

偽造キャッシュカード問題に関する

スタディグループ中間取りまとめ

～偽造キャッシュカード被害に対する補償を中心として～

平成17年3月31日

偽造キャッシュカード問題に関するスタディグループ

平成17年3月31日

偽造キャッシュカード問題に関するスタディグループ中間取りまとめ
～偽造キャッシュカード被害に対する補償を中心として～

1. 偽造キャッシュカード被害に関する補償の現状及び問題点

(1) 現行約款の運用

- 金融機関は、ATMの操作の際に、「電磁的記録によって・・・カードを当行が交付したものであるとして処理」し、「入力された暗証と届出の暗証との一致を確認」して預金の払戻しをすれば免責(全国銀行協会カード規定[試案]第10条第2項本文)。
- 金融機関は、払戻しが偽造キャッシュカードによるものであり、「カードおよび暗証の管理について預金者の責に帰すべき事由がなかったことを確認できた場合」には「このかぎりではない」としている(全国銀行協会カード規定[試案]第10条第2項但書)が、その確認が困難であるため、実際には預金者が補償を受けられないケースが多いとの批判。

(2) これまでの判例・学説

- 偽造キャッシュカードに関する判例は現在のところ見あたらないが、以下の最高裁判決が議論の手がかり。

最高裁平成5年7月19日第二小法廷判決

(真正なカードを利用してCD機から預金が引き出されたケース)

- ・ 真正なキャッシュカードが使用され、正しい暗証番号が入力されていた場合は、銀行による暗証番号の管理が不十分等の特段の事情がない限り、約款上の免責は有効。
- ・ (暗証番号の)解読には相応の知識と技術が必要であり、また、本件支払いがされた当時(昭和56年)は、そのような解読技術はそれほど知られていなかったことから、CD機による支払いシステムが免責約款の効力を否定しなければならぬほど安全性を欠くものとはいえない。

最高裁平成15年4月8日第三小法廷判決

(盗取した預金通帳を使用してATMから預金が引き出されたケース)

- ・ 本件についても、民法478条の適用があるものと解すべきであり、非対面のものであることをもって同条の適用を否定すべきではない。
- ・ 銀行が無過失であるためには、単に払戻しの際に機械が正しく作動したことだけでなく、銀行が、機械払システムの設置管理の全体について、可能な限度で無権限者による払戻しを排除しうよう注意義務を尽くしていたことを要する。

- ・（通帳機械払のシステムを採用していたにもかかわらず、その旨をカード規定等に規定せず、預金者に対する明示を怠った銀行は、）通帳機械払のシステムについて無権限者による払戻しを排除しうよう注意義務を尽くしていたということとはできず、本件払戻しについて過失があったというべき。
- これらの判決を偽造キャッシュカードにおいて具体的にどう考えるか。

磁気キャッシュカードの偽造が容易にできることが広く周知されてきたことに加え、ICカード等より安全なシステムが技術的に可能となっていることにかんがみれば、現在のシステム及びその管理態勢について何らの措置も行わない場合には、将来的には、免責約款の効力が否定される、もしくは金融機関に過失ありとして弁済が無効と判断されることもありうるのではないかとの意見があった。
- 電子的方法による預金払戻しについては、民法第478条の適用を認めるのが通説・判例であるが、偽造キャッシュカードの損失補償について、特別法規や約款が存する場合には、民法第478条に優先することとなる。但し、約款が民法第478条に比べて預金者に不当に不利益を与えている場合には、消費者契約法第10条により無効とされるおそれがあることに配慮が必要。

2. 海外の制度等と我が国の特殊性

(1) 海外における補償制度

① 法令等か自主規制ルールか

法令等により対応している国（米国、フランス、オーストラリア）もあれば、約款等の自主規制ルールにより対応している国（英国、カナダ）もある。ドイツでは、民法の規定を前提に、実際の責任分担ルールをカード約款で規定している。

② 紛失、盗難、偽造の区別

紛失、盗難、偽造を区別せず同じ扱いをすることとしている国（米国、カナダ、オーストラリア）もあれば、紛失・盗難と偽造を区別して扱いを変えることとしている国（英国、ドイツ、フランス）^(注)もある。後者の国では、偽造の場合、預金者の負担はないこととしている。

(注) 但し、英国、ドイツでは、偽造について明示的な規定が置かれているわけではない。

③ 預金者の（重）過失の有無と負担額の設定

預金者の（重）過失の有無を考慮に入れて預金者の負担額を決めている国がほとんどであり、これらの国では、（重）過失がある場合は負担額の制限はないこととしている^(注1)。

