

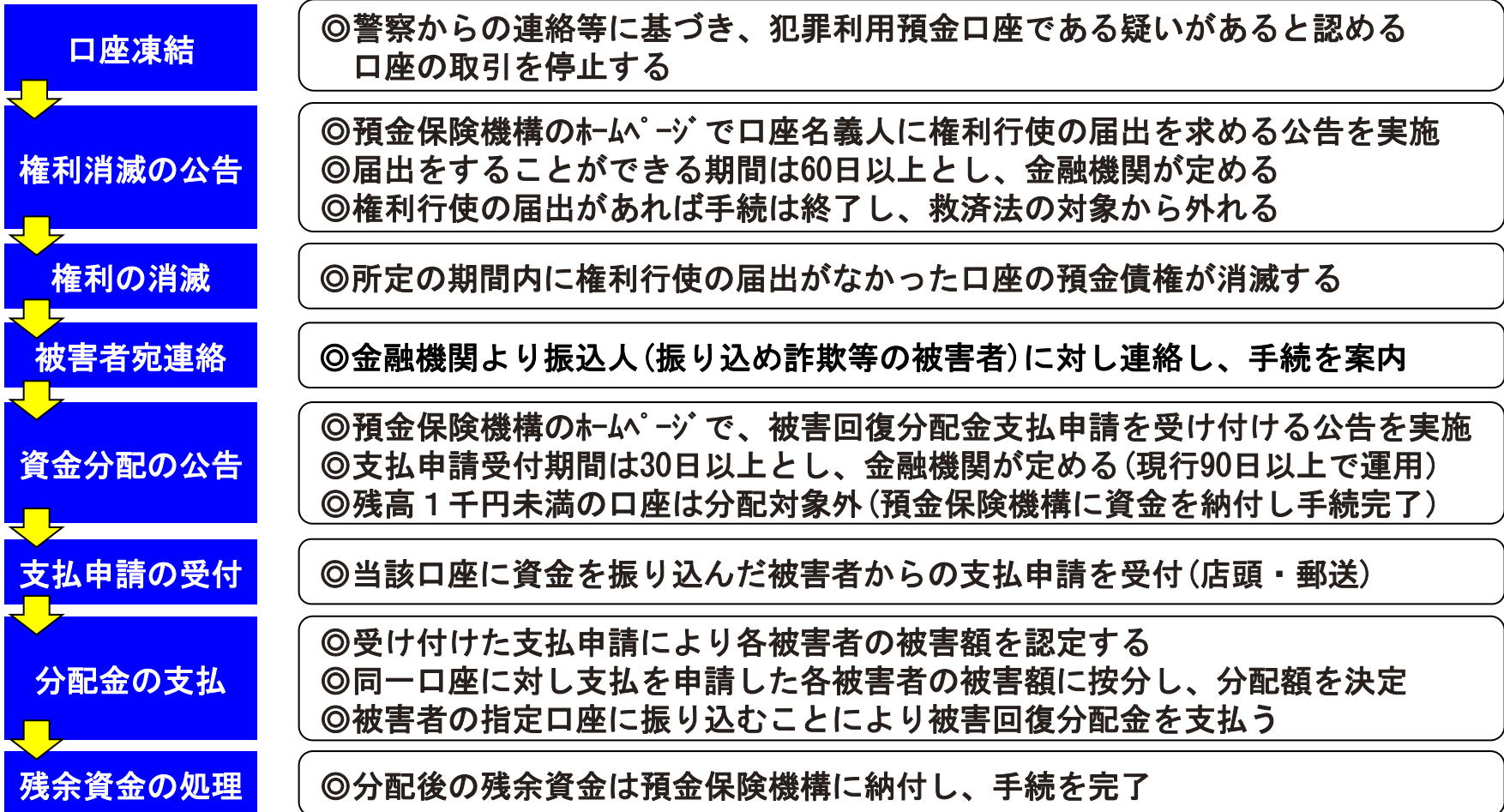
銀行界における 振り込め詐欺の被害者に対する 返金率向上に向けた取組み

