

海外調査報告

—預金者への補償のあり方と偽造予防策に
ついて— (2005年3月18日)

金融庁総務企画局政策課
金融研究研修センター—研究官
杉浦宣彦



はじめに

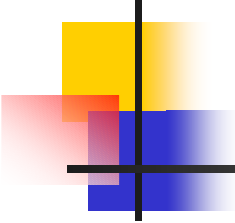
- ・期間： 2005年2月21日より16日間
- ・調査国： アメリカ・イギリス・フランス・
ドイツ・香港・オーストラリア
- ・訪問先： 各国金融監督当局、中央銀行、
各国大手金融機関、有識者
(弁護士、大学教授)等



1. 各国消費者の支払手段と銀行取引の実状

1-1 支払手段について

- ・ 地域差はあるものの、現金や小切手による支払は減少傾向。デビットカードやクレジット・カードならびに電子送金の利用が増加。（欧州では、対前年度比 約5%を超える状況で、現金・小切手からデビットカード移行している。）
- ・ 背景：
 - ① デビットカード端末ならびにICカード等の多機能化カードの普及（利用できる場所の拡大）
 - ② 小切手の電子データ化による小切手決済のスピードアップ（特にアメリカ）
 - ③ インターネット・バンキングサービスの普及と移行。



1-2 ATM・キャッシュカード・引出限度額

- ・ ATMの機能： ①現金引出し(コイン対応のものは少なく、札の種類も限定。)、②預金、③送金(同グループ間のみ可能なところが多い。)、④口座残高確認が主要機能。

——→機能は全体的に少なめ。

残高確認のためだけの機械もある。

- ・ ATMからメインサーバー等への回線は、シングルDESもしくは3DES形式で暗号化されているのが一般的。
- ・ クレジットカードによるキャッシング対応のためにVISAやMasterCardの提示する規格・基準に準拠しているものがほとんど。
- ・ ただし、カード自体のICカード化はフランス等欧州各国を除くと、まだあまり進んでいない。(欧州全体としては、2007年に100%ICカード化を目標にしている。)



- ・引出限度額

- 平均 10万円程度 (1日あたり)

- 設定はいろいろある: 顧客の階層・期間(週・月)

- デビットカードの限度はやや高め。

- ・限度額設定の意味

- ①大量の現金盗難やマネーロンダリング防止。

- ②ATM機の問題

- 現金がリサイクルされない。

- (預金の場合、現金は封筒に入れて処理をする。

- 偽造紙幣対策。)



1-3 偽造カードをめぐる問題について

- ・ 偽造カードの問題は、クレジットカードの問題という認識が強い。
 - ← キャッシュカードの場合：引出限度額の設定・当座預金や普通預金の残高は比較的少なめ＝被害額が大きくなる。
- ・ 国内での偽造は少なく、外国でスキミング被害に遭い、外国で偽造カードがデビットカードとして利用されるケースが増大中（特に欧州で増加。自国内取引でないので、無権限取引であるという判断は比較的容易）。
- ・ フィッシングや個人データ流失の問題の方が関心が高い。



2. 各国の利用者保護策とその実状

2-1 各国の利用者保護策

(添付資料:「諸外国のキャッシュカード等の紛失・盗難・偽造等に対する保護策」参照)



2-2 保護の実状

2-1で取り上げたルールは実際にはほとんど利用されていない

(理由)

- 銀行が自主的に全額補償している。約款は変更せず。
← レピュテーションリスクの回避という発想
限度額設定により損害が低めに＝銀行が補償できるレベルの範囲に。
- カードの偽造や盗難等による無権限取引は多種多様。
偽造・盗難・紛失の区分けが難しいケースもある。
顧客・金融機関による立証や判断は容易ではない。
- ケースバイケースの対応。ただし、いくつかの前提条件が銀行側から提示されているケースもある。(HPやパンフで顧客に連絡)



- 法や自主ルールが存在への評価

- ① 法やルールは象徴化

- ② (自主ルールを含めた)ルールを設定したことで、
大手のみならず、中小金融機関が自主的により厳しい
補償の仕組み(ルール)や偽造対策を作るようになった。

- ③ 一定の基準の根拠を提示。

- 例: 月次取引書送付後60日など

- 各国監督当局は、本件は民間の問題という考え方。



・どのように解決されているのか（参考例）

—某米系大手銀行のポリシー—

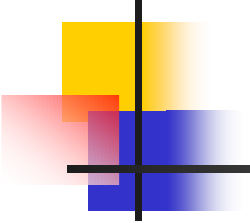
If the disputed transactions are found to be unauthorized and timely notification received, XXBank routinely covers a 100% of the disputed transactions if the claim is found to be valid.

補償なのか？それとも、保障なのか？



一解決プロセス

- ①顧客からの連絡後、口座を凍結。
- ②連絡を受けた後、10日営業日以内に調査を終える。（顧客は、連絡後、10日以内に文書で、調査依頼書を金融機関に送る。＝電話だけでは本人確認できないため。）仮に、終了できない場合でも、最長45日以内には終える（外国取引等があった場合は90日以内。）のが原則。
- ③調査終了時に顧客に過失がないと判断した場合、損失額を速やかに口座入金する手続きをとる。



・その他

ーキャッシュカード取引だけのための保険はない。

- ①保険の設定が容易でない。
- ②2つの面でのモラルハザードの問題
- ③ATMやデビットカードの利用上限金額が限られている
ので、被害額が比較的小さめに抑えられる。
＝銀行で補償できる範囲額におさまっている。

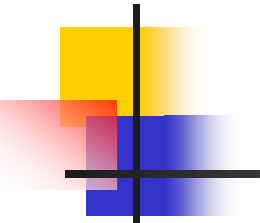
ー補償しないケースや顧客へのカードの再発行を認めないとか、取引をやめる場合もある。

