

偽造・盗難キャッシュカード問題について

平成 17 年 10 月 27 日

全国銀行協会

偽造・盗難キャッシュカード問題について

1. 経緯

- 偽造キャッシュカードによる被害が15年度以降急増
14年度：4件/16百万円
15年度：100件/290百万円
16年度：411件/968百万円
- マスコミ報道（15年秋頃～）、窃盗団逮捕（17年1月）等関心の高まり
- 銀行に損害の補填を求める声が拡大
- 盗難キャッシュカード・盗難通帳被害についても被害者団体等から銀行による救済を求める声

2. 政府・与野党の動き

- 金融庁「偽造キャッシュカード問題に関するスタディグループ」（座長：岩原紳作東京大学教授）発足（2月）
 - 偽造被害の補償に関する中間取りまとめ（3月31日）
 - 盗難被害の補償に関する中間取りまとめ（5月12日）
 - 最終報告書（被害の予防策等）（6月24日）
- 自民党、公明党、民主党それぞれにおいて検討に着手。
- 民主党：「無権限預貯金等取引からの預金者等の保護等に関する法律案」を国会に提出→否決。
- 与党：「偽造カード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案」を国会に提出→8月3日成立。

3. 全銀協の取組み

1. 実態把握
偽造被害アンケートの実施（16年2月～）
2. 積極的な捜査協力
銀行から捜査当局への被害届の提出に関する申合せ（16年6月）
3. 対応に関する申し合わせ
積極的な予防策の検討・実施、被害者への真摯な対応等（17年1月）
4. 金融庁・警察庁との情報交換、外部有識者との情報交換

4. 偽造・盗難キャッシュカード預貯金者保護法（公布：17年8月10日、施行：18年2月10日）

1. 対象金融機関：預貯金取扱金融機関（銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、農漁協、商工中金、郵政公社等）
2. 対象取引：偽造および盗難カード等を用いた預貯金の機械式払戻し等
3. 対象期間
 - (1) 偽造：特に定めなし
 - (2) 盗難：金融機関に通知した日の30日前以降（但し、盗難から2年以内に金融機関に通知）

4. 被害の補償

- (1) 偽造カード被害：預貯金者の故意または重大な過失がある場合以外は、金融機関が払戻し額を補償。

(2) 盗難カード被害：

- 「金融機関への速やかな通知」、「金融機関に対する事情その他の状況の説明」、「捜査機関への届出」という3要件を満たす場合、右表にしたがい、当該払戻し金額を金融機関が補てん。

- ただし、以下の場合は、補償の対象外。

- ①預金者に重大な過失があること、②払戻しが配偶者、二親等以内の親族、同居の親族その他の同居人または家事使用人による、③金融機関に重要な事項について偽りの説明を行った、④盗取が戦争、暴動による著しい社会秩序の混乱に乗じ、または付随してなされた。

		預金者の過失《金融機関が立証》		
		故意・重過失	過失	無過失 (立証不能)
金融機関の過失	有	①金融機関が負担		
	無	②預金者が負担	③金融機関：75%負担 預金者：25%負担	④金融機関が負担

5. 附則：施行前の被害にも最大限の配慮、2年を目途に法律を見直す等

6. 附帯決議

- ①窓口における不正な預貯金払戻しの防止策・預貯金者の保護のあり方を検討し、必要な措置を講じること。
- ②インターネットバンキングに係る犯罪の実態把握、防止策・預貯金者の保護のあり方を検討し、必要な措置を講じること。
- ③強固なATMシステムの構築。④ICカード化、生体認証等の推進。⑤預金者への安易な費用転嫁を行わない。
- ⑥預貯金者サービスへの配慮。⑦被害の偽装への対策。

5. 全銀協カード規定試案の改正等（17年10月6日）

1. 「カード規定試案」

法律に沿って、偽造・盗難カード被害の補償を規定。

2. 「偽造・盗難キャッシュカードに関する預金者保護の申し合わせ」

法律を踏まえ、預金者保護の取組みを一層強化。

重大な過失となりうる場合：①他人に暗証を知らせた場合、②暗証をキャッシュカードに記していた場合、③他人にキャッシュカードを渡した場合、④その他同程度の著しい注意義務違反

