

平成 22 年 12 月 8 日

お客様 各位

筑波銀行

「操作中にも関わらず強制的にログオフされてしまう」事象について

お客様よりインターネットバンキングまたは法人向けインターネットバンキング「つくばビジネス Net」のご利用に関して「強制的にログオフされてしまうのはなぜか」というお問合せをいただいております。

調査・検討をした結果、下記対応により当該事象が緩和または解消することが確認されました。

事象にお悩みのお客様に向けて、参考情報としてご提供させていただきます。

★ 強制的にログオフされてしまう原因は？

セキュリティ対策のひとつとして第三者の割り込み利用を防止するため、インターネットバンキングにログオンした後は、お客様のパソコン等から発信される情報（管理情報）に一定の規則性があることを常時監視しております。

このため、なんらかの原因により、この管理情報に不規則または途絶するなどの異常が発生した場合、お客様のサービスを自動停止（強制ログオフ）する仕組みとなっています。

★ 強制ログオフを防ぐ対応

(1) ブラウザソフト（Internet Explorer 等）や OS（オペレーティング・システム）は常に最新のものとなるように、適宜、最新の修正プログラムを適用してください。

また、セキュリティ対策ソフトをご利用いただくことをお勧めいたします。当該対応により、管理情報に異常が発生することを防止できます。

(2) 富士通社製パソコン（2010 年夏モデル、2010 年冬モデルのタッチパネル搭載機種）には、「タッチ操作パネル」というソフトウェアがインストールされています。本ソフトウェアが動作しているパソコンで Internet Explorer をご使用される場合、操作性を向上させるために、Internet Explorer とほぼ同じタイミングで「タッチ操作パネル」からも別の管理情報が送信されるということです（結果として管理情報の二重送信が発生しています）。

このため、当行のインターネットバンキングをご利用になる場合、強制ログオフが発生することがございます。富士通社によると、同社から操作性を損なわず、弊行インターネットバンキングにも対応した「タッチ操作パネル」が提供されておりますので、導入されることをお勧めいたします。

【重要】 ご利用のパソコン機種をご確認いただき、富士通社製パソコン(2010年夏モデル、2010年冬モデルのタッチパネル搭載機種)の場合は、以下の情報を参照し、本事象に対応した「タッチ操作パネル」を導入することをご検討いただきますようお願いいたします。

【富士通社様 ホームページ】

<アップデートナビ情報>

[http://azby.fmworld.net/support/intro/update\\_navi.html](http://azby.fmworld.net/support/intro/update_navi.html)