

平成 20 年度 春期  
システム監査技術者  
午後 I 問題

試験時間

12:10 ~ 13:40 (1 時間 30 分)

注意事項

1. 試験開始及び終了は、監督員の時計が基準です。監督員の指示に従ってください。
2. 試験開始の合図があるまで、問題冊子を開いて中を見てはいけません。
3. この注意事項は、問題冊子の裏表紙に続きます。必ず読んでください。
4. 答案用紙への受験番号などの記入は、試験開始の合図があってから始めてください。
5. 問題は、次の表に従って解答してください。

問題番号	問 1, 問 2	問 3, 問 4
選択方法	必須	1 問選択

6. 答案用紙の記入に当たっては、次の指示に従ってください。
  - (1) B 又は HB の黒鉛筆又はシャープペンシルを使用してください。
  - (2) 受験番号欄に、受験番号を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されません。
  - (3) 生年月日欄に、受験票に印字されているとおりの生年月日を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されないことがあります。
  - (4) 選択した問題については、次の例に従って、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。

なお、○印がない場合は、採点の対象になりません。2 問とも○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

- (5) 解答は、問題番号ごとに指定された枠内に記入してください。
- (6) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。読みにくい場合は、減点の対象になります。

〔問 4 を選択した場合の例〕

選択欄
問 1
問 2
問 3
問 4

注意事項は問題冊子の裏表紙に続きます。  
こちら側から裏返して、必ず読んでください。



次の問 1，問 2 は必須問題です。

問 1 運用業務の監査に関する次の記述を読んで，設問 1～3 に答えよ。

A 社は，中堅の通信機器メーカーである。A 社では，システムの重要性を認識し，内部監査部がシステム監査を定期的実施してきた。本年のシステム監査については，内部監査部内で検討した結果，システム運用部を対象に実施することになった。内部監査部の一員である B 君は，その主担当者に指名された。

〔A 社のシステムとシステム関連部門〕

A 社の販売管理システムや在庫管理システムなどは，メインフレームで運用されている。一方，会計システムや経費管理システムなどは，分散環境で運用されている。これらのシステムは，A 社のデータセンタに設置されており，システム運用部が運用を担当している。システムの開発は，システム開発部第一課が担当している。

〔システム運用部の概要〕

システム運用部は，オペレーション課や基盤管理課などの複数の課で構成されている。オペレーション課は，システムの稼働状況の監視や本番機のオペレーションなどを担当し，基盤管理課は，OS，ミドルウェア，プログラムなどの本番環境の資源を導入・管理している。

オペレーション課には，本番機の稼働監視及びオペレーションを担当するオペレータとオペレーション管理者がいる。オペレータは 3 交代勤務となっており，それぞれ 2 名一組の体制で運用に当たっている。オペレーション管理者は，日中だけの勤務であり，出勤時に前日のオペレーション日誌の確認を行っている。

〔運用支援ツールへのオペレーションの登録〕

A 社のシステムには，ベンダが提供する運用支援ツールが導入されており，バッチジョブ及びコマンドの時間起動やメッセージ起動，ジョブネットの設定が可能である。A 社では，オペレータによる本番機への直接オペレーションをできるだけ防ぐために，運用支援ツールの機能を利用している。

この運用支援ツールへのオペレーションの登録は，オペレーション開始の前週までに原則すべて行われる。登録の流れは，次のとおりである。

- (1) システム開発部第一課の担当者は、関連部門から翌週の作業予定表を入手し、それを基に、システムの運用スケジュール表を作成する。
- (2) 第一課長は、運用スケジュール表と作業予定表を照合し、その内容をレビューして、問題がなければ承認印を押し、システム運用部に回付する。
- (3) システム運用部基盤管理課の担当者は、運用スケジュール表を受領すると、内容を確認の上、運用支援ツールへの登録を行う。
- (4) 登録後、基盤管理課の担当者は、運用支援ツールから自動出力される登録結果リストと運用スケジュール表を基盤管理課長に提出する。
- (5) 基盤管理課長は、登録結果リストと運用スケジュール表を照合して、内容が一致しているかどうかを確認する。