平成27年12月16日

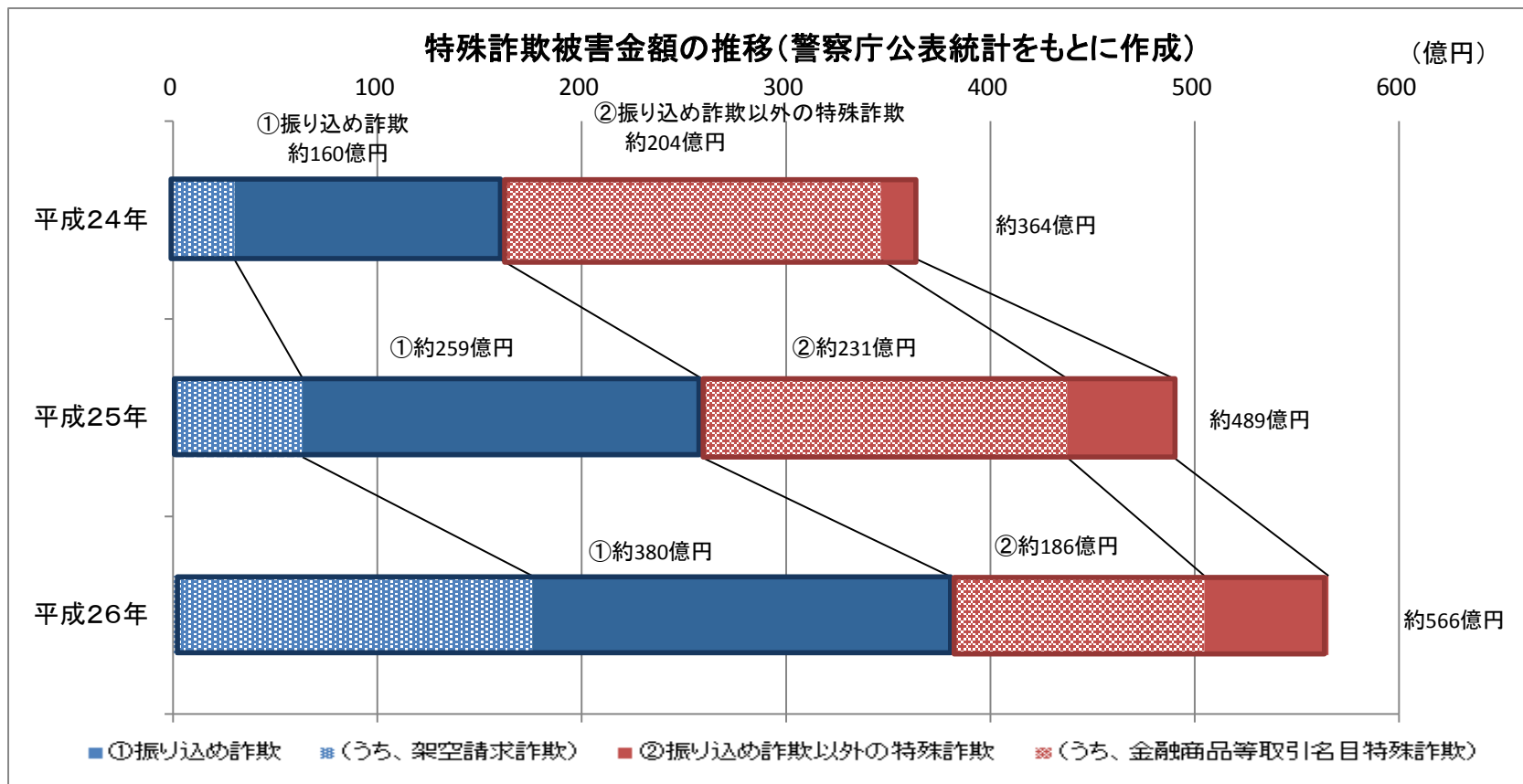


一般社団法人
全国銀行協会

1.被害者への返金の流れ