過失となりうる場合：①類推されやすい暗証番号＋カードを免許証等と携行・保管していた場合、

②暗証を第三者にわかる形でメモ等に記し、カードとともに携行・保管していた場合、

③暗証の管理（類推されやすい暗証 or 他の暗証と共用）

＋カードの管理（第三者に容易に盗まれる場所に放置等 or 酔い等により容易に盗まれる状態）

3. 「預金の不正な払戻しへの対応」：盗難通帳、インターネットバンキングに係る犯罪への対応を強化。

平成 17 年 10 月 6 日

各 位

「カード規定試案」の改正、「預金の不正な払戻しへの対応」等について

全国銀行協会（会長：前田 晃伸 みずほフィナンシャルグループ社長）では、今般、「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」が成立・公布されたことを踏まえて、「カード規定試案」（昭和 56 年 4 月制定、平成 12 年 12 月最終改正、資料 1）を一部改正するとともに、「偽造・盗難キャッシュカードに関する預金者保護の申し合わせ」（資料 2）を行いました。

また、盗難通帳、インターネット・バンキング等も含めた「預金の不正な払戻しへの対応」（資料 3）について、取組みの再確認・強化を申し合わせました。

当協会としては、引き続き、お客さまの預金の安全確保に取り組んでいく所存です。

以 上

【本件照会先】

企画部 大坪 03-5252-3702

業務部 ^{かんど}神門 03-5252-3761（資料 3 の記 1、3 関係）

カード規定試案の改正について

資料 1

改 正 後	改 正 前
1. (カードの利用) (略) 2. (預金機による預金の預入れ) (略) 3. (支払機による預金の払戻し) (略) 4. (振込機による振込) (略) 5. (自動機利用手数料等) (略) 6. (代理人による預金の預入れ・払戻しおよび振込) (略) 7. (預金機・支払機・振込機故障時等の取扱い) (略) 8. (カードによる預入れ・払戻し金額等の通帳記入) (略) 9. (カード・暗証の管理等) (1) 当行は、支払機または振込機の操作の際に使用されたカードが、当行が本人に交付したカードであること、および入力された暗証と届出の暗証とが一致することを当行所定の方法により確認のうえ預金の払戻しを行います。<u>当行の窓口においても同様にカードを確認し、払戻請求書、諸届その他の書類に使用された暗証と届出の暗証との一致を確認のうえ取扱いをいたします。</u> (2) カードは他人に使用されないよう保管してください。暗証は生年月日・電話番号等の他人に推測されやすい番号の利用を避け、他人に知られないよう管理してください。カードが、偽造、盗難、紛失等により他人に使用されるおそれが生じた場合または他人に使用されたことを認知した場合には、すみやかに本人から当行に通知してください。この通知を受けたときは、直ちにカードによる預金の払戻し停止の措置を講じます。 (3) カードの盗難にあった場合には、当行所定の届出書を当行に提出してください。 10. (偽造カード等による払戻し等) 偽造または変造カードによる払戻しについては、本人の故意による場合または当該払戻しについて当行が善意かつ無過失であって本人に重大な過失があることを当行が証明した場合を除き、その効力を生じないものとします。	1. (カードの利用) (略) 2. (預金機による預金の預入れ) (略) 3. (支払機による預金の払戻し) (略) 4. (振込機による振込) (略) 5. (自動機利用手数料等) (略) 6. (代理人による預金の預入れ・払戻しおよび振込) (略) 7. (預金機・支払機・振込機故障時等の取扱い) (略) 8. (カードによる預入れ・払戻し金額等の通帳記入) (略)

この場合、本人は、当行所定の書類を提出し、カードおよび暗証の管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当行の調査に協力するものとします。

11. (盗難カードによる払戻し等)

