



だれもが安心して利用できるサービスの実現

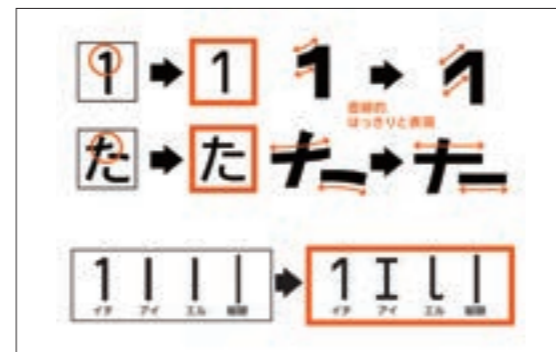
多様なニーズにお応えするサービスを追求

文字を見やすく、読みやすく

だれも見やすい画面・文字を追求し、セブン銀行ATMにユニバーサルデザインフォント（UDフォント）を導入しています。UDフォントとは、まぎらわしい画線をなくしたり、アキを確保して判別しやすくしたりするなど、年齢・性別・障がいに関係なく、あらゆる人が快適に視認できるようにした文字です。

※このディスクロージャー誌もユニバーサルデザインフォントを使用しています。

■ATMで使用しているUDフォントの例



視覚障がいのあるお客さまに

すべてのATMで「音声ガイダンスサービス」をご提供しています。この機能の開発は、実際に視覚障がいのある方にご意見を伺いながら行いました。ATMに備付けのインターホンから流れる音声案内にそってインターホンのボタン操作をすることで、お引出し、お預入れ、残高照会が可能で、提携する約540社の金融機関のお客さまにご利用いただけます。



杖をお持ちの方に「杖／ドリンクホルダー」の設置

セブン・イレブン店内のATMに「杖／ドリンクホルダー」を設置しています。ATMでのお取引中に、杖や傘、コーヒーカップなどを置く場所を設けることで、お客さまの利便性を高めています。



杖／ドリンクホルダー

取引画面の色づかいを見やすく

だれもが利用しやすい色づかいを追求しており、ご利用時間・手数料などのご案内を除くATM取引画面について、カラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。

※「カラーユニバーサルデザイン（略称CUD）」とは、色覚タイプの違いを問わず、より多くの人に利用しやすい製品やサービス、情報を提供する考え方を言います。

※このディスクロージャー誌もカラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。



多言語への対応

海外からのお客さまや、セブン銀行口座をお持ちのすべての方に安心してお使いいただけるよう、言語対応を充実させています。

■海外から日本を訪れたお客さまに

セブン銀行ATMは、海外で発行されたキャッシュカードやクレジットカードに対応しています。海外からのお客さまがATMをスムーズにご利用いただけるよう、画面表示、明細票などは12言語に対応。操作に迷って一定時間が経過すると英語オペレーターが24時間対応するコールセンターを音声でご案内するなど、サポート機能を充実させています。



12言語から選択可能

■セブン銀行口座をお持ちのお客さまに

セブン銀行口座は、便利な海外送金サービスを提供しているため、日本にお住いの外国籍のお客さまにもご利用いただいています。皆さまに安心してお使いいただけるように、ATM取引画面などは、日本語、英語、タガログ語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語の9言語に対応しています。

9言語に対応のサービス

- セブン銀行口座のATM取引画面
- 口座の取引状況などが確認できる「かんたん通帳」
- 海外送金サービスを便利に利用できる「海外送金アプリ」
- お客さま窓口となる海外送金カスタマーセンター



9言語に対応したATM取引画面

安心・安全を追求したご利用環境の整備

お客さまが必要としているときに、ATMを問題なくご利用いただけるように、万が一の故障や不具合が発生した場合でも、スピーディーに復旧できる万全の態勢を整えています。

通常時

システム拠点を二重化

災害などでお取引きができなくなるような事態を避けるため、ネットワークの根幹をなす中継システムや、お客さまからのお問合せ窓口となるATMコールセンター、テレホンセンターを首都圏と大阪に設置しています。東西両方を常時稼働させ、一方にトラブルが発生しても、もう一方で業務を継続できるよう態勢を整えています。