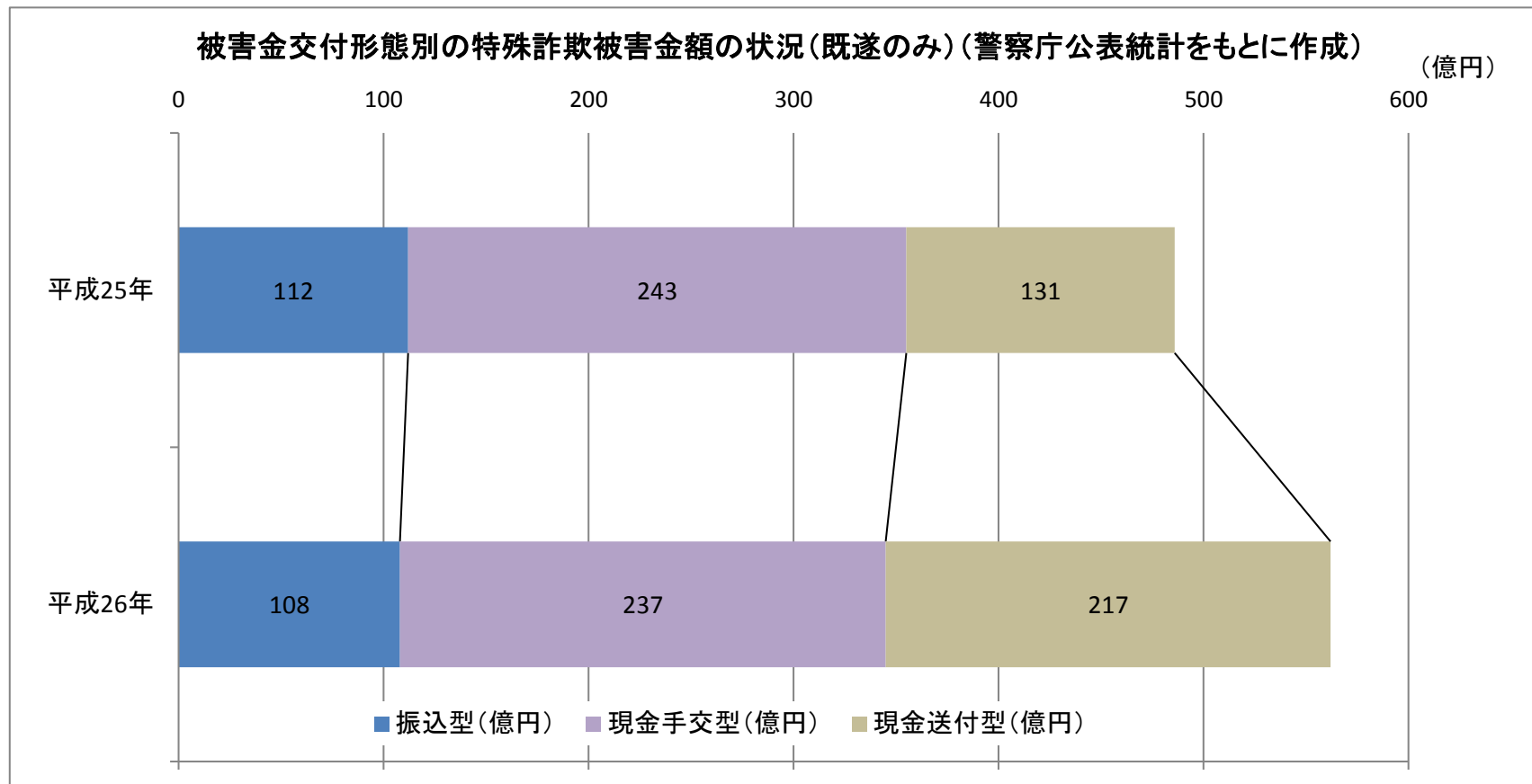


2-1. 近年の特殊詐欺被害金額の推移



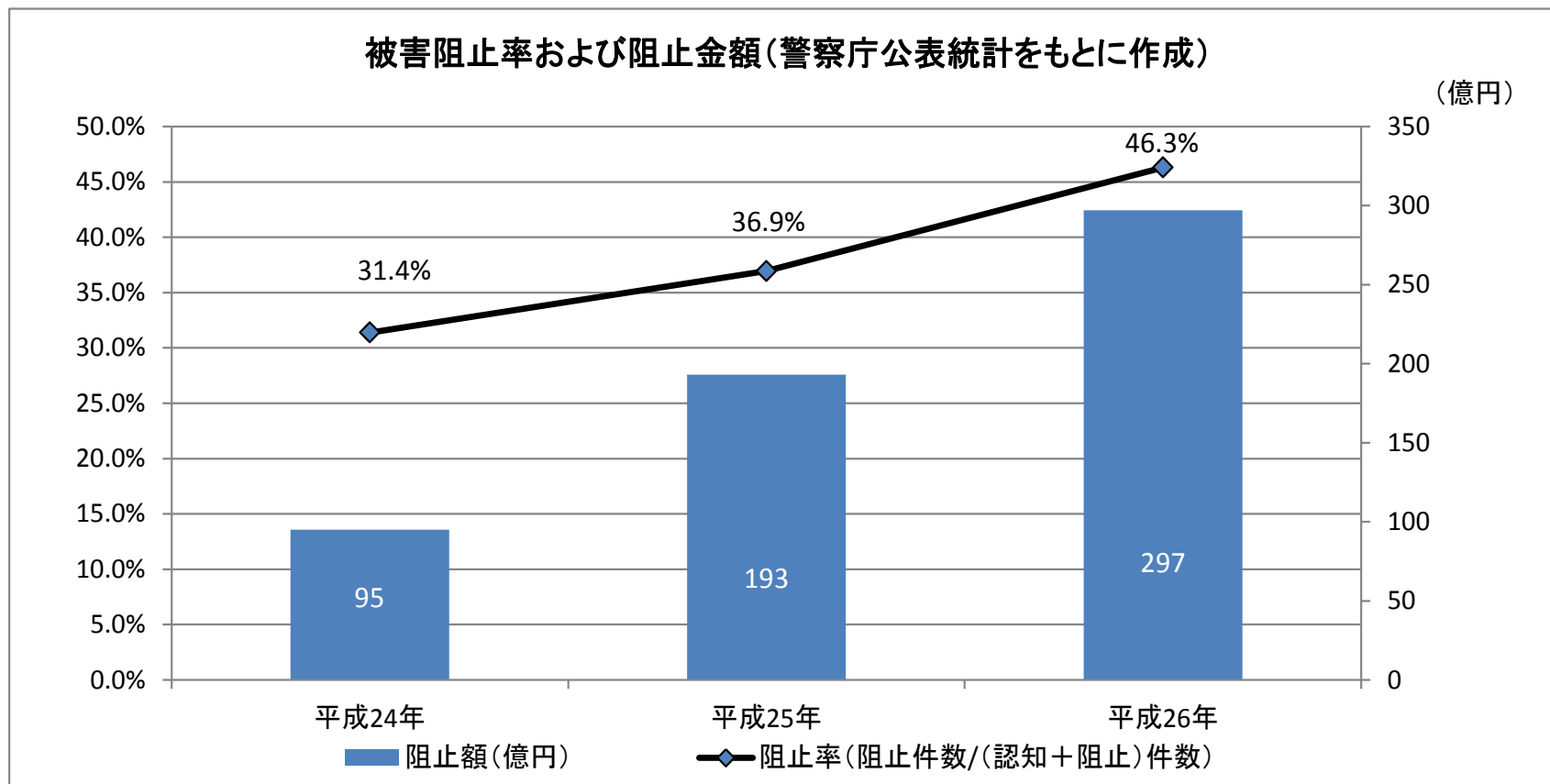