[登録が間に合わなかった場合の作業依頼手続]

運用支援ツールへのオペレーション登録が、オペレーション開始の前週までに終了しなかった場合は、次の手続を行う。

- (1) システム開発部第一課の担当者は、本番におけるオペレーション作業内容を記した本番作業依頼票を作成する。
- (2) 第一課長は、本番作業依頼票の内容をレビューして、問題がなければ承認印を押し、システム運用部に回付する。
- (3) システム運用部のオペレーション管理者は、受領した本番作業依頼票をオペレータに回付する。
- (4) オペレータは、本番作業依頼票に記された作業を実施する。この作業は、運用監視システムの監視端末をコマンドモードに切り替えて、そこからコマンドを投入して行う。このように実施されたオペレーション作業内容は、すべて運用監視システムのログファイルに記録される。
- (5) オペレータは、オペレーションログの関連部分をプリントし、本番作業依頼票と一緒にオペレーション管理者に回付する。
- (6) オペレーション管理者は、回付されたオペレーションログの内容を見て、オペレータが本番作業依頼票どおりの作業を行っているかどうかを確認する。問題がなければ、本番作業依頼票に承認印を押す。

#### 〔障害関連メッセージの登録〕

A 社では、メインフレームと分散環境のシステムが混在しているが、運用監視システムによって、オペレーション室の端末からこれらの稼働状況を監視できるようになっている。運用監視システムには、メッセージライブラリに登録されているメッセージが現れるとアラームを鳴らす機能がある。オペレータは、このアラームによって障害を検知している。登録されているメッセージには、OS やベンダが提供する主要ミドルウェアの障害関連メッセージ、アプリケーションが出力するメッセージなどがある。

OS やベンダが提供する主要ミドルウェアのメッセージに関しては、製品インストール時に自動的にライブラリに登録されるが、アプリケーションのメッセージは、基盤管理課で登録する。このときのメッセージの登録手続は、次のとおりである。

- (1) 基盤管理課のプログラムリリース担当者は、システム開発部から受領したアプリケーションの本番リリース依頼書について、そのプログラムが出力する障害関連メッセージが記入されているかどうかを確認する。
- (2) 障害関連メッセージが記入されている場合には、プログラムリリース担当者が、該当のアプリケーションプログラムをリリースする作業の一環として、運用監視システムのメッセージライブラリにメッセージを登録する。
- (3) 基盤管理課長は、メッセージ登録後に運用監視システムから自動出力される登録内容表と本番リリース依頼書の内容を照合し、内容に間違いがなければ、本番リリース依頼書の該当欄に承認印を押す。
- (4) 基盤管理課長は、本番リリース依頼書に登録内容表を添付して、ファイルにつづり込む。

アプリケーションの障害時に、アラームが鳴らずに発見が遅れたことが過去に何度かあった。そこで、B 君は、基盤管理課におけるメッセージの登録が漏れなく、かつ正確に行われたかどうかを確かめるために、最初にコントロールの整備状況进行评估した。次に、その結果に基づいてコントロールの運用状況进行评估した。B 君が実施した監査手続は、ファイルされた本番リリース依頼書から一部をサンプリングし、基盤管理課長が承認印を押しているかどうかを確認するというものであった。

**設問1** 運用支援ツールにオペレーションを登録する一連の手続について、予定した作業が漏れなく、正確に登録されていることを保証する重要なコントロールを、40字以内で述べよ。

**設問2** 〔登録が間に合わなかった場合の作業依頼手続〕中のコントロールだけでは、オペレータの作業にかかわるリスクが十分に低減されていない。

(1) それはどのようなリスクか。50字以内で述べよ。

(2) (1)のリスクを低減するコントロールを、55字以内で述べよ。

**設問3** 障害関連メッセージの登録手続に関して、B君が実施した監査手続だけでは、基盤管理課における登録ミスを防ぐコントロールの運用状況を評価する上で不十分と考えられる。

(1) その理由を、50字以内で述べよ。

(2) B君が実施すべき監査手続を、55字以内で述べよ。

問2 キャッシングサービス関連システムの監査に関する次の記述を読んで、設問1～4に答えよ。

E社は、国内専用のクレジットカードを発行し、顧客であるカード会員に対して、創業以来15年間にわたってショッピングクレジットサービスを提供している。さらに、3年前には、個人向けローンであるキャッシングサービスの提供を開始した。

