

平成 17 年 11 月 22 日

各 位

三菱 UFJ 信託銀行株式会社

偽造・盗難キャッシュカード被害への対応について

三菱 UFJ 信託銀行株式会社（取締役社長 上原治也）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 12 月 1 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など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実施いたします。

(1) 偽造カード

当社では偽造キャッシュカード対策の一環として、既に本年 2 月より偽造カード被害につきましては被害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社が証明した場合を除き、払戻しそのものが無効である旨を規定に明記いたしました。なお、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、警察の通知状況などについて、当社の調査にご協力していただく必要があります。

(2) 盗難カード

盗難カードの被害補償につきましては、①カード盗難に気付いたら速やかに当社に通知していただくこと、②当社の調査に対し十分な説明を行っていただくこと、③警察に被害届をご提出していただくこと、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被害補償いたします。なお、ご本人に過失があることを当社が証明した場合の被害補償額は 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。さらに、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。

なお、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。当社としてはこれらについてお客さまへのご案内を徹底してまいります。

2. お客さまからのお問い合わせについて

(1) ご相談受付専用窓口の設置

偽造・盗難キャッシュカードの被害に遭われたお客さまからのご相談を受付ける専用窓口「偽造・盗難キャッシュカードご相談窓口」を平成17年12月1日から設置いたします。

(2) カード喪失の24時間受付について

現在、キャッシュカードの紛失・盗難のお届けを受付けております「喪失受付専用ダイヤル」の受付時間（現行 月～金曜日：7時45分～21時00分、土・日・祝日：8時45分～17時00分）を、平成17年12月1日から365日24時間に拡大いたします。

3. 被害の未然防止策について

(1) ATMの利用限度額

旧三菱信託銀行では本年6月より、旧UFJ信託銀行では本年7月より、1日あたりのATM利用限度額を200万円から原則50万円まで引き下げるとともに、お客さまのご希望に応じて個別に利用限度額を設定できるようにしております。

(2) 不正取引検知モニタリング業務

旧三菱信託銀行では本年8月より、旧UFJ信託銀行では本年5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、被害の拡大防止に努めております。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。

(3) 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、覗き見防止策としてATM画面への覗き見防止フィルムの貼付、後方確認ミラーの設置を実施しております。

(4) 暗証番号管理についての注意喚起

旧三菱信託銀行では本年4月より、旧UFJ信託銀行では本年7月よりATMでの暗証番号変更サービスを実施しております。また、キャッシュカードを安全にお使いいただくため、類推されやすい暗証番号の利用回避など、暗証番号管理の徹底を今後も店頭ポスター、チラシ、ホームページ、各種印刷物などによってお客さまにお願いしてまいります。

三菱UFJ信託銀行は、今後もお客さまに安心してご利用いただけますよう、セキュリティの強化と利便性の向上に積極的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」について

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)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)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①または②に該当する場合
 - ①当社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
 - 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) 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場合
 - ①暗証番号の管理
 - ア 当社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
 - 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 酔っていな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