一方、預金者の（重）過失がない場合、預金者に全く負担を求めないこととしている国（カナダ、オーストラリア）もあれば、紛失・盗難の場合においてであるが、預金者に一定の負担を求めることとしている国（英国、フランス）^{（注2）}もある。ドイツでは、紛失・盗難の場合において、軽過失がある場合は被害額の10%を負担することとしている^{（注3）}。米国では、預金者の過失の有無は責任の範囲に影響しないが^{（注4）}、預金者の通知遅延による損失を考慮に入れている。

（注1）但し、負担の上限を口座の取引限度額や口座残高の範囲に限定していることが多い。

（注2）（注3）なお、前述のとおり、英国、フランス、ドイツでは、偽造の場合、顧客の負担はないこととしている。

（注4）例えば、カードに暗証番号を記載していても、カード等の紛失・盗難を知った後2営業日以内に通知すれば、負担は50ドルまでとなる。

④ 立証責任

預金者の過失の立証の責任は金融機関側が負うこととしている国がほとんどである^{（注）}（なお、米国では、預金者の通知遅延による損失の立証の責任を銀行側が負う）。英国では、金融機関側の立証を容易にするため、預金者が金融機関及び警察の調査に協力しない場合、金融オンブズマン又は裁判所がその点を考慮する可能性がある旨を約款の運用指針として公表している。

（注）但し、ドイツでは、最近の最高裁判決において、98年に導入された暗証番号システムは事実上解読不可能であることを前提に、預金者が不正使用であることを反証しない限り、預金者の重過失である可能性が高いと判示している。

⑤ 実際の補償状況

以上のような制度整備は行われているが、諸外国の金融機関では、金融取引の円滑性や金融機関のレピュテーションリスクにかんがみて、実際には、一定の条件のもとに全額補償をすることが大半である。これは、第一に、顧客や金融機関が、発生した被害につき、偽造・盗難等のいずれによるものか、直ちに証明することが極めて難しい場合があることや、第二に、我が国のような現金主義ではないことを反映して、ATMによる現金引出額が比較的低い金額に設定されていることにより、被害額が限定され、金融機関として負担できる範囲に収まるケースが大半であることが背景にあると考えられる。

(2) クレジットカード

- 偽造カードによる被害については、商品購入、キャッシングともに、カード会社において事実関係を調査し、会員が暗証番号管理を含む善管注意義務を尽く

していると判断される場合には、カード会社において負担。

- 盗難・紛失については、会員規約(会員保障制度等)に従い、会員の損害をてん補。
- 但し、クレジットカードについては、キャッシュカードと異なり、利用限度額や年会費がある。
- クレジットカード会社においては、被害を押さえるために不正使用検知システムを整備。

(3) 我が国の特殊性

- 我が国は先進国の中でも突出した現金主義社会。小切手やカード利用が中心の欧米諸国と対照的。
- 我が国におけるATMでの払戻し限度額は、欧米諸国に比べ高額。
(1日あたりの払戻し限度額：金融機関によりまちまちではあるが、米 1000ドル程度、英 400～500ポンド、独・仏 500ユーロ程度、日 200万～500万円といった例が見受けられる。)

3. 我が国における損失負担ルールの考え方

(1) 損失負担ルール

① 本中間取りまとめにおける検討対象

偽造キャッシュカードを使用した預金の払戻しに限らず、振込及び預金担保借入も対象とする。

② 損失負担ルール検討にあたり考慮すべきポイント

- 損失負担ルールを考えるにあたっては、金融機関に、偽造キャッシュカードによる被害を予防する措置を講ずるインセンティブが働くよう配慮すべき。
- 他方、暗証番号やカードの管理に関する預金者のモラルハザードを招かない配慮も必要。

③ 損失負担ルールの前提となる考え方

- 偽造キャッシュカードによる払戻し、振込、預金担保借入は、無権限者への預金の払戻し、無権限者の指図による振込、無権限者による借入であり、本来、有効な行為ではないということを前提とすべき。
- 現在のキャッシュカードシステムは、カードの所持と暗証番号との二つの認証により成り立っているが、偽造キャッシュカードが作られる状況とは、カードの所持による認証が機能していないことに他ならず、(完璧なシステムがありうるのかという議論はあるものの、)現行のキャッシュカードシステム自体には、何らかの改善・補強を行うべき欠陥があるといえるのではないか。