E社の経営陣は、自社のキャッシングサービスにおいて、カード会員本人以外による不正使用への対策が適切に講じられているかを監査するように、内部監査部に指示した。指示を受けた内部監査部では、S氏をリーダーとして、システム監査人を中心とする特別監査チームを編成した。監査の対象は、キャッシングサービスに関連する業務部門とシステム部門とした。予備調査では、監査の背景や、キャッシングサービスと関連システムの概要などを把握し、その後、本調査を実施した。

[キャッシングサービスと関連システムの概要]

(1) キャッシング応答システム

E社のキャッシングサービスは、業務提携先である全国120の金融機関のATMを通じて、次のように提供されている。

- ① カード会員は、ATMにクレジットカードを挿入し、4けたの数字からなる暗証番号と利用金額を入力する。
- ② 出金要求のメッセージが、提携先コンピュータセンタからキャッシングサービスの中継センタを経て、E社のキャッシング応答システムに伝送される。
- ③ キャッシング応答システムでは、カード会員番号と暗証番号の照合や、利用可能金額のチェックなどが行われる。利用可能であれば、出金許可のメッセージをカード会員の利用ATMに送信する。
- ④ カード会員の利用ATMから、現金と利用明細票が出力される。利用明細票には、カード会員番号、利用日時、利用金額などが印字される。
- ⑤ カード会員は、ATMを使って暗証番号を変更することはできない。

(2) 顧客管理システム

カード会員になるためには、入会申込書に氏名、住所、電話番号、生年月日、暗証番号などを記入し、E社に提出する。顧客登録部では、受け付けた入会申込書の

記入項目を顧客管理システムに入力する。

### (3) @ネットシステム

@ネットシステムは、カード会員が、インターネット接続した PC から利用実績や利用可能金額などを照会したり、暗証番号を変更したりするためのシステムであり、次のように利用される。

- ① カード会員は、E 社の登録手続後に通知されるカード会員番号、及びキャッシングサービスと同じ暗証番号を用いて、E 社の専用 Web サイトからログインする。
- ② カード会員は、画面から、“照会”や“暗証番号変更”などのメニューを選択して必要項目を入力し、送信する。
- ③ SSL 暗号化通信で Web サーバに送信されたデータは、E 社専用のサーバで処理される。
- ④ 処理結果は、カード会員の利用 PC に送信され、画面に表示される。

なお、送信データは、Web サーバのログファイルに記録され、5 年間保存される。Web サーバの運用管理は、P 社に業務委託されている。

### 〔監査の内容と結果（抜粋）〕

特別監査チームは、社外の何者かによる不正使用への対策が講じられているかどうかを、次の(1)～(4)のとおり監査した。

#### (1) 推測されやすい暗証番号設定の制限

監査担当者は、キャッシングサービス関連システムにおいて、他人が容易に推測できる暗証番号を設定できないように制限しているかどうかを調査した。

- ① 監査担当者は、E 社の Web サイトや入会申込書に、“暗証番号設定ポリシー：当社では、お客様にキャッシングサービスを安全に利用していただくために、生年月日の月日、届出電話番号の下 4 けた、全けた同一数字を暗証番号として設定することはできないようになっております。”と記載されていることを確認した。
- ② 監査担当者は、システム部門から提示された、顧客管理システムの暗証番号入力チェックのプログラム仕様書を閲覧して、暗証番号設定ポリシーに準拠していることを確かめた。
- ③ S 氏は、監査担当者からの中間報告を受けて、“プログラム仕様書を閲覧するだけでは、監査手続として不十分である”と指摘した。

