

平成 17 年 11 月 10 日

## 偽造・盗難キャッシュカード被害への対応について

株式会社東京三菱銀行（頭取 くろやなぎ のぶ あ 畔柳 信雄）は、本年 8 月に公布された「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」を踏まえ、次の通り対応してまいります。

### 1. キャッシュカード規定の改定と被害補償の開始

上記法律の施行（来年 2 月）に先駆け、本年 11 月 21 日に法律の内容を踏まえたキャッシュカード規定の改定を行います。改定後の規定には、偽造カード、盗難カードによる払戻し等に関する条項を新設し、同日以降はこれに基づき被害補償を開始いたします。

#### < 偽造カード >

偽造カード被害につきましては、既に本年 2 月より補償を実施しておりますが、今回、偽造カード被害の場合、ご本人に故意あるいは重大な過失があることを当行が証明した場合を除き、払戻しそのものが無効である旨規定に明記いたしました。尚、補償に際しては、カードおよび暗証番号の管理状況、被害状況、警察の通知状況等について、当行の調査にご協力していただく必要があります。

#### < 盗難カード >

盗難カード被害につきましては、カード盗難に気付いたら速やかに当行に通知していただくこと、当行の調査に対し十分な説明を行っていただくこと、警察に被害届をご提出いただくこと、を前提に、原則、通知があった日から 30 日前の日以降になされた払出しについて補償いたします。尚、ご本人に過失があることを当行が証明した場合の補償額は 4 分の 3 となります。ただし、これらはカードの盗難から 2 年を経過する日後に通知をいただいた場合には適用されません。更に、ご本人に重大な過失がある場合、ご本人の配偶者、二親等以内の親族、その他同居人または家事使用人によって行われた場合、またはご本人が被害状況の説明において重要な事項について偽りの説明を行った場合には被害補償の対象とはなりませんのでご留意願います。

尚、お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合については別紙の通りです。当行としてはこれらについてお客さま宛ての告知を徹底してまいります。

#### < 被害に遭われた場合 >

すみやかに下記へご連絡下さい。カードの使用を停止いたします。その後、お取引店で概要をおうかがいした後、本部の専門部署（後述「お客さまセキュリティ対策室」）よりご連絡させていただきます。

#### 【ご連絡先】

- ・月～金曜日：8 時 40 分～17 時 10 分 お取引店かその他の東京三菱銀行本支店
- ・上記受付時間外及び土・日・祝日 クイックコーナー照会センター/0120-544-565

フリーダイヤルをご利用になれない場合

（東京）03-5431-6600 /（大阪）06-6454-8331

毎月第 2・第 3 土曜日 21 時～翌朝 6 時 45 分は受け付けておりません。

## 2. 「お客さまセキュリティ対策室」の設置

近時の偽造・盗難キャッシュカード被害、更にはフィッシング詐欺やスパイウェア等のインターネットバンキング不正取引への対策を強化するため、本年 11 月 14 日「お客さまセキュリティ対策室」を設置いたします。

「お客さまセキュリティ対策室」は専門部署の担当者が金融犯罪の被害に遭われたお客さまの窓口となり、適切なお対応をさせていただくことを目的に設置いたします。また、全行横断的な組織として各種金融犯罪に対するセキュリティ対策を機動的に打ち出すことを目的とした専門組織であります。

尚、「お客さまセキュリティ対策室」は来年 1 月のUFJ銀行との合併後 も、同行専門部署と統合し、三菱東京UFJ銀行として金融犯罪対策に従来以上に積極的に取り組んでいく所存です。

関係当局の許認可等を前提としております

## 3.被害の未然防止策について

### (1)スーパーIC カード

昨年 10 月に、当行は、磁気キャッシュカードのスキミング被害への対策として、「手のひら静脈認証」機能を搭載した多機能 IC カードである「スーパーIC カード『東京三菱-VISA』」の発売を開始。本年 4 月には一般向けカードの年会費無料での取り扱いを開始、あわせてクレジット機能が不要なお客さま向けの「手のひら静脈認証」機能付き IC キャッシュカードの取り扱いを開始しております。また、「手のひら静脈認証」機能付き IC 対応 ATM の設置を拡大。現在有人店舗内に 1 カ店 2 台以上、無人店舗も合わせて合計 1,400 台強を設置しており、今後も増設してまいります。

### (2)ATM の利用限度額

本年 11 月 14 日より、1 日あたりの ATM 利用限度額をお客さまのご希望に応じて任意に設定できるサービスを開始いたします。また、当行ではセキュリティ強化のため、既に昨年 10 月に 1 日あたりの ATM 利用限度額を 500 万円から 200 万円に引き下げさせていただいておりますが、今後、磁気ストライプカードについては更なる引き下げを検討しております。これらにより、お客さまの利便性を確保した上で、セキュリティの強化をはかることができると考えております。

### (3)不正取引検知モニタリング業務の開始

本年6月より不審な取引を検知するシステムを用いたモニタリング業務を開始し、被害の未然防止、被害の拡大抑制に努めております。お客さまの大切なご預金をお守りするため、今後も引き続き実効性を高めてまいります。

### (4)覗き見防止策

ATM周りのセキュリティ強化につきましては、本年5月よりATM暗証番号入力画面の数字の並びを変更できる機能を導入いたしました。また8月には、より広範囲かつ容易に後方を確認できる覗き見防止専用ミラーの追加設置も行っております。

一部ご利用いただけない機種もあります。

### (5)暗証番号管理についてのお客さまへの注意喚起

当行はかねてより、新聞広告、店頭ポスター・VTR・BGM、ホームページ、ATM画面、各種印刷物等を通じ類推されやすい暗証番号の利用回避など、キャッシュカードを安全にお使いいただくための暗証番号管理の徹底をお願いしております。その一環として、昨年4月からATMでの暗証番号変更サービスを開始しておりますが、今後は、生年月日等の類推されやすい暗証番号を設定できない仕組み等の導入についても検討してまいります。

一部ご利用いただけない機種・カードもあります

東京三菱銀行は、今後もお客さまに安心してご利用いただけるよう、セキュリティの強化と利便性の向上に取り組んでまいります。

以上

1.重大な過失となりうる場合

重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合で、典型的な事例は以下の通りです。

- (1) 他人に暗証番号を知らせた場合
- (2) 暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合
- (3) 他人にキャッシュカードを渡した場合
- (4) その他(1)から(3)と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合

上記(1)および(3)については、病気の方が介護ヘルパー（介護ヘルパーは業務としてキャッシュカードを預かることはできないため、あくまで介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合）などに対して暗証番号を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。

2.過失となりうる場合

過失となりうる場合の事例は以下の通りです。

(1)次の または に該当する場合

当行から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合であり、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測させる書類など(免許証、健康保険証、パスポートなど)とともに携行・保管していた場合

暗証番号を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合

(2)次の のいずれかに該当し、かつ、 のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生した場合

暗証番号の管理

ア 当行から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合

イ 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など金融機関の取引以外で使用する暗証としても使用していた場合

キャッシュカードの管理

ア キャッシュカードを入れた財布などを自動車内などの他人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者に容易に奪われる状態においた場合

イ 酔ていなどにより通常の注意義務を果たせなくなるなどキャッシュカードを容易に他人に奪われる状況においた場合

(3)その他(1)(2)と同程度の注意義務違反があると認められる場合