- 金融機関と預金者では、一般的に立証能力等に差があり、債務者の動態的取引の保護に重きを置いた民法第478条的な発想では、偽造キャッシュカードの場合には、債権者(預金者)側に酷な場合が多いのではないかと。
- もちろん、カード及び暗証番号の管理について預金者に全く注意義務を求めないのは適切ではない。偽造されるリスクをあらかじめ説明したうえで、預金者にも注意義務を尽くすことを求めるべき。

④ 新しい損失負担ルール

- 以上を勘案すると、原則的な偽造キャッシュカードによる損失補償のあり方としては、次のような考え方が望ましいのではないかと。

- 偽造キャッシュカードが使用されたことによる損害は、原則として金融機関が負担。
- 但し、預金者の責に帰すべき重大な事由がある場合には、預金者が負担。
- 預金者の帰責事由については、金融機関に立証責任。

- 預金者の責に帰すべき重大な事由とは、キャッシュカードの偽造またはその使用につき預金者に故意がある場合、及びキャッシュカードまたは暗証番号の管理につき預金者に重過失がある場合をいう。なお、預金者の重過失については、(偽造キャッシュカードの場合、スキミングと預金引出しとの間で時間的余裕を犯罪者側が持ちうることにみかんがみ、)キャッシュカード及び暗証番号の両方の管理につき過失が認められる場合に初めて認定すべきとの意見もあった。
- 負担の割合については、過失相殺等により事案に応じて勘案することも考えられる。

⑤ 実施上の留意点

- この案によった場合、個別の事案につき帰責事由の有無や過失割合等が考慮されるため、金融機関による対応に差が出るおそれがある。これを防止するために、なんらかの目安(ガイドライン)を作ることが必要であることから、具体的にいかなる場合に預金者が損失を負担するのかを、ルール上明示すべき。
- 以上が原則的な損失負担ルールの考え方であるが、各金融機関が、預金者の選択により、当該ルールに基本的に沿った特別なルールを組み込んだ商品を提供することを否定するものではない。例えば、預金者への早期補償実現の観点から、下記のように預金者の過失の程度により、預金者、金融機関

が損失を負担すべき割合をあらかじめ約款において定めておき、過失相殺を考慮せず損失を補償する方法も考えられる。なお、このように原則的な損失負担ルールに沿った特別なルールを採用する商品を提供するにあたっては、預金者にその内容を事前に周知徹底することが必要なことは言うまでもない。

(例) 預金者が無過失の場合 預金者 0%・金融機関100%
預金者が軽過失の場合 預金者10%・金融機関90%
預金者が重過失の場合 預金者100%・金融機関0%

(2) 預金者の重大な責に帰すべき事由

預金者が損失を負担すべき重大な帰責事由について検討する。

① 考え方

偽造キャッシュカードに関する損失は、原則として金融機関が負担すべきとする前記(1)④の考え方にたてば、預金者が損失を負担することとなる事由は限定的に考えるべき。

② 具体的な例についての検討

イ 預金者にキャッシュカードの偽造またはその使用につき故意がある場合

- キャッシュカードの偽造またはその使用につき預金者に故意がある場合には、預金者が損失を負担すべきである。
- 但し、一般的には、金融機関といえども預金者の故意を立証することは困難な場合が多いと考えられることから、故意が推認される合理的な理由がある場合には、金融機関が損失負担に応じないこととする仕組みを採ることが必要ではないか。

具体的には、

- ・ 家族、同居人、使用人による不正利用に起因する場合
- ・ 金融機関による調査に協力しない場合
- ・ 被害状況の届出等に虚偽があった場合

には、金融機関が免責されると考えられないか。

- もっとも、こうした内容を金融機関の免責事由として法律や約款に記載し、その効果として預金者が金融機関に対して補償を求める権利を喪失させるには、如何なる場合に補償を受けられないのかを極めて詳細に記述することが必要になると考えられる。そのため、免責事由として列挙するのではなく、実務上の運用指針とするほうが望ましいとの意見があった。

ロ 預金者の重過失が問題となる場合

(暗証番号の管理に関して)

➤ 預金者の重過失が認められる場合

- i 他人に暗証番号を知らせた場合
- ii 暗証番号をカード上に書き記した場合

➤ 周辺事情を総合的に勘案して、重過失を認定する際の一要素となりうる場合

以下のような場合の指摘があった。

- iii 暗証番号のメモ(または、暗証番号を推測させる書類等)をカードと一緒に保管あるいは携帯した場合
- iv 預金者自身の生年月日、預金者の自宅や勤務先の電話番号・住所など外部から容易に推察されうる番号を暗証番号として使用していた場合
- v 暗証番号と同じ番号を金融機関以外の第三者との取引で使用していた場合