④ S氏は、@ネットシステムについても、②で実施した監査手続に③の指摘を踏まえた監査手続を行うように指示した。

## (2) 暗証番号の誤入力回数の制限

監査担当者は、キャッシング応答システムと@ネットシステムにおける、暗証番号の誤入力に対するシステム機能を調査した。

① 監査担当者は、キャッシング応答システムにおいて、ATMから暗証番号が1日3回誤入力された場合、そのクレジットカードによるキャッシングサービスが利用できないことを確かめた。

② 監査担当者は、@ネットシステムでは、カード会員の利便性を考慮し、インターネット接続したPCから暗証番号が何回誤入力されても、再入力できることを確かめた。

③ 監査担当者は、@ネットシステムにおいても、暗証番号の誤入力回数を制限すべきであると判断した。

## (3) 暗証番号の保護

監査担当者は、@ネットシステムにおいて、暗証番号が適切に保護されているかどうかを調査した。

① 監査担当者は、SSL暗号化通信が可能なブラウザで@ネットシステムのWebサイトを閲覧して、SSL暗号化通信が実際に行われていることを確かめた。

② S氏は、監査担当者からの中間報告を受けて、@ネットシステムの入出力画面とログファイルにおける暗証番号の保護についても調査するように指示した。

## (4) カード会員番号の非表示化

最近、多くの金融機関では、金融サービスの不正使用への対策として、ATM利用明細票上の口座番号について、一部又は全部のけたの非表示化を推進している。E社でも、ショッピングクレジットサービスの利用明細票のカード会員番号について、一部のけたを非表示とすることになっている。

監査担当者は、予備調査で把握した前述の状況を踏まえて、E社のキャッシングサービスについて、ATM利用明細票上のカード会員番号が非表示になっているかどうかを調査した。E社では、業務提携開始前に、業務提携先からATM利用明細票のテスト印字結果を提出してもらっている。

① 監査担当者は、E社との業務提携を最近開始したばかりの3金融機関のATM利

用明細票のテスト印字結果を閲覧した。

- ② 監査担当者は、ATM 利用明細票のカード会員番号の一部又は全部のけたが非表示になっていることを確かめ、問題がないと考えて、S 氏に中間報告した。
- ③ S 氏は、監査担当者からの中間報告を受けて、“この監査手続だけでは、不十分である”と指摘した。

設問 1 〔監査の内容と結果（抜粋）〕の(1)において、S 氏が、③の指摘をした理由と、④の指示をした理由を、それぞれ 50 字以内で述べよ。

設問 2 〔監査の内容と結果（抜粋）〕の(2)③において、監査担当者はどのようなリスクを想定して判断したか、40 字以内で述べよ。

設問 3 〔監査の内容と結果（抜粋）〕の(3)②において、S 氏が調査するように指示した入出力画面とログファイルにおける暗証番号の保護対策を、それぞれ 20 字以内で述べよ。

設問 4 〔監査の内容と結果（抜粋）〕の(4)において、S 氏が、③の指摘をした理由を、50 字以内で述べよ。

次の問3，問4については1問を選択し，答案用紙の選択欄の問題番号を○印で囲んで解答してください。

なお，2問とも○印で囲んだ場合は，問3について採点します。

問3 コールセンタシステムの監査に関する次の記述を読んで，設問1～3に答えよ。

H社は，中規模の損害保険会社であり，10年前に国内2か所にそれぞれ40席のオペレータブースを備えたコールセンタを開設し，現在も運用している。これらのコールセンタには，CTI（コンピュータと電話の統合），IVR（音声自動応答装置）及び通話録音システムの専用パッケージを利用したコールセンタシステムが構築されていたが，老朽化が進んだので，9か月前に再構築に着手し，6か月かけて完成させた。

〔コールセンタシステム再構築の目的と施策〕

H社は，再構築に当たり，コールセンタをCRM（顧客関係管理）強化の拠点と位置付けた。顧客からの問合せへの対応や事故の受付を行うインバウンド業務においては，顧客の満足度及び利便性の向上を目指した。また，見込み顧客へのセールスや既存顧客へのフォローを行うアウトバウンド業務においては，マーケットの開拓や既存顧客への新商品案内など，顧客数や契約数の増加を目指した。