ATM内現金のモニタリング

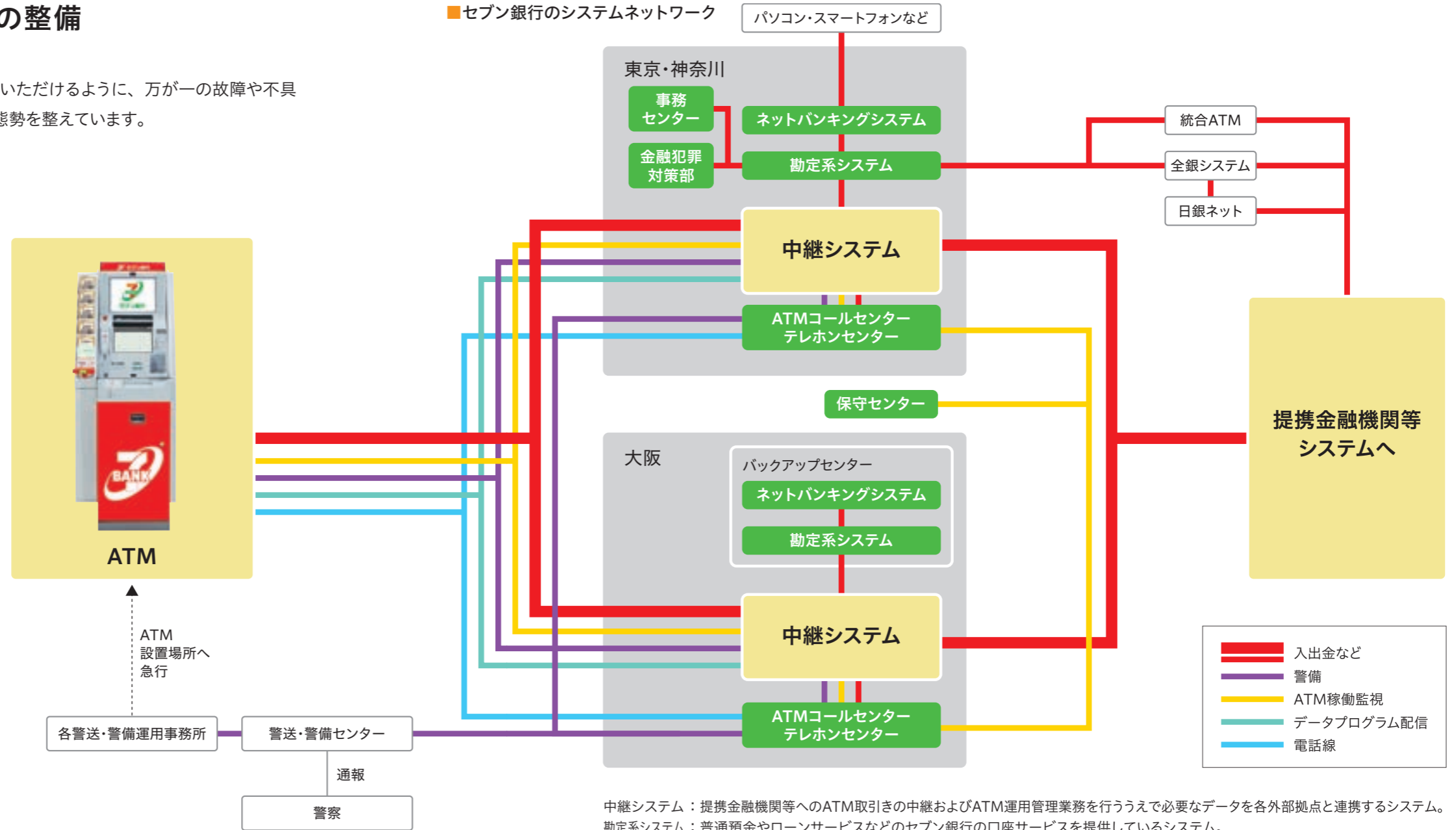
パートナー企業である警備会社と連携してATM1台ごとに利用状況のモニタリングを行い、現金切れなどによるサービスの停止を防いでいます。また、個々の利用パターンに応じたタイミングで現金の補充や回収を行い、作業による停止時間を必要最小限に抑えています。