(例:①他人がカードを利用した。②暗証番号を他人に教えた。③一定期間に補償請求を続けて行なった場合、など)



3. 各国の予防策とその方向性

- ・ 顧客のカード利用状況等の分析・偽造の場合のパターン等を組み合わせた、警告システム(マニュアル)がある。また、これらのデータに基づいたフレキシブルな利用限度額の設定を行なっている。
- ・ ICカード化については(アメリカを除き)世界的な動きに。生体認証にはやや懐疑的(精度がまだ低いという認識＋プライバシー・人権の問題)。技術は、あくまでも予防策の構成要素のひとつに過ぎないし、技術は問題を100%解決することはないという発想。



- 利用者教育

- HPや月次報告書等に注意を促すパンフなどを同封。

- 銀行の対処方法をマニュアル化して公開。

- 疑わしい取引に気がついた時には、すぐに金融機関に電話をしてほしいことをアピール。

- (窓口(電話先)を一元化・24時間対応。)

- 警察等と協力しながらの利用者教育(学校教育も含む)。

- 無権限取引全体(例:インターネット・バンキングサービスにおける無権限取引やフィッシング)にも現行解決プロセスを応用。



4. わが国への示唆

- ATMによる引出しやデビットカードの利用限度額制限の強化
- 顧客のサービス利用の実態把握、早期警戒システムの構築、顧客対応窓口をどのように作るのかなどの対応方法の確立と開示・アピール
(クレジットカード会社の手法の応用か・・・)
- 利用者教育をどのように行うのか

(資料) 諸外国のキャッシュカード等の紛失・盗難・偽造等に対する消費者保護策

	米国	英国	ドイツ
根拠法令等	連邦電子資金移動法 909 条等	銀行約款	民法 676 h 条、ec カード約款
顧客の負担	<p>【紛失、盗難、偽造】</p> <p>①消費者が紛失・盗難を知った後 2 営業日終了前に生じた損失については 50 ドルまで</p> <p>② 2 営業日終了後期間計算書交付から 60 日経過前に生じた損失については更に 450 ドルまで</p> <p>③60 日終了後については制限なし</p>	<p>【紛失、盗難】</p> <p>①顧客が「相当な注意」を払った場合は上限 50 ポンド</p> <p>②顧客が「相当な注意」を払わなかった場合は制限なし</p> <p>【偽造】</p> <p>顧客の負担なし</p>	<p>民法の規定により、真のカード所持人（預金者）以外の者がカードを使用した場合、原則、責任は銀行が負う。但し、預金者に過失がある場合、銀行は預金者に対して損害賠償請求権を取得。</p> <p>→実際の責任分担ルールはカード約款で規定。</p> <p>【紛失、盗難】</p> <p>①過失ない場合は負担なし</p> <p>②軽過失ある場合は被害額の 10%</p> <p>③重過失ある場合は全額負担（銀行にも過失あれば過失相殺）</p> <p>(注) 負担の上限は利用限度額</p> <p>【偽造】</p> <p>約款に定めなし（顧客の負担なし）</p> <p>(注) カード自体にスキミング不可能な識別データが組み込まれ、偽造は極めて困難との指摘も</p>
顧客の過失と立証責任	<p>顧客の過失の有無は責任の範囲に影響しない</p> <p>(カードに暗証番号を記載していても、2 営業日以内に通知すれば、負担は 50 ドルまで)</p> <p>顧客の通知遅延による損失の立証は銀行側</p>	<p>顧客が「相当な注意」を払わなかったことの立証は銀行側</p> <p>※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。</p>	<p>顧客の過失の立証は銀行側</p> <p>※但し、最近の最高裁判決では、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、顧客が不正使用であることを反証しない限り、顧客の重過失である可能性が高い、と判示している。</p>

(注) 各国における実際の補償の程度は、各行の個別事案毎の判断や、預金者の重過失の認定に係る裁判実務に左右される。

	フランス	EU	カナダ	オーストラリア
根拠法令等	通貨財務法典 L. 132-3~132-6 条	電子資金移動取引に関する EU委員会勧告	デビットカード約款	証券投資委員会規則 (EFT行為基準)
預金者の負担	<p>【紛失、盗難】</p> <p>①重過失ない場合は上限 150 ユーロ</p> <p>②重過失ある場合は制限なし</p> <p>(注) 約款で一定の期間内 (2 営業日以上) に通知しない場合は 150 ユーロを超える責任を負う旨定めることも可</p> <p>【偽造】</p> <p>顧客の負担なし</p>	<p>【紛失、盗難】</p> <p>①重過失ない場合は上限 150 ユーロ</p> <p>②重過失ある場合は制限なし</p> <p>【偽造】</p> <p>顧客の負担なし</p>	<p>【紛失、盗難、偽造】</p> <p>①重過失ない場合は負担なし</p> <p>②重過失ある場合は負担</p> <p>(注1) 負担の上限は引出限度額</p> <p>(注2) 但し、故意なく損失に寄与した場合でも、その後の調査に協力すれば、負担なし</p>	<p>【紛失、盗難、偽造】</p> <p>①過失ないことが明確な場合は負担なし</p> <p>②過失あることが立証された場合は制限なし</p> <p>③過失の有無が不明の場合、上限 150 オーストラリアドル</p> <p>(注) 負担の上限はカード・口座の取引限度額又は口座残高の範囲に限定</p>
顧客の過失とその立証責任	顧客の重過失の立証は銀行側	顧客の重過失の立証は銀行側	顧客の重過失の立証は銀行側	顧客の過失の立証は銀行側

(注) 各国における実際の補償の程度は、各行の個別事案毎の判断や、預金者の重過失の認定に係る裁判実務に左右される。