

2006年1月19日

各位

株式会社みずほ銀行

## 偽造・盗難キャッシュカード被害に対する補償への取り組みについて

株式会社みずほ銀行（頭取：杉山清次）は、2005年11月21日（月）より、各種カード規定を改定し、個人のお客さまの偽造・盗難キャッシュカードによる被害補償に取り組んでおります。

2006年2月10日（金）の「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、預金者保護法という）の施行に先立ち、その取り組み状況について公表いたします。

### 1. 被害補償への取り組み

#### （1）取り組み状況

補償のお申し出は、専用コールセンター（「カードセキュリティサポートセンター」、電話番号：0120-868-715、月～金 9時～17時受付）において、専門スタッフが受け付けております。

これまでに、規定改定前の被害も含めて、300件を超える補償のお申し出を受け付けており、カードの偽造・盗難による被害については、警察への届出の確認や各種調査が済み次第、順次、補償を実施しております。なお、預金者保護法施行日までには、100件程度の被害補償を完了する見込みであります。

#### （2）各種カード規定改定前の被害（過去被害）への対応

規定改定前の盗難カード被害についても、預金者保護法の附則やその趣旨を踏まえた真摯な対応をおこなっております。

過去の被害についても、警察への被害届の提出状況、当行へのすみやかな通知がなされているか否か、過失の有無等、個々のケースの内容を詳細にお聞きしたうえで、目処としては、2004年1月頃の被害まで補償対象（部分補償も含みます）とさせていただきます。

#### （3）カードと暗証番号の管理について

現在受け付けております、2004年1月以降の盗難カード被害にかかる補償のお申し出については、部分補償のケースも含めれば、そのほとんどが補償対象となる見込みでございますが、盗難カードによる不正払出を未然に防ぎ、被害に遭わないために、預金者のみなさまへのカードと暗証番号の管理についてもあらためて一層の注意喚起をおこなってまいります。

《特にご注意いただきたいケース》

- 銀行員や警察官などを装い、暗証番号を聞き出す手口が多く見られます。電話で暗証番号をおたずねすることは絶対にありませんので、決して暗証番号を話さないでください。不審な場合は、当行にご照会ください。
- 泥酔によりカードを盗られたのか、落としたのか、ご本人に全く記憶がないようなケースがあります。また、飲酒時にATMを操作する際、同行者に暗証を見られて、被害に遭われたと思われる事例もございます。飲酒時のカードや暗証番号の管理にあらためてご注意ください。
- ゴルフ場や温浴施設等に設置されている暗証番号方式の貴重品ボックスの暗証番号を、キャッシュカードの暗証番号と同一番号にし、被害に遭われたケースがございます。また、携帯電話の暗証番号を、キャッシュカードの暗証番号と同一にし、被害に遭われたと推測されるケースもございます。キャッシュカードの暗証番号はお客様の財産を守る重要な番号ですので、当行の取引以外で使用する暗証番号としては使用しないでください。
- 被害に遭われるのは、生年月日や電話番号等を組み合わせた番号を暗証番号にされているケースが大半です。暗証番号は他人に類推されない番号にしてください。

2. 偽造・盗難キャッシュカード被害抑制に対するこれまでの取り組み

(1) ICキャッシュカード発行枚数250万枚

2005年3月に個人のお客様向けの普通預金キャッシュカードから開始したICカード化は、2005年9月には、貯蓄預金キャッシュカードと法人のお客様向けの普通預金キャッシュカードにも拡大し、すでに、約250万枚を発行しております。

(2) 異常取引モニタリングとATM利用限度額の見直しによる被害の抑制

万一の被害発生時の早期検知を目的として、2005年3月より、異常取引モニタリングを開始しております。

また、2005年9月にはATM利用限度額の見直しを実施し、被害額抑制の観点から高い効果をあげております。また、偽造・盗難カード被害だけでなく、「振り込め詐欺」についても、その被害を抑制しております。

(3) キャッシュカードの盗難・紛失等によるカードご利用停止のお届けの24時間受付  
預金者保護法の施行に際し、お電話(0120-415-415)でのカードの盗難・紛失のご連絡の受付を、休日も含めた24時間体制とする予定です(2006年2月11日より)。

【現行】	24時間受付。 <u>ただし、以下の時間帯を除く。</u> 第1・4土曜日：3：00～4：45、22：00～24：00、その他の土曜日：22：00～24：00 日曜日：0：00～7：45、21：00～24：00、月曜日：0：00～6：45
【法施行日以降】	24時間受付。 <u>(休日も含め、24時間受付)</u>

以上