- ・ iii、iv、vについては、それぞれの項目に該当したというだけで、直ちに重過失に該当するとは考えられない。実際にも、口座ごとにキャッシュカードが交付され、また、個人が多種・多数のカードを保有している現在においては、暗証番号の記憶、管理が困難となっており、これらの事由のみで直ちに預金者に損失を負担させるのは酷なものと考えられる。
- ・ もっとも、iii、iv、vについても、周辺事情を総合的に勘案して、預金者の重過失を認定できる場合もあるのではないか。
- ・ iiiについては、暗証番号を記載したメモをカードにクリップ止めした場合など、前記②ロ ii「暗証番号をカード上に書き記した場合」と同視できるような場合には重過失が認められるが、暗証番号を記載した手帳をカードと同じ鞆に入れていた場合など、直ちに重過失が認定できない場合もあり、周辺事情を総合的に勘案したうえで、重過失といえるか否か、慎重に判断すべきである。
- ・ ivについても、重過失を認定する要素としては慎重に考えられるべきである。但し、過去に類推されやすい番号を、第三者との取引における暗証番号として使用し、不正取引の被害にあったにもかかわらず、その後継続して同じ暗証番号を使用している場合などには、重過失に該当しうるといえる場合があるのではないか。また、ivとあわせて、(iiiにあるように)暗証番号を推測させる書類等をカードと一緒に保管あるいは

は携帯したといった場合には、重過失を認定しうる場合があるのではないか。

- ・ vについては、周辺事情を総合的に勘案しても、預金者の重過失を認定できる場合は極めて少ないのではないかと意見があった。
- ・ ただし、今後、金融機関から、預金者に対し、iii、iv、vに記載されているような行為を行わないよう、暗証番号管理の必要性等が周知徹底された場合には、これらをそれぞれ重過失に該当する事由と考えることも可能となってくるとの意見もあった。

(カードの管理に関して)

- i 預金者自ら、カードの占有を安易に第三者に移転した場合(ただし、デビットカード取引のように、カードの本来の使用目的として、預金者の監視の下に、キャッシャーにカードを手交する場合などは除く。)
- ii カードの占有を第三者に容易に奪われる状況においた場合(施錠可能なセーフティボックス等に保管した場合は、該当しない。)

(金融機関への通知、口座の管理に関して)

- i 第三者による出金を知ってから金融機関に対して通知するまでに一定時間を経過した場合
 - ・ 金融機関において、24時間通知を受けうる態勢と預金者が容易に通知先を知りうる態勢を作ることが前提。
 - ・ 上記のような態勢が整っているにもかかわらず、通知が遅れたことにより増加した損失については、預金者が原則負担か。
- ii 第三者による出金があったがこれに気づかないまま一定期間を経過した場合
 - ・ 長期間の経過により証拠が消滅するなどして金融機関による立証ができなくなる場合にまで、金融機関の補償を原則とするのは適切ではないとの意見があった。
 - ・ 現在の預金通帳への記帳による口座管理を前提にした場合にこれを重過失と考えることは困難であるが、金融機関から、定期的にステートメントを送付することを前提とした場合には、数度ステートメントを受け取ったにもかかわらず、これを放置した場合を問題とすることが可能ではないか。

(バスケット条項を記載することに関して)

帰責事由を網羅的に記述することは困難であるため、具体的な責に帰すべき重大な事由を列挙したうえで、「その他預金者に故意または重大な

過失があると推認しうる合理的な根拠が認められる場合」といったバスケット条項を記載することはやむをえないのではないか。

なお、バスケット条項の運用実態にかんがみ、将来的な条項の見直しを検討すべきではないかとの意見があった。

4. 損失負担ルールの前提としての環境整備

(1) 補償の悪用(被害の偽装など)対策

例えば、補償の検討にあたっては、金融機関は預金者本人及び警察に対して、当該預金者があらかじめ警察に対して申告をしたか調査するなど。

(2) 被害を早期に発見するための態勢

- ① 異常な取引を察知するシステム(例:深夜に一定額以上の出金がある場合に取引を停止した上で、本人に連絡して確認)
- ② 預金者に対する通知
- ③ 預金者からの通知を24時間受けうる態勢と連絡先の周知
- ④ 預金者の側にも通知義務を課し、通知してもらえるような工夫

