

(別添2)

偽造キャッシュカード問題への対応について

1. 基本的な考え方

金融機関は、その時々の犯罪技術等の実態や利用者のニーズを踏まえながら、金融サービスの提供における適切なセキュリティ対策を講ずることが求められている。

そのため、各金融機関は、この問題の重要性を十分認識し、顧客のニーズ等を総合的に判断した上で、最も適切と考える方策によって必要な対策を積極的に講ずることが求められている。

以上の基本認識に立ち、偽造キャッシュカード問題について、速やかに以下の対応を取るよう、各金融機関及び金融関係団体に要請する。なお、取組みにあたっては、高齢者や身体障害者を含む顧客の多様なニーズに配慮することが必要である。

当局としても、この問題が大きな社会問題であるとの認識に立ち、金融機関として最低限行うべき取組み（ミニマム・スタンダード）についての合意形成、金融業界共通の枠組みの策定等など、当局として貢献すべき分野において、積極的に対応する考えである。

2. 要請の内容

1. 各金融機関による取組み

(1) 本問題への取組みの態勢整備

- 本問題を各金融機関が取り組むべき最優先の経営課題の一つとして位置付け、取締役会等において必要な検討を行った上で、金融機関全体として偽造キャッシュカード問題に取り組むべく、適切な態勢の整備を行うこと。

(2) 被害の発生を防止するための対応

[主として金融機関が取り組むべき事項]

- 異常な引出しを早期に検知し、被害の発生・拡大を未然に防止する態勢

の整備に向けて取り組むこと（システム構築を含む）。

- A T Mの操作中の覗き見防止対策など、金融機関の支配領域における防犯対策を徹底すること。
- キャッシュカード上の磁気ストライプのゼロ暗証化、暗証番号のホスト照合を徹底すること（仮に磁気ストライプ上のゼロ暗証部分が書き換えられた場合であっても、ホスト照合を行う仕組みとなっていること）。
- 各金融機関のシステム全般に係るセキュリティの状況により、データ送信について、暗号化等の必要な対策の検討を行うこと。

〔金融機関が顧客に対して選択肢を提供し、顧客が対応する事項等〕

- 類推されやすい暗証番号の使用防止及び日常のカード管理について、さらなる注意喚起を実施すること。類推されやすい暗証番号を利用している顧客に対して、A T M等において個別に警告を行い、暗証番号の変更を誘導する先進的な取り組みを導入することなど、更なる検討を行うこと。
- I Cキャッシュカードや生体認証の導入など、偽造防止や犯罪防止に向けた効果的な取組みを検討すること。

（3）被害を極小化するための対応

〔主として金融機関が取り組むべき事項〕

- 1日あたりのA T M引出し限度額又は振込み限度額が無制限である場合、少なくとも個人顧客については、速やかに一定額まで限度額を引き下げること（システム対応に一定の時間を要する場合には、限度額が無制限であることに伴うリスクを顧客に対して説明する等、必要な措置をとること）。
- 既に1日当たりの限度額が設定されている場合でも、犯罪の被害拡大の防止の必要性和利用者ニーズ等を総合的に勘案して、妥当と考えられる水準まで引下げを行うこと。
- 不正引出しの相当部分が、深夜におけるコンビニエンス・ストアのA T Mで行われていることを踏まえ、金融機関は、偽造キャッシュカード等による不正引出しが疑われる場合、A T Mの管理の委託先において適切な対応がなされるよう、委託契約において必要な取り決めを行う等の実効ある対策を講じること。

〔金融機関が顧客に対して選択肢を提供し、顧客が対応する事項〕

- 預金者が被害の発生に気がついた後の被害の拡大を防ぐため、(ATM稼動中は)顧客からのATMからの出金停止の申し出に迅速に対応できる態勢整備を行うこと(顧客に対して連絡先を周知することを含む)。
- 例えば、以下に掲げる取組みを実施またはそれらを組み合わせることなどにより、偽造キャッシュカードによる被害のリスクを制限する仕組みを整備すること。その際、リスクをどの範囲に抑制するかは、顧客ニーズに基づき、各金融機関が自ら決定すべきであるが、顧客自身が自ら利便性と安全性のトレードオフを選択できる仕組みであることが望ましい。
 - ① ATM引出し限度額を顧客の希望により変更できる仕組みの導入(ATMでの変更のほか、店頭での変更も含む。1日あたりの限度額のほか、1ヶ月あたり等の限度額も含む。また、現金の引出し限度額のほか、振込の限度額についても留意する必要がある)
 - ② ICと磁気ストライプを併用したキャッシュカードの導入
 - ③ 異常取引を早期に顧客に通知するための仕組みの導入

(4) 被害発生後の対応

- 必要な資料を提供することも含め、銀行窓口において被害者に対し、丁寧かつ真摯な対応・説明を行う態勢を構築すること。
- 警察当局と情報交換を緊密に行い、防犯体制の強化を図ること。被害発生後は、警察当局への情報提供や被害届の提出など、速やかに適切な対応をとれるよう態勢を整備すること(防犯ビデオの設置場所・保管期間等についてより効果的な措置を講ずることを含む)。
- 被害者への補償のあり方についても、今般、設置される偽造キャッシュカード問題に関するスタディグループでの議論も注視しつつ、真剣な検討を行うこと。また、金融業界を代表して同スタディグループに参加する全国銀行協会における検討に積極的に参加すること。

(注) 以上の要請を踏まえ、各金融機関に対し、3月末を目途に銀行法第24条等の規定に基づき、偽造キャッシュカード問題についての認識、当面の対応方針について、「偽造キャッシュカード犯罪緊急対応方針」の報告を求めるものとする。

11. 金融関係団体での取組み

- 全国銀行協会は、今般、設置された偽造キャッシュカード問題に関するスタディグループでの議論（補償のあり方を含む）に積極的に参加すること。
- 本問題を金融関係団体として取り組むべき最優先の課題として位置付け、団体内の態勢を整備し、必要な検討を行った上で、傘下金融機関に対して適切な対策を講ずるよう、働きかけを行うこと。
- 全国銀行協会のホームページ等において、カードの盗難等に気づいた場合の各金融機関への連絡先が既に掲載されているところであるが、顧客が被害に気づいた際に速やかに金融機関に連絡を取れるよう、カード券面への連絡先の記載を含め、傘下金融機関に対して適切な工夫をするよう働きかけること。
- 被害にあった預金者の求めに応じて、必要な資料の提供を速やかに行うことができるよう、傘下金融機関に対して必要な取組みを働きかけること。
- 全国銀行協会は、現在、ＩＣキャッシュカード発行に係る各金融機関における管理態勢の監視、認証等を行っているところであるが、今後、金融機関によるＩＣキャッシュカードの発行が増加した場合に備え、ＩＣキャッシュカード発行のための環境整備につき、適切な支援態勢をとること。
- ＩＣキャッシュカードに関するリスク情報を適切なタイミングで傘下金融機関に対して提供するなどにより、ＩＣキャッシュカードのセキュリティ水準の維持に努めること。

(以上)