■ 「①振り込め詐欺」が増加。「②振り込め詐欺以外の特殊詐欺」は減少傾向

2-2.被害金交付形態別の特殊詐欺被害金額の状況



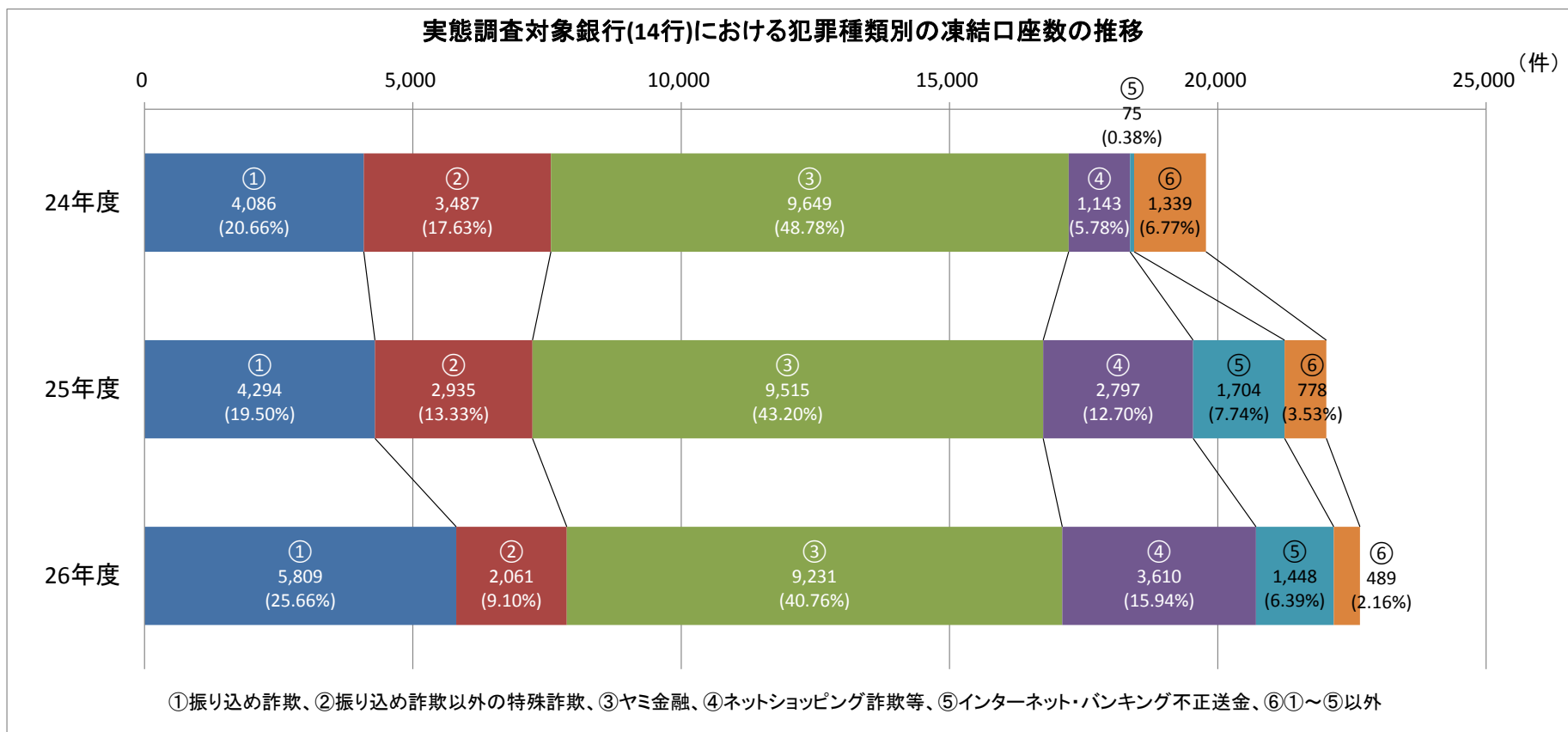
■「振込型」の被害金額は減少傾向

2-3. 特殊詐欺の水際阻止状況(参考)



