

平成17年11月10日

各位

株式会社UFJ銀行

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UFJ銀行は、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、以下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実施

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偽造・盗難カード被害の補償を行います。

（1）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。

（2）盗難カード

盗難カードの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。

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】

速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、「お客さまセキュリティ対策室」（後述）よりご連絡させていただきます。

[ご連絡先]

- ・ 月～金曜日：9時00分～17時00分
お取引店かその他のUFJ銀行本支店
- ・ 上記受付時間外及び土・日・祝日
コールセンター/0120-835-024 または 03-5432-7324（通話料有料）

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日より「お客さまセキュリティ対策室」を設置いたします。

尚、「お客さまセキュリティ対策室」は来年1月の東京三菱銀行との合併後も、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取り組んでまいります。

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) 暗証番号管理徹底の告知、ATMでのキャッシュカード暗証番号変更

- ・ 「暗証番号管理の徹底」について店頭ポスター・チラシ、メールマガジン、ホームページ等で告知
- ・ 2003年10月よりATMでの暗証番号変更サービスを開始
～類推されやすい暗証番号を排除する仕組みも検討中

(2) オールワンICカード

- ・ 偽造が困難な「オールワンICカード」を2002年5月より発行開始。また、2005年3月から発行手数料(通常2,100円)を期間限定で無料化
- ・ IC対応ATMは邦銀最大の4700台を設置済み(05年9月)

(3) ATMでの1日あたりキャッシュカードご利用限度額の「任意設定」「引下げ」

- ・ 2005年6月より、全てのキャッシュカードにお客さまが任意に1日あたりご利用限度額を設定できるサービスを開始
- ・ 1日あたりの出金限度額を2005年8月に200万円に引き下げ(出金・振込み合算)
～今後セキュリティ強化のために、さらなる引下げも検討中

(4) 異常取引検知システムによるモニタリング

- ・ 2005年7月より、異常な取引のモニタリングとお客さまへの通知を開始
～さらなるシステムの高度化を検討中

(5) ATMの覗き見防止策

- ・ お客さまが安心してATMをお使いいただけるよう、昨年12月に「つい立」を、本年6月には「覗き見防止ミラー」をそれぞれ当行の全ATMに設置。またATM待ち行列基準を定め、各店舗で覗き見されにくい環境を整備

一般の当行の店舗外ATMコーナーで、ATM機に何者かがカメラを隠し入れた小箱を付着し、操作画面等を盗撮していたことが判明した事件につきまして、ご利用のお客さまには大変ご心配をおかけし、心よりお詫び申し上げます。更なるセキュリティの強化を目指し、引き続き可能な限りの対応策を検討・実施してまいります。

- * 盗撮が行われた可能性のある店舗数等の状況につきましては、当行ホームページ上に掲載しており、今後必要に応じ更新してまいります。

以上

重大な過失または過失となりうる場合

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とおりです。

- (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とおりです。

- (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 酪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