

平成 17 年 11 月 24 日

各 位

株式会社 三井住友銀行

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 三井住友銀行（頭取：奥 正之）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」の公布を踏まえ、本法律の施行に先立ち、本日、カード関連規定を改定し、個人のお客さまの偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正引出し被害に対する補償を実施することといたしました。

なお、偽造キャッシュカード等による不正引出し被害に対しましては、既に、個別にお客さまより被害のご事情をお伺いし、お客さまに重大な過失がない限り、補償を実施しております。

1. 各種カード規定の主な改定内容

(1) 改定する主な規定

- ・キャッシュカード（普通預金・貯蓄預金）規定
- ・キャッシュカード（当座）規定
- ・カードローン規定

(2) 規定改定の概要

今後、個人のお客さまが、偽造キャッシュカードにより自動機にてご預金等を引き出される被害にあわれた場合には、お客さまに故意または重大な過失があることを当行が証明した場合を除き、当該引出しがなかったものとしてお取扱いいたします。

また、個人のお客さまが、盗難キャッシュカードにより自動機にてご預金等を引き出される被害にあわれた場合には、一定の条件のもと、損害金の全部または一部の補償を当行にご請求いただくことが可能となります。ただし、お客さまに重大な過失があることを当行が証明した場合などは、被害補償の対象とはなりませんのでご注意ください。

なお、当行では、個人のお客さまが、偽造・盗難されたローンカードにより自動機にて不正引出し被害にあわれた場合にも、上記と同様に一定の場合を除き、補償等の対象とさせていただきます。

(3) お客さまにご対応をお願いする事項

上記(2)のお取扱いにあたりましては、お客さまに、当行所定の書類を提出し、カードおよび暗証番号の管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当行の調査にご協力いただく必要がありますので、よろしくお願いたします。

(4)お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合

偽造・盗難カード被害について補償の対象外となるお客さまの「重大な過失」、または補償が一部減額となるお客さまの「過失」に該当しうる主な事例は、別紙1のとおりとなります。当行は、これについて、お客さまへの注意喚起を徹底してまいります。

2. 対策プロジェクトチームおよびお客さまご相談窓口の設置

当行は、偽造・盗難カードによる不正引出し被害の発生防止策を企画・実施する他、被害にあわれたお客さまからのご相談をお受けするための組織として、本年11月1日に「口座セキュリティ対策プロジェクトチーム」を組成いたしました。

また、お客さまから直接ご相談をお受けする専門窓口（カード被害ホットライン）を本日より設置いたします。今後、同窓口の担当がお客さまから被害のご事情をお伺いし、補償のお手続きを迅速に行ってまいります。

なお、カードの盗難・紛失等にあわれた場合のご連絡先および偽造・盗難カード被害に関するご相談窓口のご連絡先は以下のとおりです。

【カード盗難・紛失時のご連絡先】

- ・ 銀行営業日の9時～17時
⇒お取引店または最寄の当行本支店へご連絡ください。
- ・ 上記時間帯以外※
⇒東京：03-4461-1111
大阪：06-6155-1040
(※) 毎週日曜日21時～翌月曜日6時40分を除きます。

【偽造・盗難カード被害に関するご相談窓口のご連絡先】

- ・ 銀行営業日の9時～17時
⇒0120-322-775（カード被害ホットライン）

3. 今までの被害防止への取組状況と今後の予定

(平成17年11月24日現在)

主な対応事項	具体的対応	実施・予定時期等
暗証番号の安全対策強化	A T Mにおける暗証番号変更サービス	H13年7月導入済
	A T M画面上の注意表示	H16年3月実施済
	A T M後方確認ミラーを全A T Mに設置	H16年9月実施済
	偏光フィルターを全A T Mに設置	H17年6月実施済
	A T M仕切りパネルの被膜シート貼付	H17年4月実施済
	A T Mで暗証番号をご入力いただく際の数字の並び方を毎回変更	H17年12月予定

キャッシュカード 偽造防止および本人 確認方法強化	I Cキャッシュカードの発行	H17年2月導入済
	生体認証（指静脈認証）による本人 確認方法の導入	H17年12月予定
被害拡大の防止策	キャッシュカードご利用限度額変更 サービス	H16年10月導入済
	異常な取引に対するモニタリングの 強化	H16年8月より強化
	A T Mオートロックサービス	H17年9月導入済
	A T M出金のお知らせサービス	H17年9月導入済
	キャッシュカードご利用限度額の引 き下げ	H18年2月予定
被害者への補償策	偽造・盗難保険付き商品の導入	H17年3月導入済
	偽造・盗難キャッシュカード被害の 補償	<ul style="list-style-type: none"> ・H17年2月対応方針公 表 ・H17年3月「偽造キャ ッシュカード被害ホ ットライン」設置 ・H17年11月に上記を 「カード被害ホット ライン」に改組

三井住友銀行は、今後ともお客さまに安心してお取引いただけるよう、セキュ
リティ対策の充実と利便性の確保に取り組んでまいります。

以 上

重大な過失または過失となりうる場合

1. お客様の重大な過失となりうる場合

お客様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です。

- (1)お客様が他人に暗証番号を知らせた場合
- (2)お客様が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)お客様が他人にキャッシュカードを渡した場合
- (4)その他お客様に(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

*上記(1)及び(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、やむをえない事情がある場合はこの限りではありません。

2. お客様の過失となりうる場合

お客様の過失となりうる場合の事例は、以下のとおりです。

(1)次の①または②に該当する場合

①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

②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)(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暗証番号の管理

- ・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番号にしていた場合
- ・暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当行の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合

②キャッシュカードの管理

- ・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
- ・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)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