さらに，再構築の二次的な目的として，コールセンタの運用コストを削減するために，ブースの増設を抑える一方で，オペレータの業務効率向上を掲げた。これによって，以前はオペレータごとに分かれていた電話でのインバウンド及びアウトバウンドの両業務を1人のオペレータが担当し，インバウンド業務が減少する時間帯を利用してアウトバウンド業務を行うことになった。

H社は，これらの目的を達成するために，次のような施策を行った。

- (1) 従来のPBX（構内交換機）及び電話機を，IP-PBX及びIP電話機に切り替え，内線電話網をIPネットワークである社内LANに統合した。これによって，本社の情報システム部が管理するデータセンタで，コールセンタシステムを一元管理できるようになった。情報システム部は，このIP化に当たり，各コールセンタのLANセグメントを接続するバックボーンが二重化されているので，社内LANの可用性に関しても問題はないと判断した。
- (2) CTI及びIVRに新規パッケージを導入して，機能強化を図った。IVRについては，選択メニューを細分化して多層化し，顧客からの問合せへの適切な対応を自動で行えるようにした。また，今回は，通話録音システムの更新は行わないことにした。

(3) 電子メール及び Web の利用による、顧客対応窓口のマルチチャネル化を行い、顧客との接点を増やした。

今回の再構築で、オペレータの業務に電子メール対応が加わったので、オペレータの負荷を考慮して、IVR による音声自動応答パターンを増やした。また、これによって、顧客からの電話がつながりにくい状況を改善することを目指した。

#### 〔コールセンタシステムの監査〕

内部監査部長は、再構築後のコールセンタシステムの有効性を監査することにし、2名の監査人からなる監査チームを編成した。監査チームは、コールセンタを管理する顧客サービス部、及びコールセンタシステムを管理する情報システム部の両部長に対し、事前にインタビューを行った。両部長から旧コールセンタシステムの問題点と再構築による改善点及び期待効果について説明を受け、それらを表にまとめた。

表 旧コールセンタシステムの問題点と再構築による改善点及び期待効果（抜粋）

項番	問題点	改善点及び期待効果
1	両コールセンタに、コールセンタシステム（PBX を含む）の運用担当者が必要であった。運用担当者は専任ではないので、夜間や休日に障害が発生すると迅速な対応ができなかった。また、障害対応に追われ、本来の業務に支障を来す場合もあった。	<p>[改善点]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ IP-PBX 及び IP 電話機の導入による、内線電話網の社内 LAN への統合</li> </ul> <p>[期待効果]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害発生時における対応の迅速化による、顧客満足度の向上</li> <li>・ データセンタによる、コールセンタシステムの運用管理の一元化及び省力化</li> </ul>
2	顧客からの問合せなどがピークに達したとき、受け付けることができないコール数が増えていた。コールセンタに電話がつながらないという苦情も寄せられ、顧客満足度の低下が懸念されていた。	<p>[改善点]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電子メール及び Web を利用した、顧客対応窓口のマルチチャネル化</li> </ul> <p>[期待効果]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 問合せ手段の増加による、顧客への利便性の向上</li> </ul>
3	IVR に登録可能な音声自動応答パターン数が少なく、新たに必要となったメッセージを設定できなかった。IVR で処理可能な問合せについてもオペレータが対応せざるを得ないので、インバウンド業務の負荷が増大していた。	<p>[改善点]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新規パッケージ導入による、IVR の機能強化</li> </ul> <p>[期待効果]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客からのコールを IVR で受けて保留することによる、呼損率の低減</li> <li>・ 音声自動応答化の促進による、オペレータのインバウンド業務の負荷軽減</li> </ul>

#### 〔監査結果〕

監査チームは、策定した個別監査計画に基づいて、コールセンタシステムの監査を実施した。表の内容を参考にして、再構築による期待効果の達成状況を調査し、次の事実を把握した。