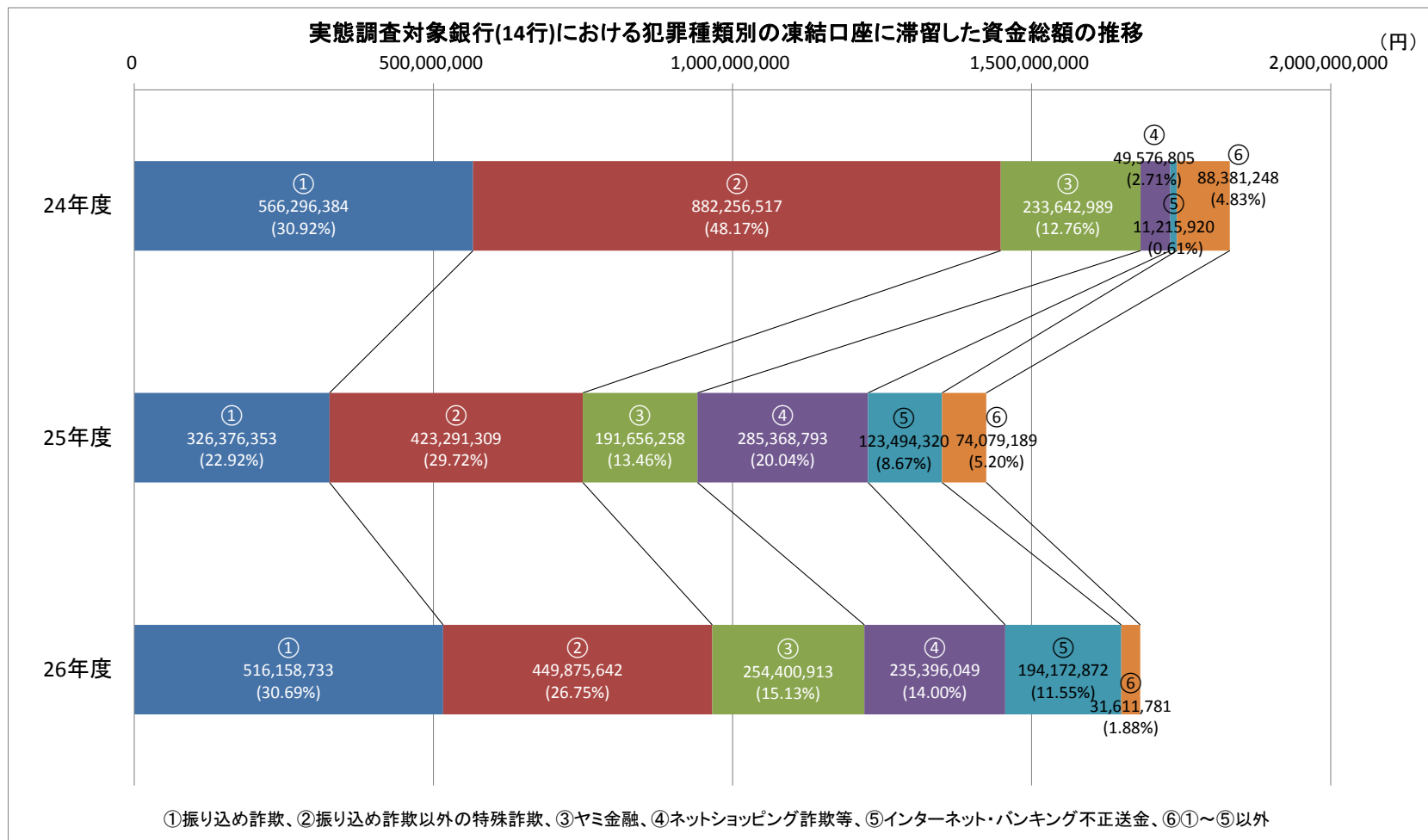
■ 警察と金融機関等との連携による水際阻止の取組みは効果をあげている

3-1. 凍結口座数の推移(犯罪種類別)

