

インターネットを利用した情報開示システムで 重要な役割を担う「HGSEALED for Web」

株式会社シー・アイ・シー（以下、CIC）は、クレジット会社の共同出資により昭和 59 年に設立された、主に割賦販売や消費者ローン等のクレジット事業を営む企業を会員とする信用情報機関であり、平成 22 年には割賦販売法および貸金業法に基づく指定信用情報機関として指定を受けた指定信用情報機関でもあります。同社では、法律に基づく指定信用情報機関に認定されたのを機に、さらなる消費者向けサービスの向上を図るために、インターネットでのサービス提供を開始、そのセキュリティ確保のために、ハイパーギアの HGSEALED for Web が利用されています。

システム管理担当執行役員の小野さま、消費者部の栗原さまにお話をうかがいました。



User Profile

社 名 : 株式会社シー・アイ・シー
 場 所 : 東京都新宿区西新宿一丁目23-7
 設 立 : 昭和59年 9月 27日
 社 員 数 : 約180名

■消費者の利便性向上のため、ホームページでの信用情報開示を検討

CICに登録している会員は信販会社・流通系クレジット会社・銀行系クレジット会社・家電メーカー系クレジット会社・自動車メーカー系クレジット会社・リース会社・保険会社・保証会社・銀行・消費者金融会社などで構成されており消費者のクレジットやローンに関する信用情報の収集・管理・提供・開示を行う事で、次のような社会的な役割を果たしています。

- 1) 消費者の支払い能力に応じた適正なクレジット契約の実現
- 2) 迅速な情報適用によるクレジット・ローン取引の促進
- 3) 消費者の多重債務・自己破産の未然防止

こうした役割を担う CIC ですが、平成 23 年 3 月までは、消費者に本人の信用情報を提供する手段（開示手段）として、CIC オフィス訪問による来社開示か郵送開示という方法しか提供できていませんでした。

「来社開示の場合、全国に拠点が7か所しかないため、特に地方在住者に対しては、実質的に郵送開示しか選択肢が無い状況でした。このため、消費者へのさらなる利便性向上を図るため、インターネット活用による情報開示について 2009 年秋から検討を開始しました。」（小野執行役員）

■インターネットを活用した信用情報開示の大きな課題

検討開始後、すぐに課題として二つの問題点が浮上してきました。

ひとつめは、利用者の誤操作やシステムトラブルに対するサポートの問題です。信用情報開示サービスは会員制ではなく、さまざまな環境のパソコンから利用されるため、情報が表示されない、印刷ができない、といったトラブルが発生した場合の問題切り分けや解決は簡単ではありません。また、過去の情報開示の実績から、サービスの利用者は 40 代から 50 代の男性が圧倒的に多いことが予想されていました。この層は、一般的に IT に関するリテラシが高くありませんし、操作に不慣れなための人的ミス

も多いのです。

「実際に、サービス開始以後に、開示請求のページが開けない、入力ができない、必要な項目を入力したのにエラーになり画面が表示されない、などの問い合わせが発生していますが、中には、クレジットカードが期限切れだったり、パソコンの利用環境が条件を満たしていなかった、というような利用者のケアレスミスが原因の場合も、多かったです。」（栗原さん）

こういったトラブルが、どれくらいの頻度で発生するのか、トラブル発生時に、クレームにならないように適切なサポート対応ができるのか、という心配がありました。

2 つ目は、セキュリティの問題です。基本的にサービス利用者が閲覧するのは、自分自身の信用情報ですから、原則は自己責任です。しかし、サービスの利用者がインターネット経由で情報を閲覧する際に使用するパソコンは、自宅の個人用パソコンとは限りません。マンガ喫茶や公共施設などに設置されたパソコンや会社のパソコンをモバイルで使用するなど、様々なケースが想定されま

す。このため、閲覧している自分自身の情報がパソコンに残ってしまい、利用者本人が気づかないうちに、個人情報が見られたり、悪用されるリスクが潜んでいます。これらの情報漏えいリスクへの対策は必須でした。

「この対策として、情報開示報告書を印刷することは可能としながら、閲覧した情報をデータとしてパソコンのハード・ディスクはもちろん、キャッシュにも残らないようにする必要があります。さらに、プリントスクリーンや画面キャプチャも、結果的にパソコンにデータを残すことになるので防止しなければならないと、考えました。」(小野執行役員)

