

## 2 証券会社における個人認証制度

### 2.1 大手、準大手証券会社

大手、準大手証券会社では、大手証券A社、大手証券B社の2社について、オンライントレードにおける個人認証方式およびID・パスワードの不正入手を防ぐための対策に関する調査を行った。

図表 19 大手、準大手証券会社における個人認証方式

項番	調査項目	証券A社	証券B社
1	個人認証方式	ID+パスワード	ID+パスワードまたは電子証明書
2	初回登録時の本人確認	口座開設が必要(本人確認書類添付) ログイン時に、ID(支店コードと口座番号)、第1パスワード(申込書記載)、第2パスワード(申込書記載)	口座開設が必要(本人確認書類添付) ログイン時に、ID(支店番号と口座番号)、第1パスワード(郵送)、第2パスワード(郵送)
3	IDの実体	半角数字9桁(支店コード3桁+口座番号6桁)	利用者により異なるID(半角数字のみ、半角英数字混在、桁数)
4	パスワードの実体	半角数字4桁 任意の半角英数字4桁~10桁に変更可能	半角数字4桁
	第2パスワード	半角数字4桁	半角数字12桁または16桁 初回ログイン時に、任意の半角英数字6~32文字に変更可能
	第3パスワード	なし	なし
	ワンタイムパスワード	なし	なし
5	パスワード入力が必要な手続き	オンライントレードへのログイン 情報閲覧	なし
	第1~第2パスワードが必要	注文 入出金 登録情報の照会 各種手続き	オンライントレードへのログイン 情報閲覧 注文 入出金 オンライントレード口座お取引の登録情報の照会 各種お手続き
	第1~第3パスワードが必要	なし	なし
6	その他の(新たな)個人認証方式の利用	なし	電子証明書による認証方式も利用可能

図表 20 大手、準大手証券会社における ID・パスワードの不正入手を防ぐ対策

項番	調査項目(下記の不正手段に対する対策)	対策が不十分な場合に想定されるリスク	証券A社	証券B社
1	キーロガー等による、キーボード入力履歴、画面情報等の不正入手	ID・パスワードの不正入手、金銭的被害、個人情報漏洩	ソフトウェアキーボード(キー配列固定とキー配列を毎回変更が併用)によるパスワード入力手段の提供	ソフトウェアキーボード(キー配列固定)によるパスワード入力手段の提供
2	パスワード入力時の覗き見		●●●●の暗号化表示に対応	●●●●の暗号化表示に対応
3	フィッシングサイトによるID・パスワードの不正入手		特になし	特になし
4	不適切なID・パスワード設定(IDとパスワードが同一、パスワードが1111等)を悪用した不正入手		定期的にパスワードを変更することの利用者への注意喚起	定期的にパスワードを変更することの利用者への注意喚起
5	パスワード(またはID)の総当たり攻撃		ID、パスワードの6回以上の誤入力ですべてサービスが一時停止 一時停止後、一定時間経過すると(利用停止日の翌日から)利用可能 緊急の場合は窓口まで連絡すれば解除	ID、パスワードの一定回数以上の誤入力ですべてサービスが一時停止 一時停止後、一定時間経過すると(利用停止日の翌日から)利用可能
6	パスワード確認・変更時のなりすまし(他人による不正なパスワード確認、変更請求等)		第1パスワードがわからなくなった場合は、電話による本人確認の上、再発行手続きが必要 パスワードが記載された書類は、配達記録郵便にて送付	第2パスワードがわからなくなった場合、電話による再発行手続きが必要 パスワードが記載された書類が届くまで、サービスは利用不可
7	住所変更時のなりすまし		オンライントレードでの手続きは不可 窓口または電話での手続きが必要 新住所が記載された書類を郵送	オンライントレードでの手続きは不可 電話での手続きが必要
8	インターネット上の経路における盗聴	ID・パスワードや取引内容の盗聴	128bit SSLの暗号通信方式による通信路の保護	128bit SSLの暗号通信方式による通信路の保護
9	ログイン状態・退席時の他人による操作	他人による不正な振込(金銭的被害)、個人情報漏洩	特になし	特になし