(1) カードの盗難により、他人に当該カードを不正使用され生じた払戻しについては、次の各号のすべてに該当する場合、本人は当行に対して当該払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます。）の額に相当する金額の補てんを請求することができます。

- ① カードの盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること
- ② 当行の調査に対し、本人より十分な説明が行われていること
- ③ 当行に対し、警察署に被害届を提出していることその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること

(2) 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが本人の故意による場合を除き、当行は、当行へ通知が行われた日の 30 日（ただし、当行に通知することができないやむを得ない事情があることを本人が証明した場合は、30 日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前の日以降になされた払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます。）の額に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を補てんするものとします。

ただし、当該払戻しが行われたことについて、当行が善意かつ無過失であり、かつ、本人に過失があることを当行が証明した場合には、当行は補てん対象額の 4 分の 3 に相当する金額を補てんするものとします。

(3) 前 2 項の規定は、第 1 項にかかる当行への通知が、盗難が行われた日（当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難にかかる盗難カード等を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。）から、2 年を経過する日後に行われた場合には、適用されないものとします。

(4) 第 2 項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当行が証明した場合には、当行は補てん責任を負いません。

- ① 当該払戻しが行われたことについて当行が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当する場合
 - A 本人に重大な過失があることを当行が証明した場合
 - B 本人の配偶者、二親等内の親族、同居の親族、その他の同居人、または家事使用人（家事全般を行っている家政婦など。）によって行われた場合
 - C 本人が、被害状況についての当行に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行った場合
- ② 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随してカードが盗難にあった場合

12. (カードの紛失、届出事項の変更等)

カードを紛失した場合または氏名、代理人、暗証その他の届出事項に変更があった場合には、直ちに本人から当行所定の方法により当行に届出てください。

13. (カードの再発行等)

- (1) カードの盗難、紛失等の場合のカードの再発行は、当行所定の手続をした後に行います。この場合、相当の期間をおき、また保証人を求めることがあります。
- (2) カードを再発行する場合には、当行所定の再発行手数料をいただきます。

14. (預金機・支払機・振込機への誤入力等)

(略)

15. (解約、カードの利用停止等)

- (1) (略)
- (2) (略)
- (3) 次の場合には、カードの利用を停止することがあります。この場合、当行の窓口において当行所定の本人確認書類の提示を受け、当行が本人であることを確認できたときに停止を解除し

9. (カードの紛失、届出事項の変更等)

- (1) **カードを失った場合には、直ちに本人から書面によって当店に届出てください。この届出を受けたときは、直ちにカードによる預金の払戻し停止の措置を講じます。**この届出の前に生じた損害については、当行は責任を負いません。
- (2) **前項の届出の前に、カードを失った旨電話による通知があった場合にも、前項と同様とします。**なお、この場合にも、すみやかに書面によって当店に届出てください。
- (3) **氏名、**代理人、暗証その他の届出事項に変更があった場合には、直ちに本人から書面によって当店に届出てください。この届出の前に生じた損害については、当行は責任を負いません。
- (4) カードを失った場合のカードの再発行は、当行所定の手続をした後に行います。この場合、相当の期間をおき、また保証人を求めることがあります。
- (5) カードを再発行する場合には、当行所定の再発行手数料をいただきます。

10. (暗証照合等)

- (1) **カードは他人に使用されないよう保管してください。また、暗証は他人に知られないようにしてください。**
- (2) 当行が、カードの電磁的記録によって、支払機または振込機の操作の際に使用されたカードを当行が交付したものとして処理し、入力された暗証と届出の暗証との一致を確認して預金の払戻しをしたうへは、カードまたは暗証につき偽造、変造、盗用その他の事故があっても、そのために生じた損害については、当行および提携先は責任を負いません。ただし、この払戻しが偽造カードによるものであり、カードおよび暗証の管理について預金者の責に帰すべき事由がなかったことを当行が確認できた場合の当行の責任については、このかぎりではありません。
- (3) 当行の窓口においてカードを確認し、払戻請求書、諸届その他の書類に使用された暗証と届出の暗証との一致を確認のうえ取扱いしました場合にも前項と同様とします。

