

平成 17 年 11 月 30 日

〔平成 30 年 10 月 9 日  
〔カード利用停止の際の受付窓口〕のうち  
ネット・キャッシュサービスセンターの電話番号を変更〕

## 偽造・盗難キャッシュカード被害への対応について

当行は、平成 17 年 8 月に公布された「偽造カード等およ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、次のとおり対応しております。

### 1. 被害補償の開始

上記法律の施行(平成 18 年 2 月)に先駆け、次 2 . のとおり平成 17 年 12 月 1 日より個人のお客さまを対象にキャッシュカード規定の改定を行い、同日からこれにもとづき被害補償を開始いたしました。

### 2. キャッシュカード規定の改定

法律の内容を踏まえた偽造カード、盗難カードによる払戻し等に関する条項の新設等、キャッシュカード規定の改定を行っております。

#### 〈偽造カード〉

偽造カード被害につきましては、ご本人に故意あるいは重大な過失があることを当行が証明した場合を除き、払戻しそのものが無効である旨規定に明記しております。

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、警察への通知状況等について、当行の調査にご協力していただく必要があります。

#### 〈盗難カード〉

盗難カード被害につきましては、①カード盗難に気付いたら速やかに当行に通知していただくこと、②当行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補償いたします。

なお、ご本人に過失があることを当行が証明した場合の補償額は 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とおりです。

〈被害に遭われた場合〉

すみやかに下記へご連絡ください。カードの使用を停止いたします。その後、お取引店でご事情をお伺いします。

〔カード利用停止の際の受付窓口〕

	受付時間	連絡先	
平日	8時40分～17時10分	お取引店または最寄りの「ナント」	
	24時間	ナント・キャッシュサービスセンター	0120-710-005
土・日・祝日	24時間		

### 3. 当行の偽造・盗難キャッシュカード対策

実施時期	対策
昭和61年3月から順次	ATMのぞき見防止の「つい立て」(仕切り)の設置
平成5年4月から順次	ATM後方確認のための「鏡」の装着
平成13年6月	ATMでの暗証番号変更メニューの追加
平成16年2月	全銀協制定チラシ・ステッカーによる暗証番号管理の注意喚起
平成16年3月	店外ATMとホストコンピュータ間の送受信電文の暗号化
平成16年11月	当行ホームページでの暗証番号管理の注意喚起
平成17年3月	カード1口座1日あたりの支払限度額(一律200万円)の設定
	ATM画面上での暗証番号管理の注意喚起
平成17年3月から順次	ATM「のぞき見防止フィルター」の設置
平成17年7月	ATMでのカード1口座1日あたりの支払限度額の引き下げメニューの追加
	ATMのランダムテンキー機能の導入
	ATMでの暗証番号変更時の制限機能(生年月日・電話番号と一致する暗証番号への変更を制限)
	ATMでの異常な取引の検知システムの開発
平成17年12月	『ATMでの手のひら静脈認証』の取扱開始
	『ICキャッシュカード』の取扱開始
平成18年4月	カード利用停止の電話受付の24時間受付開始
平成18年8月	類推されやすい暗証番号(生年月日等)利用先への、ATM画面での暗証番号変更メッセージの出力 ATMレシートの口座番号下3桁の非表示
平成22年2月	カード1口座1日あたりの支払限度額の引き下げ(一律100万円)
平成25年12月	カード1口座1日あたりの支払限度額の変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 引き出し(現金) 50万円</li> <li>◦ 振込・振替 合計100万円</li> </ul>

## 【重大な過失または過失となりうる場合】

### 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あり、その事例は、典型的に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

(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）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. 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) (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
    - ア. 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
    - 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. 酪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