- (1) 1 か所のコールセンタで社内 LAN に障害が発生し、オペレータ業務が一時中断した。情報システム部が障害対応に当たり、比較的短時間で復旧したので、その後の対策は講じられていなかった。
- (2) 電子メールによる問合せに対する回答は、オペレータが対応に慣れていないこと及びオペレータのスキル不足によって、対応時間が当初の予想よりも長くなっている。その結果、見込んでいたアウトバウンド業務時間を確保できず、既存顧客へのフォローが不十分となっているので、顧客満足度の低下が懸念される。また、新規の顧客数や契約数の伸びに影響を及ぼす可能性がある。
- (3) 新規パッケージ導入による IVR の機能強化を行ったにもかかわらず、顧客からの苦情件数が再構築前よりも増加している。また、再構築前は、コールセンタに電話がつかないという苦情が多く寄せられていたが、再構築後は、オペレータと直接話ができないという苦情が増加している。

#### 〔監査手続の追加〕

監査チームは、コールセンタシステム再構築の当初の目的が達成されていない可能性があることから、更に詳細な原因分析が必要であると判断した。そこで、内部監査部長の承諾を得て、電子メールによる対応、IVR による音声自動応答及び電話による対応の詳細について、次のような原因分析を行った。

- (1) 電子メールによる対応については、オペレータと顧客とのやり取りを詳細に分析した。メールサーバに蓄積された電子メールを対象に、分析ツールを利用して一連の対応に時間がかかっている案件を抽出し、該当する電子メールの内容を分析した。これらの中には、最終的に苦情となった案件が多く含まれていた。
- (2) IVR による音声自動応答及び電話による対応については、再構築前後の通話についての音声記録を比較分析しようとした。H 社の運用規程では、音声記録を 6 か月間保管することが定められていたので、顧客サービス部長に過去 6 か月分の音声記録の提出を求めた。しかし、実際に記録されていたのは最近の約 1 か月分だけであ

った。また、音声記録が適切にバックアップされていなかったことや、保存されている音声記録が過去に一度も確認されていなかったことも判明した。情報システム部長によれば、音声記録が保存されているディスク領域は、10年前から現在まで一度も見直しが行われていないとのことであった。

**設問1** コールセンターの内線電話網を社内 LAN に統合したことが原因で、統合前と異なるリスクがコールセンターシステムで生じる。

(1) 顧客満足度の低下につながるリスクを、50字以内で述べよ。

(2) (1) で述べたリスクを低減又は回避するためのコントロールを、35字以内で述べよ。

**設問2** 新規パッケージ導入による IVR の機能強化を行ったにもかかわらず、顧客満足度が低下してしまうリスクがある。その理由を、55字以内で述べよ。

**設問3** [監査手続の追加] について、(1)、(2) に答えよ。

(1) 顧客の苦情が発生している可能性が高い電子メールの案件の具体的な抽出条件を、30字以内で述べよ。

(2) 通話が確実に記録、保存されているかどうかを確かめるための監査上の着眼点を、55字以内で述べよ。

問4 契約管理システムの監査に関する次の記述を読んで、設問1～4に答えよ。

C社は、五つの事業部をもつ総合商社である。各事業部には、10～20の課があり、多様なビジネスを行っている。

C社では、取引先との契約に関しては、各課の自主性を尊重し、契約管理も含めて各課の判断に任せていた。しかし、責任者である課長が契約内容を十分に理解しないまま契約したり、C社に非常に不利となる条項が盛り込まれていたり、契約が締結されずに取引が進行したりといったトラブルが発生していた。このような契約上のトラブルを未然に防止するために、半年前に全社共通の契約管理システムを導入した。

今回、内部監査部では、契約管理システム導入後のシステム監査を実施するために、監査計画の策定に着手した。

[契約管理システムの概要]

監査計画の策定において把握した契約管理システムの概要は、次のとおりである。

(1) 契約内容のチェック体制

C社の契約業務に関する組織図を、図1に示す。各課の下にプロジェクトが設置され、プロジェクトごとに契約申請を行う。契約管理システムでは、契約締結に際し、事業部の契約担当及び本社総務部の確認が必要である。ただし、事業部の契約担当及び本社総務部の確認は、契約内容が社内基準に準拠しているかについての形式的な要件チェックであり、契約内容の実質的なチェックの責任は、以前と同様、各課にある。