## (1) 証券 A 社

### ① 個人認証方式

個人認証方式としては、ID（支店コードと口座番号）＋第 1 パスワード（ログインパスワード）＋第 2 パスワード（暗証番号）が採用されている。

ID となる「支店コード」＋「口座番号」は、口座開設時に渡された「口座番号カード」に記載されている。「支店コード」は半角数字 3 桁、「口座番号」は半角数字 6 桁となっている。

第 1 パスワードとなる「ログインパスワード」は、口座開設時や A 社カード発行時に記入した半角数字 4 桁の暗証番号を入力する。ログイン後、「ログインパスワード変更」メニューにて「ログインパスワード」を変更することもできる。その場合は、半角英数字 4 桁～10 桁で設定できる。

第 2 パスワードとなる「暗証番号」は、口座開設時や A 社カード発行時に記入した半角数字 4 桁の暗証番号となる。

### ② 初回登録時の本人確認

まずは、口座開設を行う。インターネット、電話、店舗の 3 つの窓口から申込できる。インターネットから開設する場合、サイト上で申込フォームに登録情報を入力し、入力内容を送信すると、入力内容が印字された口座開設書類が自宅に郵送される。利用者自身で口座開設書類をプリントアウトすることも可能である。口座開設書類に署名・捺印し、本人確認書類を同封し、郵送すると、A 社カードと「口座開設のお知らせ」が送付されてくる。

オンライントレードを利用するには、オンライントレード契約も必要となる。

### ③ パスワード入力が必要な手続き

ログイン時には、「支店コード」、「口座番号」、「ログインパスワード」が必要となる。

注文、入出金、オンライントレード口座取引の登録情報の照会、各種手続きには、「暗証番号」が必要となる。

### ④ その他新たな個人認証方式

特になし。

### ⑤ キーロガー等による、キーボード入力履歴、画面情報等の不正入手

「支店コード」、「口座番号」、「ログインパスワード」の入力には、ソフトウェアキーボードが採用されている。キー配置は、ランダム配置がデフォルトになっ

ているが、整列配置をボタンで選択することもできる。

パスワード入力時の覗き見を防止するために、入力したパスワードの文字を●●●のように暗号化表示する技術的対応を行っている。

- ⑥ フィッシングサイトによる ID・パスワードの不正入手  
特になし。

- ⑦ 不適切な ID・パスワード設定 (ID とパスワードが同一、パスワードが 1111 等) を悪用した不正入手  
定期的に変更することや推測しやすいパスワード設定を行わないことなどを利用者へ注意喚起している。

- ⑧ パスワード (または ID) の総当たり攻撃  
誤った「支店コード」、「口座番号」、「ログインパスワード」が 6 回連続して入力された場合は、パスワードが一時的に失効する。翌日には自動的にパスワード失効が解除される。緊急の場合は取扱窓口まで連絡すれば、解除可能である。

- ⑨ なりすまし (他人による不正なパスワード確認、変更請求等)  
「ログインパスワード」を忘れた場合は、「仮パスワードの再発行」手続きが必要となる。電話にて本人確認を行った上で「仮パスワード」の発行手続きを行うと、配達記録郵便にて送付される。「仮パスワード」は、任意の「ログインパスワード」に変更しなければならない。

- ⑩ 住所変更時のなりすまし  
住所・氏名等の変更は、オンラインでは行えない。「住所・氏名等の変更届」の提出が必要となるため、口座開設店またはコールセンターに電話で依頼する。必要書類が送付されるので、記入の上、新住所の記載された以下の書類を同封して返信する。書類は、印鑑登録証明書、住民票の写し、住民票の記載事項証明書、外国人登録原票の写し、外国人登録原票の記載事項証明書で、発行から 6 ヶ月以内の原本が必要となる。運転免許証 (住所訂正の場合は裏面も必要)、各種健康保険証、国民年金手帳の場合は、有効期間内のコピーを同封する。