11. (預金機・支払機・振込機への誤入力等)

(略)

12. (解約、カードの利用停止等)

- (1) (略)
- (2) (略)
- (3) 次の場合には、カードの利用を停止することがあります。この場合、当行の窓口において当行所定の本人確認書類の提示を受け、当行が本人であることを確認で

ます。 ① 第 16 条に定める規定に違反した場合 ② 預金口座に関し、最終の預入れまたは払戻しから当行が別途表示する一定の期間が経過した場合 ③ カードが偽造、盗難、紛失等により不正に使用されるおそれがあると当行が判断した場合 16. (譲渡、質入れ等の禁止) (略) 17. (規定の適用) (略) (注) 規定中ゴシック体により表示した部分は利用者にとって特に重要と思われる事項である。また、アンダーラインを付した部分は銀行によって特に取扱いが異なるとみられる事項である。 以 上	きたときに停止を解除します。 ① 第 13 条に定める規定に違反した場合 ② 預金口座に関し、最終の預入れまたは払戻しから当行が別途表示する一定の期間が経過した場合 13. (譲渡、質入れ等の禁止) (略) 14. (規定の適用) (略) (注)規定中ゴシック体により表示した部分は利用者にとって特に重要と思われる事項である。また、アンダーラインを付した部分は銀行によって特に取扱いが異なるとみられる事項である。 以 上
--	---

平成 17 年 10 月 6 日

偽造・盗難キャッシュカードに関する預金者保護の申し合わせ

全 国 銀 行 協 会

銀行界は「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」（以下、「法律」という。）を踏まえ、預金者保護に関する取り組みを一層強化するとともに、預金に対する信頼を確保すべく以下のとおり申し合わせる。

1. 各行は法律の趣旨を真摯に受け止め、キャッシュカード等を用いて行われる不正な機械式預金払戻し等の防止のための措置を講じること。
2. 各行はできるだけ速やかに、機械式預金払戻し等に係る認証の技術の開発ならびに情報の漏洩防止および異常な取引状況の早期の把握のための情報システムの整備その他の措置を講ずることにより、機械式預金払戻し等が正当な権限を有する者に対して適切に行われることを確保できるようにすること。
3. 各行は預金者に対する情報の提供ならびに啓発および知識の普及、容易に推測される暗証番号が使用されないような適切な措置等を講じること。
4. 各行は法律の趣旨を踏まえ、預金者の年齢（特に高齢者など）、心身の状況等に十分配慮した対応を行うこと（特に、預金者からキャッシュカードの盗難に関する状況について説明を受ける際や、預金者の（重）過失の有無を判断する場合など）。
5. 各行が、「カード規定試案」の改正に基づき、各々の約款を改定するにあたっては、暗証番号を生年月日等の類推されやすいものとしていたことを過失の一要素として認定するには、預金者に個別的、具体的、複数回にわたる働きかけを行うことが前提となることなど国会において審議されたことを踏まえ、今後、預金者向けに告知を行うポスター、リーフレット、ダイレクトメールなどには下記の「重大な過失または過失となりうる場合」を必ず記載し、預金者に対し明示すること。

記

【重大な過失または過失となりうる場合】

1. (本人の重大な過失となりうる場合)

本人の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あり、その事例は、典型的には以下のとおり。

- (1) 本人が他人に暗証を知らせた場合
- (2) 本人が暗証をキャッシュカード上に書き記していた場合
- (3) 本人が他人にキャッシュカードを渡した場合
- (4) その他本人に(1)から(3)までの場合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

(注) 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)等に対して暗証を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合など、やむをえない事情がある場合はこの限りではない。

2. (本人の過失となりうる場合)

本人の過失となりうる場合の事例は、以下のとおり。

- (1) 次の①または②に該当する場合
 - ① 金融機関から生年月日等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、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、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を推測させる書類等(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
 - ② 暗証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) (1)のほか、次の①のいずれかに該当し、かつ、②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と認められる場合

① 暗証の管理

- ア 金融機関から生年月日等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、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、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にしていた場合
- イ 暗証をロッカー、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