セキュリティ対策

提携金融機関等とセブン銀行の通信は、データを暗号化するなどして、万全のセキュリティ対策を施しています。

セブン銀行のシステムネットワーク



中継システム：提携金融機関等へのATM取引きの中継およびATM運用管理業務を行ううえで必要なデータを各外部拠点と連携するシステム。
 勘定系システム：普通預金やローンサービスなどのセブン銀行の口座サービスを提供しているシステム。
 統合ATM：都市銀行や地方銀行など、業態の異なる金融機関のATMを相互接続するためのシステムネットワーク。
 全銀システム：国内にある銀行間の振込などの取引きに関するデータの交換および資金決済を行うシステム「全国銀行データ通信システム」の略称。銀行や信用金庫など、日本のほぼすべての民間金融機関が参加。

緊急時

故障・不具合等発生時の対応

パートナー企業と連携し、すべてのATMやネットワークをリアルタイムで管理しています。故障・不具合の発生や、ATMに対する物理的な攻撃を検知すると自動的にシグナルが送られるようになっており、スピーディーかつ確かな対応が可能となっています。

停電時の対応

取引中に停電が発生した場合でも取引きが正常に完了できるようATMにUPS（無停電電源装置）を搭載しています。ATMが停止した後もインターホンによるお問合せや警備機能を維持することで、万が一の時も安心・安全にご利用いただけるよう努めています。

災害時の業務継続

大規模災害や事故発生時でも業務を継続できるようBCP（業務継続計画）を作成しています。首都圏と大阪のどちらかが被災した場合は、もう一方が単独で業務を継続できるようさまざまな機能を二重化しています。

金融犯罪を防ぐために

お客さまの大切な資産を守り、安心してお取引をしていただけるよう、さまざまな犯罪防止策を講じています。また、近年高度化・巧妙化しているサイバー攻撃などに対応する専門組織「セブン銀行CSIRT^{※1}」を設置しています。

ATMでの対応

ATMには記録用カメラを設置しているほか、画面や入力ボタンを周囲から見えにくくしています。振り込み詐欺被害を未然に防ぐため、ATMでお振込をされる際には、画面表示や音声での注意喚起も行っています。また、ATMに取付けられた不審物の検知や、カード情報の不正取得被害（スキミング被害）への対策も常時行っています。

その他、国際基準に則ったICカード対応や、不正使用を検知できるシステムを導入し、犯罪の拡大を防止しています。

セブン銀行口座での対応

セブン銀行口座の犯罪利用を防止するため、口座開設時の本人確認の厳格化や、過去に犯罪にかかわっていた人物などのフィルタリングを行っています。口座開設後は、リアルタイムに取引状況のモニタリングを行うことで不審な取引を検知する「口座モニタリングシステム」を導入しています。また、高度化するインターネットバンキングを狙った犯罪に右記の対策などを行っています。

個人のお客さま

- インターネットバンキングにスマートフォン認証^{※2}を導入しています。
- お客さまのパソコンがマルウェア^{※3}に感染していることを検知するシステムを導入しています。