- ⑪ インターネット上の経路における盗聴  
SSL による暗号化技術の導入により、データの盗み見、改ざんを防止している。

- ⑫ ログイン状態・退席時の他人による操作  
特になし。

## (2) 証券 B 社

### ① 個人認証方式

個人認証方式としては、ID（支店番号と口座番号）＋第 1 パスワード（暗証番号）＋第 2 パスワード（セキュリティコード）が採用されている。

ID は、「支店番号」と「口座番号」を組み合わせた数字になる。B 社カードに記載されている 数字・英数字・数字の番号の真ん中部分が支店番号となる。支店番号の桁数、半角数字か半角英数混在かは利用者ごとに異なる。口座番号は、B 社カードに記載されている数字・英数字・数字の番号の最後の部分になる。口座番号の桁数も利用者ごとに異なる。

第 1 パスワードとなる「暗証番号」は、B 社カードの半角数字 4 桁の暗証番号を入力する。

第 2 パスワードとなる「セキュリティコード」は、ネット証券を申込時に送付される「セキュリティコードのお知らせ」に記載されている「セキュリティコード」（12 桁または 16 桁の半角数字）を入力する。初回ログイン時に、利用者独自に設定する 6 文字から最大 32 文字の「セキュリティコード」に変更できる。

### ② 初回登録時の本人確認

まずは、口座開設を行う。オンライントレードを利用するには、証券総合サービスの契約が必要となっている。証券総合サービスに、オンライントレードの利用を追加することもできる。

「セキュリティコード」による認証方式を利用の場合、配達記録郵便で送付される利用者固有の「セキュリティコード」が必要となる。

### ③ パスワード入力が必要な手続き

ログイン時に、「支店番号」、「口座番号」、「暗証番号」、「セキュリティコード」が必要となる。

### ④ その他新たな個人認証方式

電子証明書による認証方式も「セキュリティコード」による認証の代替として利用できる。B 社オンライントレードの電子認証局が発行する「電子証明書」を利用者のコンピュータにインストールし、オンライントレードへのアクセス時に電子証明書の内容をもとに、正しいユーザであるかどうかの認証を行う。電子証明書取得用 ID はセットアップマニュアルの発送と同時に配達記録郵便で発送される。

### ⑤ キーロガー等による、キーボード入力履歴、画面情報等の不正入手

「支店番号」、「口座番号」、「暗証番号」、「セキュリティコード」の入力には、

ソフトウェアキーボードが採用されている。キー配置は固定となっている。

パスワード入力時の覗き見防止のため、パスワードが他者から見えないよう入力した文字を●●●●と暗号化表示する技術的対応を行っている。

⑥ フィッシングサイトによる ID・パスワードの不正入手

特になし。

⑦ 不適切な ID・パスワード設定 (ID とパスワードが同一、パスワードが 1111 等)

を悪用した不正入手

定期的にパスワードを変更することや推測しやすいパスワード設定を行わないことなどを利用者へ注意喚起している。

⑧ パスワード (または ID) の総当たり攻撃

ID やパスワードの誤入力が続り返された場合、アカウントがロックされる。しかし、停止は一時的なものであり、翌朝のオンライントレードサービス開始時間以降には解除される。

⑨ なりすまし (他人による不正なパスワード確認、変更請求等)

「セキュリティコード」を忘れた場合は、電話による再発行などの手続きが必要となる。再発行が依頼されると、新しい「セキュリティコード」が發送されるが、その間はサービスを利用できない。