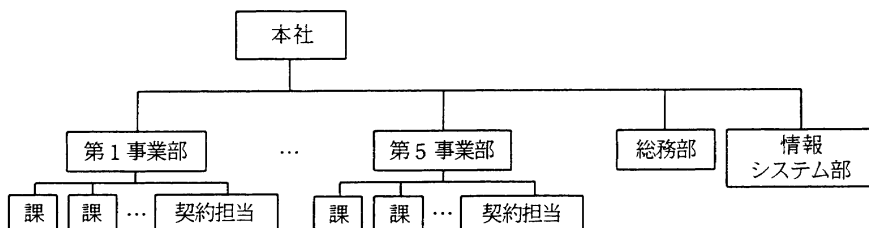


図1 契約業務に関する組織図

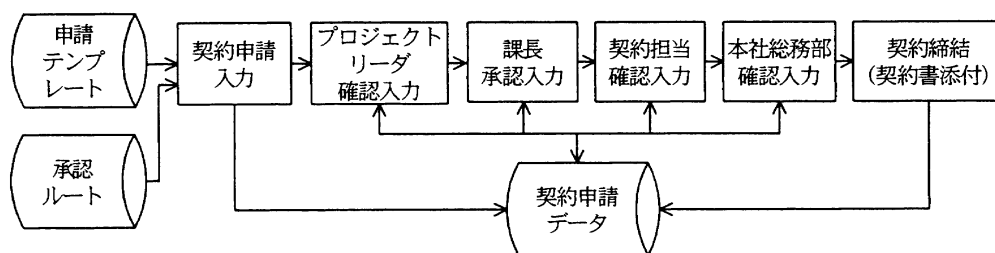
事業部の契約担当の業務は、事業部内の契約課が担当している場合や庶務課などが兼務している場合があるので、図1では課名を特定していない。

また、契約管理システムを効果的に利用できるように、情報システム部に契約管理システムのサポート担当を配置し、問合せ履歴も残すようにしている。

## (2) 契約申請フローの概要

契約申請フローの概要は、図 2 のとおりである。担当者が入力した契約申請データに対して、プロジェクトリーダーの確認、課長の承認、契約担当の確認及び本社総務部の確認が、すべて電子的に行われる。

契約申請データには、申請・承認・確認入力の日時、ユーザ ID、所属課コードなどの履歴が記録され、進捗状況の管理に利用される。



## (3) 申請テンプレート

承認時に、当該契約の重要事項について漏れなく判断できるように、標準契約書の条項と異なる項目の記載様式の申請テンプレートがあり、契約申請入力画面として提供されている。当該項目は、ビジネスによって異なるので、ビジネスの種類ごとに項目の異なる複数の申請テンプレートとして登録できるようにしている。新たな申請テンプレートは、課長が承認した登録依頼書に基づいて、情報システム部で登録する。

契約申請入力時には、申請テンプレートへの各入力項目のほか、契約希望日、プロジェクトリーダー名を入力し、承認ルートを選択する。

## (4) 承認ルート

課長の長期海外出張などに対応できるように、複数の承認ルートを登録することができる。ただし、事業部長以上の承認ルートを設定する必要がある。

- ① 課長が承認する承認ルートは、人事異動時の変更を含め、情報システム部でメンテナンスを行う。それ以外に必要な場合には、課長が承認ルートを文書で申請

し、事業部長が承認した後、各事業部の契約担当が登録する。

- ② プロジェクトリーダーは、プロジェクトごとに異なるので、承認ルートにあらかじめ設定することはできないが、契約申請入力時に課内の社員の中から自由に選択できる。また、契約申請者は、承認ルートも自由に選択できる。
- ③ 本人確認として、社内ネットワークへアクセスする個人別のユーザ ID 及びパスワードが利用されている。当該 ID 管理データには、ユーザ ID、パスワード、氏名、所属課コード、電子メールアドレスなどが登録されている。