② 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 酔てい等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)の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

以 上

平成 17 年 10 月 6 日

預金の不正な払戻しへの対応について

全 国 銀 行 協 会

近年、預金の不正払戻し事件が多発していることに加え、インターネットバンキングに係る新たな手口の不正払戻し事件が発生している状況下、今般、「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」が成立し、公布された。

私ども銀行界は、偽造・盗難キャッシュカードや盗難通帳による預金の不正払戻し事件が、預金の安全性を脅かし、お客さまからの「信頼」を根幹から崩しかねない重大な問題であると認識していることから、盗難通帳による不正払戻しに関しては平成 15 年 9 月に、偽造キャッシュカードによる不正払戻しに関しては本年 1 月及び本日申し合わせを行う等、種々の対策に取り組んできたところであるが、今回の法律並びに附帯決議の内容を真摯に受け止め、これを機に、改めて先の申し合わせ事項を再確認するとともに、今後一層の取り組み強化に努めることを申し合わせる。

記

1. 盗難通帳による不正払戻しへの対策（平成 15 年 9 月申し合わせ）

副印鑑制度の廃止や、お客さまへの注意喚起のための広報活動を強化する、等

2. 偽造・盗難キャッシュカード問題への対策(平成 17 年 1 月及び本日申し合わせ)

キャッシュカードの IC カード化や 1 日あたりの利用限度額の引下げ等、偽造キャッシュカードの作成防止や盗難キャッシュカードの被害拡大を防ぐための取り組みを一層強化する。なお、万が一被害が発生した場合には、捜査機関に積極的に協力し、お客さまの被害の補償についても真摯に対応する、等

3. インターネットバンキングに係る犯罪への対策（別紙）

最新の犯罪実態の把握・分析に努め、適切な技術的防止策を講じるとともに、お客さまへの注意喚起に努める。なお、万が一被害が発生した場合には、被害者に対して真摯に対応するとともに、積極的な情報開示により被害拡大を防止し、インターネットバンキングの信頼性の維持・向上に努める、等

以 上

インターネットバンキングに係る犯罪への対策について

1. 会員銀行における取り組みに係る申し合わせ

- (1) 犯罪実態の把握・分析に努めること
- (2) 適切なセキュリティ対策を実施すること
- (3) お客さまへの注意喚起を行うこと
- (4) 金融機関間の情報連絡体制を強化すること
- (5) 積極的な情報開示を行うこと
- (6) 被害者に対して真摯に対応すること

2. 全銀協としての対応策

- (1) 専門チームの設置による体制の強化
 - 「偽造・盗難キャッシュカード問題」「盗難通帳による不正払戻し」を含め、預金の不正な払戻し全般への対応に関する取り組みや関係検討部会の検討状況等を総括
- (2) 実態の把握・分析
 - ①犯罪手口・被害状況等の犯罪実態や会員銀行のセキュリティ対策の実施状況の把握
 - ②上記①をもとにした傾向等の分析
- (3) 調査・研究
 - ①海外の犯罪手口・犯罪状況等の犯罪実態やセキュリティ対策事例及びその有効性等に関する調査研究
 - ②インターネット取引に係る消費者保護に関する調査研究
- (4) 対策の検討等
 - ①上記(2)(3)を踏まえたセキュリティ対策・消費者保護のあり方等に関する検討
 - ②「インターネット・バンキングにおいて留意すべき事項について」の改定
- (5) 広報活動の強化
 - お客さまへの注意喚起のためのポスター、パンフレット等の作成
- (6) 情報共有・連携の強化
 - ①会員銀行間における被害発生時の情報共有や口座利用停止の依頼等に係る情報連絡体制の整備
 - ②会員銀行に対する、セキュリティ上の脅威や先進的な対策事例等の情報還元
 - ③外部専門家による会員銀行向けセミナーの開催
 - ④関係機関（警察庁、金融庁、経済産業省等）との連絡体制の整備
 - ⑤会員銀行からの照会対応

以 上