⑩ 住所変更時のなりすまし

転居等にもなる手続きは、オンラインでは行えない。電話による住所変更の手続きが必要となる。

⑪ インターネット上の経路における盗聴

128bit SSL による暗号化技術の導入によって、利用者以外の第三者に盗み見されたり、データを改ざんされたりすることを防止している。

⑫ ログイン状態・退席時の他人による操作

特になし。

## 2.2 ネット証券会社

ネット証券会社では、ネット証券A社、ネット証券B社の2社について、オンライントレードにおける個人認証方式およびID・パスワードの不正入手を防ぐための対策に関する調査を行った。

図表 21 ネット証券会社における個人認証方式

項番	調査項目	ネット証券A社	ネット証券B社
1	個人認証方式	ID+パスワード	ID+パスワード
2	初回登録時の本人確認	口座開設が必要(本人確認書類添付) ログイン時に、ID(郵送)、第1パスワード(郵送)	口座開設が必要(本人確認書類添付) ログイン時に、ID(申込書記載)、第1パスワード(郵送)、第2パスワード(郵送)
3	IDの実体	半角数字8桁	申込時に任意に設定
4	パスワードの実体		
	第1パスワード	「口座開設のご通知」に記載の数字 任意の英数字6～16桁に変更可能	「口座開設手続完了のご案内」に記載 任意の半角英数字6～10文字に変更可能
	第2パスワード	なし	「口座開設手続完了のご案内」に記載 任意の半角英数字6～10文字に変更可能
	第3パスワード	なし	なし
	ワンタイムパスワード	なし	なし
5	パスワード入力が必要な手続き	オンライントレードへのログイン 情報閲覧 注文 入出金 登録情報の照会 各種手続き	オンライントレードへのログイン 情報閲覧
	第1～第2パスワードが必要	なし	注文 入出金 登録情報の照会 各種手続き
	第1～第3パスワードが必要	なし	なし
6	その他の(新たな)個人認証方式の利用	なし	なし

図表 22 ネット証券会社における ID・パスワードの不正入手を防ぐ対策

項番	調査項目(下記の不正手段に対する対策)	対策が不十分な場合に想定されるリスク	ネット証券A社	ネット証券B社	
1	キーロガー等による、キーボード入力履歴、画面情報等の不正入手	ID・パスワードの不正入手、金銭的被害、個人情報漏洩	ソフトウェアキーボード(キー配列固定とキー配列を毎回変更が併用)によるパスワード入力手段の提供	ソフトウェアキーボードの採用なし	
2	パスワード入力時の覗き見		●●●●の暗号化表示に対応	●●●●の暗号化表示に対応	
3	フィッシングサイトによるID・パスワードの不正入手		特になし	特になし	
4	不適切なID・パスワード設定(IDとパスワードが同一、パスワードが1111等)を悪用した不正入手		パスワードが長期間変更されていない場合には、アラームを表示 定期的にパスワードを変更することの利用者への注意喚起	簡単に推測されやすいパスワードの登録制限 定期的にパスワードを変更することの利用者への注意喚起	
5	パスワード(またはID)の総当たり攻撃		パスワードの3回以上の誤入力でアラームを表示 サービスの利用は継続	ID、第1パスワードの4回以上の誤入力 で、サービスが一時停止 利用者のコンピュータを再起動することで利用可能	
6	パスワード確認・変更時のなりすまし(他人による不正なパスワード確認、変更請求等)		IDがわからなくなった場合は、電話による再発行手続きが必要 IDが記載された書類は、郵送 パスワードがわからなくなった場合は、電話による本人確認の上、申込時に郵送された初期パスワードで再設定	パスワードがわからなくなった場合は、電話による本人確認の上、再発行手続きが必要 パスワードが記載された書類は郵送	
7	住所変更時のなりすまし		オンライントレードで手続きは不可 書面での手続きが必要 新住所が記載された書類を郵送	オンライントレードで手続きは不可 書面での手続きが必要 新住所が記載された書類を郵送	
8	インターネット上の経路における盗聴		ID・パスワードや取引内容の盗聴	128bitと40bitのSSLの暗号通信方式による通信路の保護	128bit SSLの暗号通信方式による通信路の保護
9	ログイン状態・退席時の他人による操作		他人による不正な振込(金銭的被害)、個人情報漏洩	ログイン時に、一定時間以上操作がない場合、自動的にログアウト	ログイン時に、一定時間(1時間)以上操作がない場合、自動的にログアウト



