

2005年11月7日

各位

株式会社みずほ銀行

盗難キャッシュカード被害に対する補償開始について

株式会社みずほ銀行（頭取：杉山清次）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」の公布を受け、各種カード規定を改定し、2005年11月21日（月）から、個人のお客さまの盗難キャッシュカード等による被害に対する補償を実施することとしました。

（偽造キャッシュカード等による被害に対しては、すでに、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. 各種カード規定の改定概要など

（1）改定する主な規定

- ・ みずほキャッシュカード規定
- ・ みずほキャッシュカード(当座勘定)規定
- ・ みずほ貯蓄預金キャッシュカード規定
- ・ みずほキャッシュカード(貯蓄預金一体型)規定
- ・ みずほカードローンカード規定

（2）規定改定の概要

別紙1のとおりです。

（3）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

各種規定に定める補償対象外となりうる「重大な過失」や、補償減額の対象となりうる「過失」は別紙2のとおりとなります。当行としては、これらの補償対象外・減額となりうるケースについては、お客さまへの注意喚起を徹底してまいります。

2. お客さまからのご相談を受付ける専門窓口の設置

偽造・盗難キャッシュカード等の被害に遭われたお客さまからの、ご相談を受付ける専門窓口（専用コールセンター）を2005年11月21日（月）より設置いたします。専門窓口の設置により、被害の調査・補償のお手続きを迅速に行っていく予定です。

当行では、お客さまのキャッシュカードのIC化を進め、ICキャッシュカード累計発行枚数が200万枚を突破するなど、セキュリティ強化につとめております。今後も、指静脈生体認証導入などのセキュリティ強化に積極的に取り組んでまいります。

各種カード規定の改定概要

1. 偽造カード等による払い戻し等

- (1) 偽造または変造カードによる払い戻しについては、本人の故意による場合または当該払い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。
- (2) 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。

2. 盗難カードによる払い戻し等

- (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い戻しについては、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い戻しにかかる損害(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。

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

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

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、当該払い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い戻しにかかる損害(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、当該払い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い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。

当該払い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

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

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を知らせた場合
- (2) お客様が暗証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)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）など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 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 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と認められる場合

暗証の管理

- ・ 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にしていた場合
- ・ 暗証をロッカー、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としても使用していた場合

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

【ご参考】

みずほ銀行におけるこれまでのセキュリティ向上策の主なものは、以下のとおりです。

時期	具体的内容
2005年03月	個人のお客さま向けの普通預金キャッシュカードについて、全面的にICキャッシュカードとして発行を開始。
2005年03月	異常な取引のモニタリングを開始。
2005年04月	ATM操作時の後方からの覗き見防止のため、後方確認ミラーを全ATMへ設置完了。
2005年06月	ATM操作時の画面覗き見防止のため、偏光フィルターを全ATMへ設置完了。
2005年09月	偽造・盗難カード被害抑制の観点から、1日あたりのATMご利用限度額を変更。また、お客さまの個別のニーズにお応えすべく、「ATM利用限度額任意設定サービス」取扱開始。()
2005年09月	個人のお客さま向けの普通預金キャッシュカードに加え、「貯蓄預金キャッシュカード」「法人のお客さま向けの普通預金キャッシュカード」について、全面的にICキャッシュカードとして発行を開始。
2006年03月(予定)	ATMにより、お客さまご自身で「1日あたりのATMご利用限度額」を引き下げしていただくことが可能となります。
2006年上期(予定)	指静脈生体認証によるATM取引開始予定。

()2005年9月に実施しました「1日あたりのATMご利用限度額」「ATM利用限度額任意設定サービス」の詳細は以下のとおりです。

取引種類	カード種類等		変更前	変更後基準限度額	限度額変更可能範囲
「現金引出」 限度額	ICキャッシュカード*	IC取引	500万円	100万円	0~200万円
		MS取引	50万円	50万円(変更なし)	
	磁気スライプ*キャッシュカード*		500万円	50万円	
「振込」 限度額	ICキャッシュカード*	IC取引	無制限	200万円	個人：0~200万円 法人：0~900万円
		MS取引	無制限	100万円	
	磁気スライプ*キャッシュカード*		無制限	100万円	

基準限度額を超えるATM利用限度額引上げについては、事務手数料(1,050円税込み)が必要となりますが、

2005年12月30日(金)まで、手数料無料としております。