PCIDSS対応・非保持化の質問・疑問にお答え

【パネラー】
NTTデータ先端技術株式会社　セキュリティ事業部
セキュリティコンサルティング担当
池谷 陽（QSA・PA-QSA(P2PE)）

株式会社サン・パートナーズ
常務取締役　シニアコンサルタント
櫻井 智恵（ISA・PCIP）

【司会】 JCDSC事務局　森 大吾
（日本オフィス・システム株式会社）

1. カードの取り扱いによっては非保持にならない？

①店舗で、店員がお客様のカードを受け取って、決済端末で決済してお返しするという動作は、加盟店側が「カードを取り扱う」行為に当たると思います。
非保持と認められますか？

②店舗で、お客様のカードを決済端末に通した際に、読み取りエラーになってしまうことがあります。
やむを得ず臨時の方法として、決済端末に店員がカード番号を手入力して、決済を行っています。

これでは「非保持」と言えなくなってしまうのでしょうか。

2. お客様からカード番号をお聴きすることがある

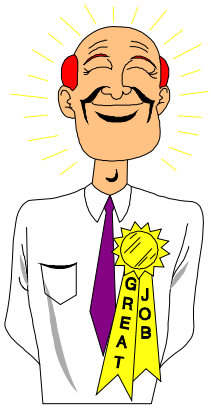
非保持化を達成できた通信販売加盟店です。

注文を受けてカード決済が完了したあと、お客様からキャンセルや商品交換のクレームが入ることがあります。
売上データの修正も発生しますので、お客様からカード番号をお聴きして、決済代行会社へ連絡する必要があります。

この行為は、非保持の範囲として認められますか？

3. カード情報非保持化達成の認定は？

カード会社から実行計画対応状況の調査が来たので、「非保持化を完了済みです」と回答しました。



当社としては非保持化できたと考えていても、技術的に細かな点でも確かなのか、また後日にカード会社から詳しく尋ねられると、心配があります。

加盟店が非保持化対応済みであることを、PCI DSSのQSA審査のように、第三者機関によって認定する仕組みはありますか？

4. 多要素認証にしなければならない判断基準は？

PCI DSSで、CDE(対象となるカード会員データ環境)へのアクセスには、多要素認証が必要とされています。
たとえば次のケースでは、多要素認証は必要でしょうか。

①加盟店向けに、決済状況等を確認できるWEBサイトを提供して、ログインさせる場合
②WEBサーバーのOSに対して、コマンドを実行するために、ログインする場合

多要素認証でなくてもよい場合・必須の場合を、どのような基準で区別すればよいかを教えてください。

5. ポイント機能つきクレジットカードが増えている

近年、ポイントカード機能付きのクレジットカードが増えてきています。

お客様は現金支払いなのに、POSレジでこの磁気カードを読み取ると、必要のないクレジットカードの情報も同時に読み込んでしまいます。

この場合、PCI DSS対応またはP2PE対応のシステム構成を導入するか、ポイント処理も外付端末で読み取るなど、新たなシステム開発を行う必要があるでしょうか？

また、クレジットカードの取扱いをしていない商店が、ポイント併用カードを読み取れば、非保持化対策をしないと改正割賦販売法に違反したことになってしまうのでしょうか？

6. IVRで加盟店側が代理送信してよいか

MOTOの通販加盟店です。非保持化のために電話自動応答システム(IVR)を導入したのですが、年配のお客様の場合いろいろ不都合があり、購入をあきらめてしまいます。

・アナログ電話をプッシュトーンに切り替えるアスタリスクボタンの説明が分からない。

・スマートホンを使ってはいても、数字キーを表示してキー操作をする方法が分からない。

コールセンターのスタッフが電話でカード番号を聞き取って、代理でIVRに入力する方法は、非保持の範囲に認められるでしょうか？

7. サービスプロバイダーはPCI DSS必須か

加盟店から委託を受けているサービスプロバイダーは、非保持化対応は認められますか？ 「実行計画2018」を読んでもよく分かりません。
P19で、カード会社及び PSP については、(中略) PCI DSS 準拠は当然の責務である。(中略) なお、カード会社・PSP以外のカード情報を取り扱っている事業者も同様である。 と書かれていますから、サービスプロバイダーはPCI DSS必須と読めます。
いっぽうP20では、各主体がカード情報を取り扱う業務を外部委託する場合は、委託者自身が委託先のセキュリティ状況を確認し、責任を持って PCI DSS 準拠等の必要な対策を求めていくこととする。 と書いてあり、PCI DSS「等」ですから、PCI DSS以外の対策でも認められると読めます。

①サービスプロバイダーはPCI DSS必須ですか、または「等」の対策として加盟店と同様の非保持化の対策や、ISMSの認証でもよいのでしょうか。
②「等」の方策として、多くのものが考えられますが、それでよいかどうかは誰が判断するのでしょうか。

8. カード会社の委託先はPCI DSSが必須か

カード会社から、紙媒体に記載されたカード番号の入力をする、業務の委託を受けています。

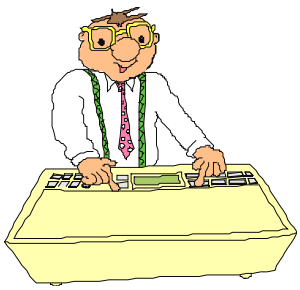
カード会社はPCI DSS準拠が必須なので、委託先である当社もPCI DSSに準拠するよう、指示がきています。

業務委託先もPCI DSS準拠していないと、カード会社はPCI DSSに準拠できないのでしょうか。

9. 紙をスキャンしたPDFは非保持でOKのはずだが

「実行計画2018」で、カード番号などが書かれている紙の申込書を、スキャン画像にしたPDFファイルは、非保持の範囲に認めると聞いています。

このPDFを、メール添付で委託元などへ送信してもよいですか。
パスワード保護は行います。



10. 外部のデータセンターがQSA監査に応じてくれない

PCI DSS準拠に取り組んでいるのですが、カード情報の保存サーバーが、契約している外部のデータセンターであったり、クラウド事業者を利用したりしている場合、それらはQSAの審査を受け入れてくれません。

当社がPCI DSSに準拠するにはどうしたらよいですか。