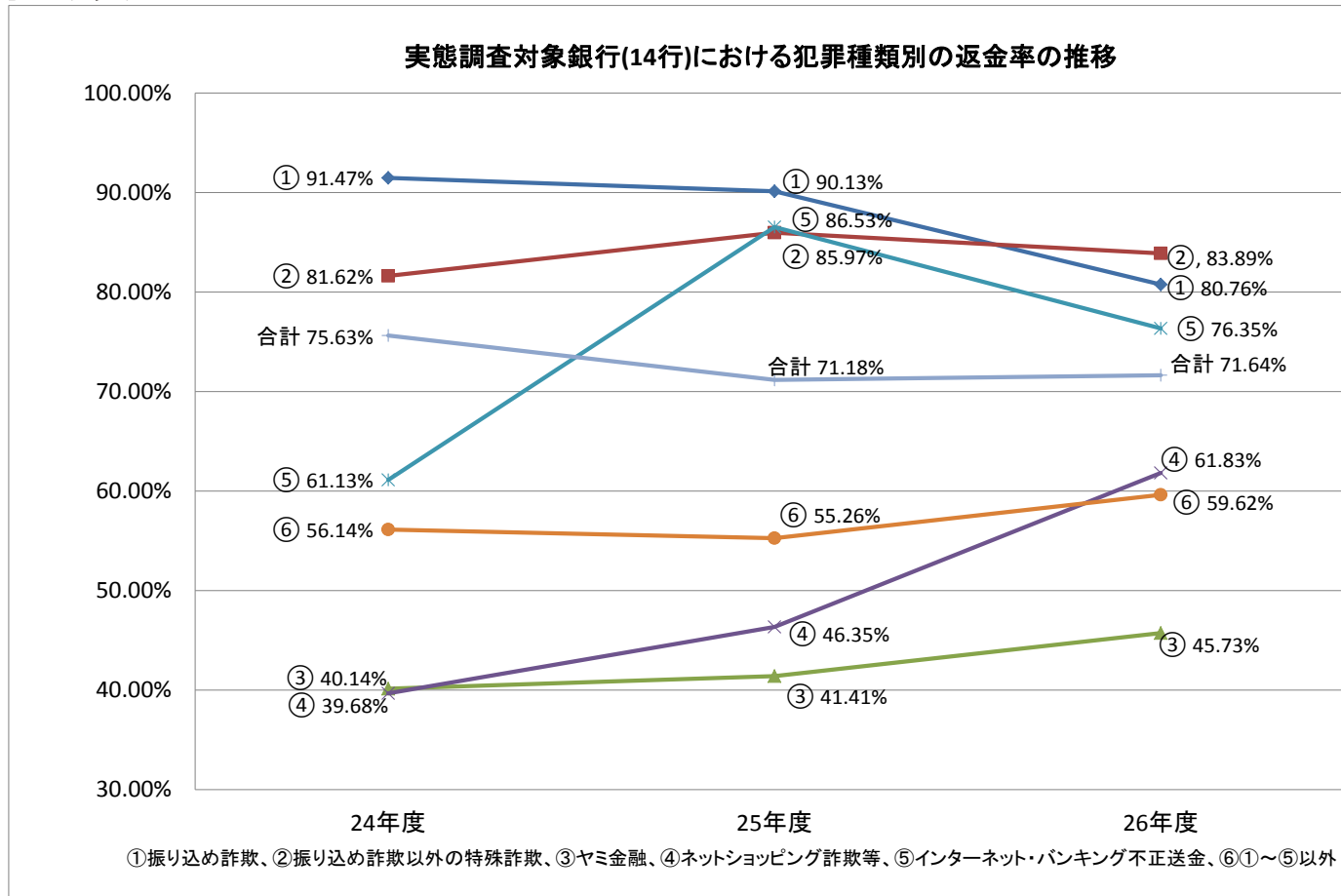


(注)平成26年度の預金保険機構による「支払手続終了公告」に係る金融機関数409のうち、上記14銀行の消滅預金等債権の額は全体の74.6%、預金保険機構への納付予定額は73.5%を占める。

3-2. 凍結口座に滞留した資金総額の推移(犯罪種類別)



4.犯罪種類別の返金率



(注)本図における「返金率」は、調査対象銀行(14行)の口座利用停止時点を基準に、平成27年9月末までに救済法にもとづく失権手続が終了した口座に係る滞留資金をもとに集計・計算した。

5-1. 手続周知の取組み①

「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に係る事務取扱手続」(平成20年6月9日 全銀協制定)

(1) 被害が疑われるお客さま(潜在的被害者)が行うべき手続等の周知

「被害者救済制度を知らない」、「万一被害に遭った場合どうしたらよいのか分からない」を無くすための周知・啓蒙活動

- 全銀協が作成した「振り込め詐欺救済法の周知用リーフレット」等の活用(会員銀行、消費生活センター等に配布)
- 全銀協のウェブサイト「金融犯罪の手口」で次の内容を周知・広報
 - 振り込め詐欺等の犯罪被害金支払いについての概要を解説(「振り込め詐欺救済法とは」 <http://www.zenginkyo.or.jp/hanzai/rescure/>)
 - 「振り込め詐欺等の被害を受けた場合の振込先銀行の電話連絡先」一覧を掲載(<http://www.zenginkyo.or.jp/hanzai/information/>)
- 「金融犯罪防止啓発イベント」や「どこでも出張講座」(講師派遣)での啓蒙

5-2. 手続周知の取組み②

(2) 被害が疑われるお客さま(潜在的被害者)への連絡

- 振込元金融機関は、被害申出人を振込先金融機関の担当窓口へ誘導
- 振込先金融機関は、申し出てこないものの被害が疑われるお客さまについても連絡を取るよう努める(掘り起こし)

時期	平成22年の預保納付金PT以降の改善内容
平成23年3月	預保納付金PTでの検討過程を踏まえ、被害を受けたことが疑われる者に対する周知(救済法11条4項)について、事務取扱手続に具体的要件を参考事例として追加
平成27年5月	全銀協内の実態調査結果を踏まえ、会員銀行に対して以下の内容を通知 <ul style="list-style-type: none"> ・被害が急増していることが確認された犯罪種別(ネットショッピング詐欺等)の被害者に係る周知について、具体的要件を事務取扱手続に追加 ・相対的に返金率が高い会員銀行の取組み例(ベストプラクティス)の紹介

6.返金率向上に向けた取組み

- 各会員銀行における潜在的被害者への連絡(掘り起こし)
 - 被害が疑われるお客さま(潜在的被害者)への連絡(5-2.(2))
 - 掘り起こしに関しては一部課題もあり(7-1、7-2)