法人のお客さま

- ワンタイムパスワード^{※4}を導入しています。

警察への迅速な協力

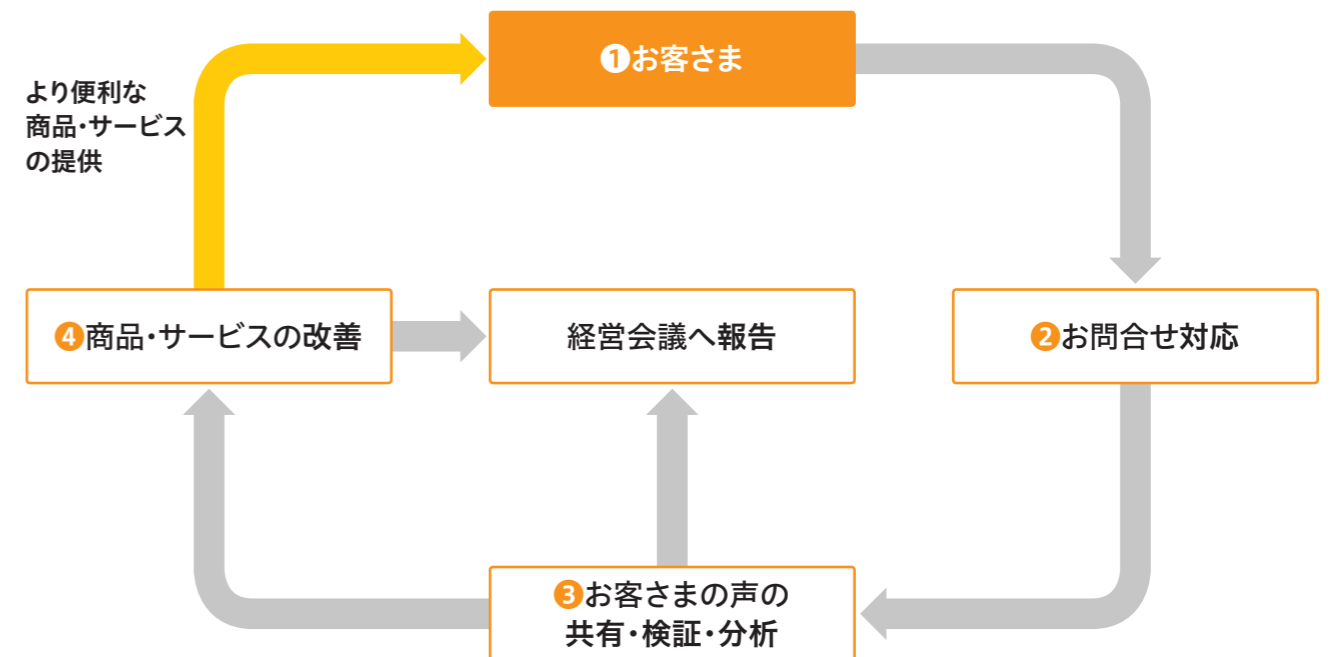
全国の警察からの依頼に対し、ATMジャーナル照会のほか、口座取引照会や防犯カメラ照会など合計で年間7万件以上の捜査協力をしています。この取り組みが還付金詐欺の未然防止や特殊詐欺事件の被疑者検挙などにつながっており、警察より感謝状もいただいています。



- ※1 CSIRT (Computer Security Incident Response Team): コンピュータセキュリティに関する事案の発生時に、素早く適切な対処をするための組織のこと。
- ※2 スマートフォン認証: インターネットバンキングで「新しい振込先への振込」などのお取引をされる際に、スマートフォンの専用アプリから承認していただく認証方法。ご利用には登録手続きが必要です。
- ※3 マルウェア: コンピュータに不正にアクセスし、攻撃や情報を漏えいさせるなどの有害な動作を行う目的で作成されたソフトウェアの総称。
- ※4 ワンタイムパスワード: 一度限り(一定時間限り)有効なパスワード。第三者による不正利用のリスクを低減させます。

お客さまの声に答えるために

お客さまのニーズをふまえて生まれた銀行だからこそ、お客さまから寄せられるご意見・ご要望を大切にしています。ATMコールセンター・テレホンセンター・海外送金カスタマーセンターに寄せられたご意見を、社内で共有・検証・分析することで、より便利な商品・サービスの提供につながっています。



口座モニタリングシステムについて

振り込み詐欺などで使われた口座の動きを分析し、似た動きをする口座をチェックしています。不審と思われる取引や口座の動きがあった場合、一旦振込を停止して振込元の金融機関に取引の正当性を確認後、入金を実行しています。

■セブン銀行口座への振込の場合（イメージ図）