## (1) ネット証券 A 社

### ① 個人認証方式

個人認証方式としては、ID（口座番号）＋第 1 パスワード（認証番号）が採用されている。

ID となる「口座番号」は、申込後送付される「口座開設のご通知」に記載されており、半角数字 8 桁となっている。

第 1 パスワードとなる「認証番号」も「口座開設のご通知」に記載されており、セキュリティ面を考慮し、利用者自身で再度変更することが推奨されているが、「初期認証番号」のままでも取引等は可能となっている。変更する場合は、英数字 6～16 桁となっている。

申込書を郵送し、口座が開設されるまでの間、「お試し口座」の「ID」と「パスワード」が配布され、サイトの閲覧ができる。「お試し口座」の「ID」と「パスワード」は、口座開設後は引き継がれない。

### ② 初回登録時の本人確認

口座開設には、「総合取引申込書（顧客カード）」に本人確認書類を添付して送付後、証券会社より「口座開設のご通知」が配達記録郵便（転送不要）で届けられる。「口座開設のご通知」には、「口座番号」と「初期認証番号」が記載されている。

### ③ パスワード入力が必要な手続き

ログイン時に、「口座番号」と「認証番号」が必要となる。

### ④ キーロガー等による、キーボード入力履歴、画面情報等の不正入手

ソフトウェアキーボードによるパスワード入力手段が提供されている。キー配列は、数字は毎回変更される。アルファベットは固定となっている。

パスワード入力時の覗き見防止のため、パスワード入力時に、パスワードが他者から見えないう●●●●と暗号化表示する技術的対応を行っている。

### ⑤ フィッシングサイトによる ID・パスワードの不正入手

特になし。

### ⑥ 不適切な ID・パスワード設定（ID とパスワードが同一、パスワードが 1111 等）

を悪用した不正入手

パスワードが長期間変更されていない場合には、ログイン時（パスワード入力

時) にアラームを表示する。

推測しやすいパスワードは避けるように推奨しているが、登録は制限されていない。

⑦ パスワード (または ID) の総当たり攻撃

パスワードを 3 回以上誤入力すると、アラームが表示されるが、利用停止にはならない。

⑧ なりすまし (他人による不正なパスワード確認、変更請求等)

セキュリティの観点から、「口座番号」「認証番号」の再発行については、電話で本人確認等を行った後の手続きとなる。そのため、証券会社から電話がかかってくるため、登録した電話から連絡する必要がある。本人確認後、「初期認証番号」で利用できるように設定する。

「初期認証番号」を忘れた場合は、「口座番号」「初期認証番号」等が記載された「口座開設のご通知」の発送手続きが必要になるため、電話での依頼となる。

⑨ 住所変更時のなりすまし

住所変更は、サイト上から変更することはできず、書面による手続きが必要となる。新しい住所を確認できる書類 (住民票や運転免許証のコピーなど) を添付して、変更書類を郵送する。

