的に導入できない等

	質問	回答
6	他社のセキュリティソフトと共存できますか？	他社のセキュリティソフトと一緒に使用しても問題ありません。 PhishWallは、お客さまの閲覧中のWebサイト（BIBの画面）が真正である（偽装されていない）ことを確認する機能とMITB（マン・イン・ザ・ブラウザ）攻撃の検知・無効化機能を備えた無料のソフトです。 この機能は、他社のセキュリティソフトとは異なる技術で真正性の確認や攻撃の検知を行っていますので、アンチウイルスソフトと併用しても不具合を起こすことはありません。 MITB（マン・イン・ザ・ブラウザ）攻撃･･･ネットワークを通じた攻撃手法の一つ。お客さまのパソコンに悪意のあるソフトウェアを潜り込ませ、Webブラウザなどの通信を監視して通信内容の改ざんや操作を乗っ取る手法。乗っ取られたパソコンでＢＩＢにログインすると、銀行の正規な画面に似せた画面の表示や振込先の情報を不正に書き換えてしまうことが発生する可能性がある。
7	他の金融機関の補償条件の関係上、ウイルス対策ソフト・SaATNetizen(サートネチズン)を導入していますが、今回、PhishWallを導入して問題ありませんか?	基本的に問題ありません。 お互いに他社セキュリティ製品と共存可能となっております。
8	PhishWallを導入すれば、市販のウイルス対策ソフトは必要ありませんか?	「市販のウイルス対策ソフト＋PhishWall」という形が基本的なウイルス対策と考えております。 PhishWallは、あくまで不正送金対策に特化したソフトであり、市販のウイルス対策ソフトの補完的な存在とお考えください。 ※PhishWallは、当行ホームページやBIBのサイト・画面を保護します。市販のウイルス対策ソフトは、パソコン全体の機能を保護します。
9	PhishWallは他のソフトに影響がありませんか？	使用しているブラウザ以外のソフトウェアに影響を及ぼすことはありません。

	質問	回答
10	PhishWallのダウンロード時にポップアップブロックが表示され、ダウンロードができません。どうしたらよいですか？	InternetExplorer（以下、IE）やGoogleツールバーの影響により、PhishWallのインストールページに行くことができない、またはインストーラが正常にダウンロードできない場合は、ポップアップブロック機能を解除をお試しください。 （IEのポップアップブロック解除方法） １．メニューバーを表示させます。（画面一番上のグレー部分にカーソルを移動し、右クリックしメニューバーにチェックを入れます） ２．ツール＞ポップアップ＞ポップアップを無効にするにチェックをして、「はい」をクリックします。 ３．再度、ダウンロードページに行き、ファイルをダウンロードしてください。
11	PhishWallのインストール時に「アクセスは拒否されました、機能転送エラー」と表示され、インストールが停止しました。どうしたらよいですか？	インストール時のログインユーザが管理者（社内でパソコンの権限をお持ちの方　※BIBの管理者の方とは異なる場合もあります）でない可能性があります。お手数ですが、管理者でログインし再度インストールをしてください。
12	インストール直後に緑信号（真正なサイトである証明シグナル●●●）がつきません。どうしたらよいですか？	認証情報が取り込まれていない可能性があります。インストール後に当行ホームページで５ページ程度画面遷移していただいた後で、認証情報が取り込まれますのでお試しください。 手動で取り込む場合は、ツールバーの左のセキュアブレイン社のロゴ（∞を縦にしたマーク）＞「ソフトウェアを更新」をしてダウンロードしてください。

＜PhishWallに関するお問合せ先＞

セキュアブレイン　テクニカルサポートセンター

電話：０１２０－９８８－１３１

営業時間：９：００～１２：００、１３：００～１８：００（土日祝除く）