

# 偽造キャッシュカード問題への 取組み

平成17年4月1日

社団法人 第二地方銀行協会

# 1. 当協会会員行の現状

(平成16年9月末・会員行数は平成17年3月末)

- 当協会会員行(48行)の個人の普通預金口座数は4,160万口座。1口当り金額は30万円
- ATM設置店数は、6,875店・所、設置台数は約12,000台  
(店舗内 8,200台、店舗外3,800台)
- キャッシュカード発行枚数約3,400万枚
- 偽造キャッシュカードによる預金等引出しの状況(金融庁調べ)  
平成12年4月～平成16年9月 7件 15百万円

## 2. 当業界（当協会）としての取組み

- 1月 口座セキュリティ対策検討WG設置
- 会員行が偽造キャッシュカード問題に取り組む上での情報提供等
- 業界共同での取組みの検討
  - ① キャッシュカード偽変造保険の共同化
  - ② 深夜・早朝の紛失・盗難等受付窓口の共同化 等
- 2月 協会事務局に偽造キャッシュカード問題プロジェクトチームを組成

### 3.偽造キャッシュカード問題に係る会員行 の主な取組事項

(1)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組むべき事項]

◎ 二重暗証システムの導入

※ 従来の数字4桁＋アルファベット4桁を暗証とする

※ 従来の数字4桁＋カタカナ10桁以内を暗証とする

◎ 携帯電話を利用したATMのロック解除システムの導入

※ 通常はATMでの引出しを利用停止状態にしており、

カードでの引き出す際に顧客が携帯電話から引出し  
金額と時刻を指示した上で、引出しを行う。引出しの  
後は、自動的に利用停止状態に戻る

- 生年月日や電話番号等、他人に類推されやすい番号は暗証番号とできないようにするシステムの構築
- 覗き見防止フィルムの貼付
- 後方確認のための鏡装着
- つい立の設置
- ATMレシートに表示される口座番号の一部非表示
- ATM暗証番号入力キーのスクランブル化

〔金融機関が顧客に選択肢を提供し、顧客が対応する事項〕

- ATM画面上に「暗証番号は、定期的にご変更ください。暗証番号は、生年月日、電話番号、住所、自動車のナンバーなどは避け、他人に推測されにくいものをお使いください。」とのテロップを表示

- ATMへのステッカー等の貼付や、ウェブサイトにより、類推されやすい暗証番号を使用することに対する注意喚起を実施
- ATMで暗証番号を変更できるサービスの開始
- ICカードの発行

## (2)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日あたりの引出し限度額の一律引下げ(引出しと振込みの合計で金額を設定している銀行が多いが、引出しと振込を分けて金額を設定している銀行もある。金額は200万円が多い)

〔金融機関が顧客に選択肢を提供し、顧客が対応する事項〕

- 顧客ごとの1日の利用・引出し限度額の設定
- ◎ 顧客ごとの1か月の引出し限度額の設定
- ◎ モバイルアラーム通知サービスの導入
- ※ 一定額以上の引出し・振込があった場合、顧客の携帯

電話にメールで通知するサービス

- 1日に多額の現金が引き出された場合など、異常な引出しと判断される取引があった場合には、翌日にダイレクトバンキングセンターから顧客に連絡

(3) 被害発生後の対応

- キャッシュカード盗難・偽造保険を導入

- 当面は現行規定を踏まえた真摯な対応を行う
  - ※ 具体的には、顧客から申し出を受け所定の調査を実施したうえで、顧客の責めに帰すべき事由がないと判断した場合には、被害額を補償するとしているところが多い