■情報漏えい対策の盲点である画面キャプチャ防止も可能に

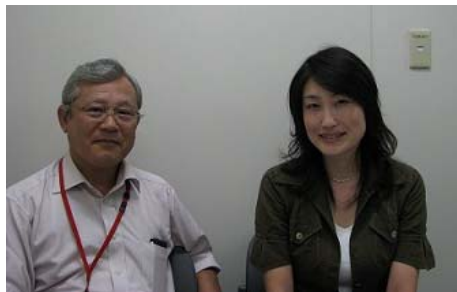
そこで、システム開発の発注先選定にあたって要求仕様を伝える際に、非常に重視したのがインターネットで情報開示する際の情報漏えい対策が十分施されている事でした。

2010年4月に開発ベンダから提案を受け、検討した結果、最終的にハイパーギア社のHGSEALED for Webによる画面キャプチャの防止の仕組みが採用されました。

■HGSEALED for Web を選択した決め手とは

HGSEALED for Web は、特別なサーバーシステムを構築することなく、保護すべきWEB ページにオブジェクトタグを挿入するだけで、対象ページを保護することが可能です。このため、あまりコストをかけずに、本番環境に近い形でテストができ、短期間で開発できることも期待できましたので、HGSEALED for Web を導入する事に決めました。

さらに、会員制のサービスではないCICの信用情報開示サービスは、利用者数を管理することはできないので、クライアントライセンスがフリーであることも魅力でした。」(小野執行役員)



<消費者部 小野執行役員(左)、栗原様(右)>

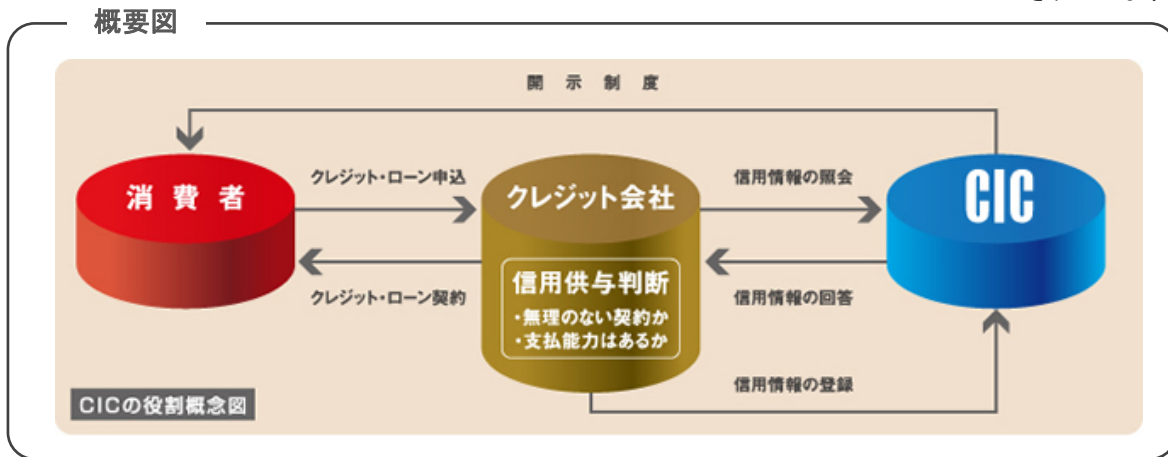
■エリア限定のサービスから、全国対応のサービスへ

2011年4月から、首都圏、関西、北陸に限定して、インターネットによる情報開示サービスを開始しました。しかし、サービス開始前に心配したトラブルも予想の範囲内であったため、3か月後の7月には、全国、どこからでもサービスを利用できるようにしました。

7月にサービスの全国対応を開始してから9月末までの3か月間で、利用件数は約1,700件です。そのうち、電話による問合せは180件ほどありましたが、システム的な問合せは50件ほどでした。それ以外は、例えば、開示をした結果、ローンを完済したはずなのに報告書では完済になっていない、報告書の見方について教えてほしい、などの信用情報の内容に関する問合せです。

なおシステムの間合せは徐々に減ってきており、当初は平日10時から16時だったサービス提供時間を、10月以降は8時から21時に拡大する事になっています。」(栗原さん)

インターネットによる信用情報開示サービスは、消費者サービスの向上を狙っていますが、利用者が増加することにより、来社開示や郵送開示の件数が減少し信用情報開示サービスのコストダウンにも貢献できるようになることが期待されています。



ハイパーギア連絡先

〒330-0851
埼玉県さいたま市大宮区櫛引町 1-72-2 HANA ビル 1, 2 階
TEL : 048-654-2141 FAX : 048-654-2142
URL : <http://www.hypergear.com>
E-mail : info@hypergear.com