- 金融機関により返金率のバラツキが見られることへの対処
 - 相対的に返金率の低い会員銀行に対して注意喚起するとともに、他の会員銀行の好取組み事例を紹介し対応を促す

7-1.「潜在的被害者への連絡」に関する課題①

(1) 被害者と連絡を取るのが困難

- 被害者への連絡は原則、振込先金融機関が行うこととしているが、一見の振込人などの場合、振込元金融機関等から当該振込人(=被害者)の連絡先情報が得られない
- 電話番号等連絡先の変更手続きが取られておらず架電不通
- 犯人が、被害者に振込人名の代わりに番号等を記載するよう指示するため、振込人を特定することが不可能(例:振込依頼人「12345」など)

(2) 連絡を受けることを望まない被害者も存在

- 被害のことを思い出したくない
- 家族等に知られたくない
- 本人不在時の折り返し電話の依頼も迷惑

7-2.「潜在的被害者への連絡」に関する課題②

(3) ヤミ金被害者への対応が困難

- 犯罪被害者と認識されていない方も(借りたお金を返しただけ)
- 同一口座にヤミ金業者からの貸付資金の振込と、被害者からの振り込みとが混在していることもあり、区別困難
- ヤミ金では1口座に多数の振込があることも
→ 手続を速やかに進めるためには、連絡を行うことができる被害者の範囲に一定の限界

(4) その他の課題

- 被害者と利用者の見極めが困難(ネットショッピング詐欺等)
- 振込人が多数の一方、振込金額が少額(1万円未満が)過半である犯罪種別(ネットショッピング詐欺等)も
→ 分配見込額が僅少のため手続が煩わしいとして、以後の連絡を辞退

8-1.被害の未然防止に向けた取組み①(口座開設時)

振り込め詐欺被害の件数・金額の減少を図るべく、従来の取組みを継続・強化

(1) 警察との横断的な連携

- 「凍結口座名義人リスト」(警察庁作成)に掲載された名義人からの新規口座開設依頼は、原則として謝絶。不正利用口座の作成を未然に防止
 - 平成20年12月から、振り込め詐欺に悪用されたことを理由に凍結された預金口座の名義人情報を警察庁から入手し、全銀協を通じて全会員銀行へ提供
 - その後、リストにはヤミ金や利殖勧誘事犯、振り込め詐欺以外の特殊詐欺に悪用され、凍結された預金口座の名義人情報が順次追加
 - 口座開設依頼を謝絶したことにつき、名義人とトラブルとなった場合、金融機関は警察に対応を依頼。→警察官に臨場を求める、または名義人に警察署に赴いてもらう

(2) 銀行界の活動

- 口座開設に係る本人確認の徹底

8-2.被害の未然防止に向けた取組み②(期中管理、周知・広報)

(1) 警察との横断的な連携

- お客さまへの声掛けと警察への通報、警察からの要請に基づく不正利用口座の凍結
- 「インターネットバンキングに係る不正送金先やネットショッピング詐欺等に係る決済口座に悪用された口座名義人情報」(警察庁作成)に掲載された名義人に係る既存口座の凍結

(2) 銀行界の活動

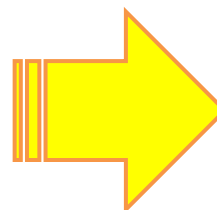
- 異常取引に関するモニタリング
- ATM利用限度額(出金・振込)引下げの推奨
- (ATMコーナーでの)携帯電話使用の自粛要請

(3) 全銀協の周知・広報活動

- 金融犯罪防止啓発イベント等の開催、ポスター・リーフレット制作、メディア広告

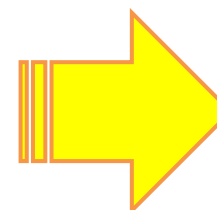
9. 今後の取組み(展望)

口座開設審査の徹底
口座の売買は犯罪行為であることの啓蒙



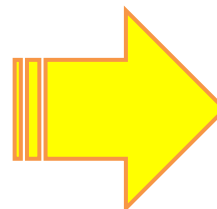
犯罪利用預金
口座の抑制

振り込め詐欺被害の未然防止活動
の継続



振り込め詐欺
被害の抑制

相対的に返金率の低い会員銀行の
取組みを底上げ



返金率の
向上