(3) 損失負担への対策

① 払戻し限度額の設定

預金者の利便性に配慮しつつ、被害額の抑制を図るため、原則として限度額を低く設定したうえで、預金者の判断による限度額の引上げを可能とすべき。

- | | | |
|-------------------|---|--|
| ② 口座維持手数料
③ 保険 | } | まずは、既存の商品に加え、これらを組み込んだ個別商品等を開発し、預金者の選択の幅を広げることが必要。 |
|-------------------|---|--|

(4) 預金者が補償を受けられないケース、及びその前提となる注意義務の内容の周知

① 約款等への記載

重過失の例示とともに、預金者が最低限尽くすべき注意義務も明記すべきか。

② 説明態勢の整備

預金者にキャッシュカードの交付を受けるか否かの判断を求める際には、金融機関は、あらかじめ預金者に対し、キャッシュカードの交付を受け、これを所持することのリスク(例えば、偽造キャッシュカードによる損失を被った場合に、必ずしも全額が補償されるわけではないこと)及び、預金者として尽くすべき注意義務の内容(例えば、暗証番号を他人に教えてはならない等)

を説明することが必要。

- (5) 金融機関による預金者への過剰なサービスの自粛と、自己の管理可能な範囲でサービスを楽しむという預金者側の意識の喚起

例えば、定期預金担保借入付の普通預金を顧客に対して勧める場合には、併せて定期預金担保借入が付されていない商品もあることを説明することとするなど。

5. 今後の対応

(1) 緊急の対応

偽造キャッシュカードに関する損失補償の緊急性にかんがみ、偽造キャッシュカード問題について検討を集中してきたところ。立法による対応も視野に入れつつ、まずは約款の改正で対応すべき。その際には、その実効性を担保するための行政上の対応が必要である。

(2) 新たな損失補償ルールが適用される以前の損失について

約款を改正した場合には、新しいルールが実施される以前の偽造キャッシュカードの被害者に対しても、新しいルール下での補償のあり方と平仄を図るべく、誠意を持って対応すべき。

(3) 立法による対応に関する検討

- 立法による対応を検討する場合には、預金取引のみについて法規制を行うことの法技術上の問題のほか、表見代理(民法第109条、110条、112条)、金融機関の善管注意義務違反を内容とする債務不履行(民法第415条)、債務不履行等を前提とした過失相殺(民法第418条)など、議論すべき論点が多い。また、無権限者による振込や総合口座における定期預金担保借入等、ATMを利用した他の取引に関する補償のあり方との整合性も検討する必要がある。
- 補償の悪用(被害の偽装など)防止に関する刑事法分野における対応も要検討か。この点については、偽造キャッシュカードによる損失につき、預金者が捜査機関に対し、窃盗罪(刑法第235条)や、支払用カード電磁的記録不正作出準備罪(刑法第163条の4)の被害者として、被害届が提出できるよう、立法上、実務上の対応が必要との意見があった。

(4) 当スタディグループにおける検討の範囲

- 偽造キャッシュカードに関する損失補償の対応を踏まえ、盗難キャッシュカードに関する損失補償への対応をいかに考えるべきか。偽造キャッシュカー

ドと盗難キャッシュカードとでは損失補償の考え方を異にすべきか。

この点につき、偽造キャッシュカードの問題は、キャッシュカードシステム自体の欠陥の問題であり、当該システムに瑕疵がないことを前提とした盗難キャッシュカードの問題とはあくまで区別して考えるべきとの意見があった。他方、盗難キャッシュカードと偽造キャッシュカードとは、真正のキャッシュカードの占有を奪った後、そのカード自体を不正使用するか、スキミングをした上で真正のキャッシュカードを返却し、これをもとに作出した偽造キャッシュカードを使用するかの違いに過ぎず、両者に関する補償のあり方を区別する必要はないのではないかとこの意見もあった。

盗難キャッシュカードの問題については、以上のような議論も踏まえ、更なる検討が必要ではないか。

- 消費者保護の観点からすれば、偽造キャッシュカードに加え、盗難キャッシュカード、更に、預金通帳を利用した不正取引も含め、銀行取引に関する消費者被害全般を視野に入れて検討すべきとの意見があった。

これに対しては、預金通帳と印影を使用した窓口での不正取引は、相對の場面であり、ATMといった機械を利用した不正取引とは態様が違うのではないかとこの意見があった。

また、盗難キャッシュカード、預金通帳を利用した不正取引についてまで議論を広げることになれば、印鑑照合を含む金融機関における預金払戻しシステムそのものを大きく見直すことが必要になるのではないかとこの意見があった。

(以上)