⑩ インターネット上の経路における盗聴

SSL の設定は、128bit (主系) と 40bit (別系) の用意されており、スペックの低いコンピュータを利用している利用者へも配慮している。

⑪ ログイン状態・退席時の他人による操作

他人による不正な振込、個人情報漏洩を防止するため、ログイン時、一定時間以上、操作がないと自動的にログアウトする。

## (2) ネット証券B社

### ① 個人認証方式

個人認証方式としては、ID（ユーザーネーム）＋第1パスワード（ログインパスワード）＋第2パスワード（取引パスワード）が採用されている。

IDとなる「ユーザーネーム」は、口座開設申込時に、希望のユーザーネームを申込むことができる。申込後送付される「口座開設手続完了のご案内」にも記載されている。

第1パスワードとなる「ログインパスワード」も「口座開設手続完了のご案内」に記載されている。利用開始後、半角英数字6～10文字で変更ができる。

第2パスワードとなる「取引パスワード」も「口座開設手続完了のご案内」に記載されている。利用開始後、半角英数字6～10文字で変更ができる。

### ② 初回登録時の本人確認

オンライントレードを利用するには、口座開設が必要となる。口座開設には、必要事項を入力フォームに入力し、口座開設申込書を請求する。入力した住所に印字された「口座開設申込書」が郵送されてくる。「口座開設申込書」の必要箇所に記入・捺印し、本人確認書類を添えて返送する。口座開設が完了したら、「口座開設手続完了のご案内」（口座番号・パスワード・取引パスワード等が記載）、口座振替依頼書等の書類が配達記録郵便（転送不可）にて郵送されてくる。

### ③ パスワード入力が必要な手続き

オンライントレードを利用するには、「ユーザーネーム」と「ログインパスワード」でログインする。セキュリティをより高めるために、売買注文を出す際には、「取引パスワード」も入力が必要となる。

### ④ キーロガー等による、キーボード入力履歴、画面情報等の不正入手

ソフトウェアキーボードは導入されていない。

パスワード入力時の覗き見防止のため、入力したパスワードの文字を●●●●と暗号化表示する技術的対応を行っている。

### ⑤ フィッシングサイトによるID・パスワードの不正入手

特になし。

### ⑥ 不適切なID・パスワード設定（IDとパスワードが同一、パスワードが1111等）を悪用した不正入手

「ログインパスワード」と「取引パスワード」は、「ユーザーネーム」と同じ英

数字で設定することは制限されている。

定期的にパスワードを変更することの利用者への注意喚起も行っている。

⑦ パスワード（またはID）の総当り攻撃

「ユーザーネーム」または「ログインパスワード」を4回以上、誤って入力した場合はログインできなくなる。コンピュータ上で起動しているブラウザを一旦すべて閉じ、再起動の上、ログインし直さなければならない。

⑧ なりすまし（他人による不正なパスワード確認、変更請求等）

「ログインパスワード」「取引パスワード」を忘れた場合は、パスワード再発行を電話にて依頼する。本人確認後、登録住所に新しいパスワードが郵送される。

パスワードの再発行は「ログインパスワード」「取引パスワード」のどちらか一方だけではできず、同時に再発行することになる。再発行までには1週間程度の時間がかかる。

⑨ 住所変更時のなりすまし

住所変更は、サイトログイン後の「登録事項変更」画面または電話にて「登録事項変更届」を取り寄せ、必要事項に記入・捺印の上、転居先が記載されている本人確認書類を同封して返送しなければならない。

⑩ インターネット上の経路における盗聴

インターネット上での取引の安全を確保するため、128ビットの暗号化技術が使用され、ネット上でのやりとりはすべて暗号化される。

⑪ ログイン状態・退席時の他人による操作

ログイン後、1時間操作が行われない場合、自動的にログアウトする。その場合、再度、ログインを要求する画面が表示され、「ユーザーネーム」、「ログインパスワード」を入力の上、再ログインする。

## 2.3 ヒアリング調査（証券）

### (1) ネット証券 A 社

訪問日時：2008年12月4日

対応部門：システム統括部

#### ① オンライントレードの概況

オンライントレードは、1999年10月より開始しており、約60万口座で利用されている。これは、全体の口座の約半数である。このうち、アクティブに利用されている口座は2～3割となっている。

