

平成 17 年 12 月 1 日

## キャッシュカード規定等の改定について

西日本シティ銀行（頭取 新藤恒男）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」が平成 18 年 2 月から施行されるに先立ち、キャッシュカード規定等を改定し、平成 17 年 12 月 1 日（木）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。

### 1. キャッシュカード規定の改定概要など

#### （1）改定する規定

- ・西日本シティキャッシュカード規定
- ・通帳による自動機取引規定
- ・法人キャッシュカード規定

#### （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。当行としては、これらの補償対象外・減額となりうるケースについては、お客さまへの注意喚起を徹底してまいります。

## カード規定の改定概要

(西日本シティキャッシュカード規定 抜粋)

### 1. 偽造カード等による払戻し等

偽造または変造カードによる自動機での払戻しについては、本人の故意による場合または当該払戻しについて当行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行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。

この場合、本人は、当行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当行の調査に協力するものとします。

### 2. 盗難カード等による払戻し等

(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自動機での払戻しについては、次の各号のすべてに該当する場合、本人は当行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。

カードの盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること

当行の調査に対して、本人より十分な説明が行われていること

当行に対し、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、当行は、当行へ通知が行われた日の30日(ただし、当行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日間にその事情が継続している期間を加えた日数とします。)前日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、当行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行が証明した場合には、当行は補てん対象額の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項にかかる当行への通知が、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行が証明した場合には、当行は補てん責任を負いません。

当該払戻しが行われたことについて当行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行が証明した場合

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行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

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

## 重大な過失または過失となりうる場合

### 1. お客さまの重大な過失となりうる場合

お客さま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、その事例は、典型的には以下のとおりです。

- (1) お客さまが他人に暗証を知らせた場合
- (2) お客さまが暗証をキャッシュカード等上に書き記していた場合
- (3) お客さまが他人にキャッシュカード等を渡した場合
- (4) その他お客さまに(1)から(3)までの場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合

\* 上記(1)および(3)については、病気の方が介護ヘルパー(介護ヘルパーは業務としてキャッシュカード等を預かることはできないため、あくまで介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合)などに対して暗証を知らせた上でキャッシュカード等を渡した場合など、やむをえない事情がある場合はこの限りではありません。

### 2. お客さまの過失となりうる場合

お客さま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 または に該当する場合

当行から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的に、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車のナンバーを暗証にしていた場合であり、かつ、キャッシュカード等をそれらの暗証を推測させる書類など(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

暗証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、キャッシュカード等とともに携行・保管していた場合

- (2) 上記(1)のほか、次の のいずれかに該当し、かつ、 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

#### 暗証の管理

- ・当行から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的に、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車のナンバーを暗証にしていた場合
- ・暗証をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当行の取引以外で使用する暗証としても使用していた場合

#### キャッシュカード等の管理

- ・キャッシュカード等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
- ・酔っていないなどにより通常の注意義務を果たせなくなるなどキャッシュカード等を容易に他人に奪われる状況においた場合

- (3) その他上記(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

(ご参考)

西日本シティ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
17年2月	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人のお客さまの「ATMによる1日あたりのご利用限度額」を設定（お引出し200万円、お振込み500万円）</li><li>・個人のお客さまのご希望に応じて任意に「ATMによる1日あたりのご利用限度額」を設定するサービスを開始</li></ul>
17年5月	<ul style="list-style-type: none"><li>・「類推されやすい暗証番号を変更する注意メッセージ」のATM画面への表示</li><li>・従来からの当行ATMでの暗証番号変更サービスにおいて、生年月日等の類推されやすい暗証番号への変更ができない仕組みを導入</li></ul>
17年5月	<ul style="list-style-type: none"><li>・不正払出しの早期発見のため、ATM取引について「不審な取引」のモニタリングを開始</li></ul>
17年5月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ATM操作中の後方からの覗き見防止のため、ATM本体に「後方確認ミラー」の設置</li></ul>
17年5月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ATM操作中の側面からの覗き見防止のため、「覗き見防止サイドパネル」の拡幅</li></ul>
17年6月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ATM画面に「覗き見防止フィルター」を装着完了</li><li>装着できないATMについては「覗き見防止サイドパネル」を拡幅いたしました。</li></ul>
17年7月	<ul style="list-style-type: none"><li>・テレフォンバンキングによる「ATMによる1回あたりのご利用限度額」を設定するサービスを開始</li><li>・あわせて、設定された「1回あたりのご利用限度額」を超えるお支払い・お振込みについて制限の解除・設定するサービスも実施</li></ul>
17年9月	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人のお客さまによる、当行ATMでの「1日あたりのATMのご利用限度額の引き下げ」の取扱を開始</li></ul>
17年10月	<ul style="list-style-type: none"><li>・クレジット一体型ICキャッシュカード「オールインワン」の発売開始</li></ul>
17年12月 (予定)	<ul style="list-style-type: none"><li>・全営業店(店内)に各店1台を目途に、ICカード対応のATMを設置 (平成17年12月末設置完了予定)</li></ul>

西日本シティ銀行では、今後もお客さまに安心してキャッシュカード等をご利用いただけるよう、セキュリティの強化と利便性の向上に取り組んでまいります。

以上