#### (5) 契約書の作成

契約管理システムでは、契約書の自動出力を行わない。申請テンプレートに入力されている内容に基づいて、別途、標準契約書を修正して契約書が作成され、締結された契約書の画像データが契約申請データに添付される。

#### [導入後の監査計画]

内部監査部の M 君は、契約管理システム導入後の監査計画を策定した。

- (1) 今回の監査で評価すべき契約管理システムの導入目的及び監査項目は、表のとおりとした。また、半年間の契約金額の合計が最も大きい課を調査対象に選定して、監査を実施することにした。

表 契約管理システムの導入目的及び監査項目

項番	導入目的	監査項目
①	申請テンプレートを活用し、契約項目の漏れによるトラブルを防止する。	・標準契約書以外の契約に際して、新たな申請テンプレートが登録されていること
②	契約締結プロセスの進捗管理をシステム化して、契約未締結によるトラブルを防止する。	・契約申請が契約締結希望日を超え、かつ完了していないものがないこと ・すべての案件が、契約管理システムに登録されていること
③	電子承認を導入し、権限のある責任者の承認を確実にする。	・課長のユーザ ID の登録、変更及び削除がタイムリに実施されていること

- (2) 監査を効果的に実施するため、監査手続を実施する前に、契約管理システムに関する次のような資料を入手した。

資料①：課別，ユーザ ID 別の利用件数

資料②：課別の申請テンプレートの登録件数

(3) 内部監査部長は，この監査計画をレビューして，M 君に次のように指示した。

- ① 契約金額の合計の大きさで調査対象（課）を選定するだけでは，不十分なので，再検討すべきである。
- ② 情報システム部への各課別の問合せ件数を，事前に分析すべきである。
- ③ 表の項番③の導入目的を達成する上で，監査項目の“課長のユーザ ID の登録，変更及び削除がタイムリに実施されていること”を確認するだけでは，不十分であり，監査項目の追加が必要である。

設問 1 「導入後の監査計画」の (2) の各資料を分析した結果，件数の少ないものが散見された。この場合には，どのような問題が発生している可能性が考えられるか。それぞれの資料について一つずつ挙げ，40 字以内で述べよ。

設問 2 「導入後の監査計画」の (3) ①の指示に対して，表の項番①の導入目的を監査する場合に，調査対象としてリスクの高い課を選定する基準を，20 字以内で述べよ。また，その理由を，30 字以内で述べよ。

設問 3 「導入後の監査計画」の (3) ②で指示された問合せ件数の分析を行った結果，ほかと比べて異常に件数の多い課があった。この課では，どのような問題が発生している可能性が考えられるか。40 字以内で述べよ。

設問 4 「導入後の監査計画」の (3) ③の指示に対して，どのような監査項目を追加すべきか。追加すべき監査項目を二つ挙げ，それぞれ 40 字以内で述べよ。

[ メモ用紙 ]

7. 途中で退室する場合には、手を挙げて監督員に合図し、答案用紙が回収されてから静かに退室してください。

退室可能時間	12:50 ~ 13:30
--------	---------------

8. 問題に関する質問にはお答えできません。文意どおり解釈してください。
9. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。
10. 試験中、机上に置けるもの及び使用できるものは、次のものに限ります。  
なお、会場での貸出しは行っていません。  
受験票、黒鉛筆又はシャープペンシル、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計（アラームなど時計以外の機能が付いているものは不可）、ハンカチ、ティッシュ  
これら以外は机上に置けません。使用もできません。
11. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。
12. 答案用紙は、いかなる場合でも、すべて提出してください。回収時に提出しない場合は、採点されません。
13. 試験時間中にトイレへ行きたくなったり、気分が悪くなったりした場合は、手を挙げて監督員に合図してください。
14. 午後Ⅱの試験開始は 14:10 ですので、13:50 までに着席してください。

試験問題に記載されている会社名又は製品名は、それぞれ各社の商標又は登録商標です。

なお、試験問題では、® 及び ™ を明記していません。