オンライントレードの担当部署は、システム統括部となっており、社員20名、協力会社10名の陣容で運営を行っている。

コールセンターは別になっており、営業部で担当している。

#### ② 利用者層

利用者は、40代～60代の男性が比較的多い。

#### ③ 新技術への対応

一般的な情報収集は行っている。ユーザやベンダーとの交流会などで、技術についての情報を収集することもある。

情報セキュリティ管理(ISMS)の「ISO27001」を取得しているため、年に2回脆弱性などのセキュリティに関する検査が行われる。広く網羅した形で検査され、外部から様々な指摘を受ける機会となっている。

金融庁等からの通達は、ガイドライン的なものであり、具体的な手段ではなく留意点が示されている。そのため、展開しているサービスとぶつかることはない。

専用機器を利用したワンタイムパスワードについては、一部の利用者向けに導入を検討することも考えられるが、全体のシステムにおける統一的な操作性という観点から見ると、利用者が混乱してしまうという側面もあり、現在は採用していない。携帯電話をトークンにしたワンタイムパスワードは今後検討したい。

指紋認証といった生体情報を利用した認証は、その情報の管理において、どこまで企業として責任を持てばいいのか難しいといえる。社内では、社員証にはバイオメトリックによる認証を利用しており、入場ゲートは虹彩による認証、コンピュータは指紋による認証を行っている。その経験から、生体による認証は、パスワード管理がいらないため非常に楽ということが出来るが、フォローするのは大変である。

フィッシングへの注意喚起は積極的に行っている。利用者へ送付するメールにもURLを直接記載してアクセスさせるようなことはしていない。

EV SSL サーバ証明書は、一部で 12 月中には導入される予定である。

#### ④ 銀行との連携

決済のために銀行と連携しているが、ある程度決まった銀行との接続であるため、大きな苦勞はない。

出金口座に関しては、利用者が使っているどの口座からも出金可能である。

#### ⑤ 利用者の安心を高める工夫

利用者からの問い合わせで多いのは、ダウンロードをどう行うのかなどの作業的なものである。

利用者のセキュリティに対する意識は、技術的なことにこだわる感じはあまりない。オンライントレードの利用者は、コンピュータリテラシーをある程度持っている層なので、訳もわからず怖いという感覚はないようである。

パスワード間違いが規定回数起きた場合は、アラーム表示は行うが、サービスを停止することはしていない。提供しているサービスからいっても、停止すると利用者が困ることになってしまうという理由からである。

SSL については、128bit と 40bit の 2 つを用意しているのは、スペックの低いコンピュータを利用している利用者のためである。1 週間に 1 回程度は、アクセスできないという問い合わせがあり、40bit でつなぎ直してもらおうということが発生している。

利用者には、シニア層もいるが、特に意識はしていない。システムの操作性などは、高齢者だけでなく、若い利用者にとっても使いやすいほうがいため、全体で考えている。

サイトデザインに関する利用者の意見は、「シンプルな画面にしてもらいたい」という要望が多く、厳しいものもある。サイトデザインの改善は、不定期に都度行っており、最近では 2007 年末にリニューアルしている。

今後の展開としては、時代の進化、世論の流れに遅れることなく、サービスを提供していくことが重要であると考え。iPhone のような新しいデバイスも生まれてきており、差別化が顧客満足度を高める。

利用者の安心を獲得するためには、情報開示が大切である。売上、システムパフォーマンス、経営数値はできるだけ開示している。これは、会社の方向性でもあり、株主や利用者に細部まで情報を公開して、秘密はないと言ってもいい。会社の信頼度を高めることが、オンライントレードの信頼にもつながっていく。

高いセキュリティであっても、利便性が損なわれる仕組みであれば、利用者きちんと説明することが重要である。例えば、オートログインは非常に便利だが、セキュリティは低い。利用者には、オートログインを利用する際のセキュリティの問題を説明した上で、同意があれば利用してもらおうということが必要になる。

証券会社は金融ということで、厳しいセキュリティを求められているが、銀行などに比べれば緩やかな部分もある。トラブルが起きた場合の対処をきちんと明文化している。