

2005年11月7日

各位

みずほ信託銀行株式会社

盗難キャッシュカード被害に対する補償開始について

みずほ信託銀行株式会社（社長：池田輝彦）は、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」の公布を受け、各種カード規定を改定し、2005年11月21日（月）から、個人のお客さまの盗難キャッシュカード等による被害に対する補償を実施することとしました。

（偽造キャッシュカード等による被害に対しましては、すでに、お客さまに重大な過失がない限り、補償を実施しております。）

1. 各種カード規定の改定概要など

（1）改定する規定

- ・ キャッシュカード規定
- ・ ローンカード規定

（2）規定改定の概要

別紙1のとおりです。

（3）お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合について

各種規定に定める補償対象外となりうる「重大な過失」や、補償減額の対象となりうる「過失」は別紙2のとおりとなります。当社としましては、これらの補償対象外・減額となりうるケースにつきまして、お客さまへの注意喚起を行なっていきます。

2. お客さまからのご相談をお受けする専門窓口の設置

偽造・盗難キャッシュカード等の被害に遭われたお客さまからの、ご相談をお受けする専門窓口として、2005年10月3日付けで事務統括部内に「セキュリティ対策室」を設置致しております。

当社では、2006年4月からのICキャッシュカード発行開始を予定しており、さらにセキュリティ強化に努めてまいります。

## 各種カード規定の改定概要

## 1. 偽造カード等による払戻し等

- (1) 偽造または変造カードによる払戻しについては、本人の故意による場合または当該払戻しについて当社が善意かつ無過失であって本人に重大な過失があることを当社が証明した場合を除き、その効力を生じないものとします。
- (2) この場合、本人は、当社所定の書類を提出し、カードおよび暗証の管理状況、被害状況、警察への通知状況等についての当社の調査に協力するものとします。

## 2. 盗難カードによる払戻し等

- (1) カードの盗難により、他人に当該カードを不正使用され生じた払戻しについては、次の各号のすべてに該当する場合、本人は当社に対して当該払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます。）の額に相当する金額の補てんを請求することができます。

- ① カードの盗難に気づいてからすみやかに、当社への通知が行われていること
- ② 当社の調査に対し、本人より十分な説明が行われていること
- ③ 当社に対し、警察署に被害届を提出していることその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること

- (2) 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが本人の故意による場合を除き、当社は、当社へ通知が行われた日の30日（ただし、当社に通知することができないやむを得ない事情があることを本人が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前の日以降になされた払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます。）の額に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を補てんするものとします。

ただし、当該払戻しが行われたことについて、当社が善意かつ無過失であり、かつ、本人に過失があることを当社が証明した場合には、当社は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。

- (3) 前2項の規定は、第1項にかかる当社への通知が、盗難が行われた日（当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難にかかる盗難カード等を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。）から、2年を経過する日以後に行われた場合には、適用されないものとします。

- (4) 第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当社が証明した場合には、当社は補てん責任を負いません。

- ① 当該払戻しが行われたことについて当社が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当する場合
  - a. 本人に重大な過失があることを当社が証明した場合
  - b. 本人の配偶者、二親等内の親族、同居の親族、その他の同居人、または家事使用人（家事全般を行っている家政婦など。）によって行われた場合
  - c. 本人が、被害状況についての当社に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行った場合
- ② 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随してカードが盗難にあった場合

以上

## 【重大な過失または過失となりうる場合】

キャッシュカード規定およびローンカード規定にある【重大な過失または過失となりうる場合】とは、次のとおりです。

以下、キャッシュカードおよびローンカードを「カード」といいます。

### 1. (ご本人の重大な過失となりうる場合)

ご本人の重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、その典型的事例は、以下のとおりです。

- (1) ご本人が他人に暗証番号を知らせた場合
- (2) ご本人が暗証番号をカード上に書き記していた場合
- (3) ご本人が他人にカードを渡した場合
- (4) その他ご本人に(1)から(3)までの同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合

(注) 上記(1)および(3)につきましては、ご病気の方が介護ヘルパー(介護ヘルパーは、業務としてカードを預かることは出来ないため、あくまでも介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合)等に対して暗証番号を知らせたうえで、カードを渡した場合など、やむをえない事情がある場合はこの限りでは有りません。

### 2. (ご本人の過失となりうる場合)

ご本人の過失となりうる場合の事例は、以下のとおりです。

#### (1) 次の①または②に該当する場合

- ① 当社から生年月日等の類推されやすい暗証番号から別の暗証番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、引き続き生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合であり、かつ、カードをそれらの暗証番号を推測させる書類等(運転免許証、健康保険証、パスポートなど)とともに携行・保管していた場合
- ② 暗証番号を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、カードとともに携行・保管していた場合

#### (2) (1)のほか、次の①のいずれかに該当し、かつ、②のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合

##### ① 暗証番号の管理

- ア 当社から生年月日等の類推されやすい暗証番号から、別の暗証番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、引き続き生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合
- イ 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当社との取引以外で使用する暗証番号として使用していた場合

##### ② カードの管理

- ア カードを入れた財布などを自動車内などの他人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者に容易に奪われる状態においた場合
- イ 酔てい等により通常の注意義務を果せなくなるなどカードを容易に他人に奪われる状況においた場合

#### (3) その他(1)、(2)の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

以上

## 【ご参考】

みずほ信託銀行におけるこれまでのセキュリティ向上策の主なものは、以下のとおりです。

時期	具体的内容
2005年3月	・盗難・偽造被害抑制の観点から、ATMの1日あたりのご利用限度額（引き出し限度額、ならびに他行振込限度額）を、 <u>現行の500万円から200万円へ一律に引き下げました。</u>
2005年5月	・ATM操作時の覗き見防止のため、偏光シール・バックミラーの設置を完了しました。
2005年7月	・キャッシュカード利用に関する安全策強化の観点から、ATMの1日あたりのご利用限度額（引き出し限度額、ならびに他行振込限度額）を、 <u>200万円から50万円へ一律に引き下げました。</u>  ・ATMにおいて、任意に1日あたりのご利用限度額の引下げが可能となりました。（窓口では、ご利用限度額の引下げ、引上げ双方が可能です。）  ・ATMにおいて、暗証番号の変更が可能となりました。
2006年4月(予定)	・ICキャッシュカードの取り扱いを開始予定です。

以上