
「偽造カード及び盗難カードによる不正な引出しからの顧客の保護等について」
理事会決議（自主規制会議決議）の制定について

日証協 平 18.2.8

本協会では、2月8日の自主規制会議において、「偽造カード及び盗難カードによる不正な引出しからの顧客の保護等について」理事会決議（自主規制会議決議）を制定した。

本理事会決議は、偽造カード又は盗難カードにより、現金自動支払機（以下「ATM」という。）を通じて顧客資産の不正な引出しが行われた場合の対応等、ATMを通じた金銭の引出し（証券取引法第34条第1項第4号に定める保護預り有価証券を担保とした金銭の貸付けを含む。以下「ATM引出し」という。）のための機能を有するカード（以下「カード」という。）を発行する会員が遵守すべき事項を定め、投資者の保護を図るとともに、証券会社に対する信頼の確保に資することを目的とし、制定したものである。

また、本理事会決議の制定に伴い、「偽造カード又は盗難カードによる被害に対する補償について」及び「カードと暗証番号の取扱いについてのご注意」について、本協会ホームページ（<http://www.jsda.or.jp/>）において公表した。

本理事会決議の全文及びホームページ公表資料は、以下のとおりである。

「偽造カード及び盗難カードによる不正な引出しからの顧客の保護等について」
理事会決議（自主規制会議決議）

平成 18 年 2 月 8 日
日本証券業協会

（目的）

第 1 条 この理事会決議は、偽造カード又は盗難カードにより、現金自動支払機（以下「ATM」という。）を通じて顧客資産の不正な引出しが行われた場合の対応等、ATMを通じた金銭の引出し（証券取引法第 34 条第 1 項第 4 号に定める保護預り有価証券を担保とした金銭の貸付けを含む。以下「ATM引出し」という。）のための機能を有するカード（以下「カード」という。）を発行する会員が遵守すべき事項を定め、投資者の保護を図るとともに、証券会社に対する信頼の確保に資することを目的とする。

（定義）

第 2 条 この理事会決議において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

1 真正カード

約款等による会員との契約により顧客に交付されたカードであって、証券取引法第 2 条第 8 項に定める証券業務及び同法第 34 条第 1 項に定める付随業務に伴い顧客から預かった資産に係る ATM引出しのための機能を有するものをいう。

2 偽造カード

真正カード以外のカードその他これに類似するものをいう。

3 盗難カード

盗取された真正カードをいう。

（契約の締結）

第 3 条 会員は、カードを個人顧客に交付するときは、次の各号に定める事項を書面により契約しなければならない。

1 偽造カードによる ATM引出しになされた顧客に対して、当該 ATM引出しによって引き出された金銭に相当する金額（当該 ATM引出しに伴って手数料その他これに類似するものが引き落とされている場合は、その金額を含む。以下同じ。）の補償を行うこと

2 次に掲げる事項のいずれにも該当するときは、盗難カードによる ATM引出しになされた顧客に対して、当該 ATM引出しによって引き出された金銭に相当する金額の補償を行うこと

イ 当該顧客が当該盗難に気付いてから、速やかに会員への通知が行われていること

ロ 会員の調査に対し、当該顧客より、遅滞なく、当該盗難に至った事情その他の当該盗難に関する状況について十分な説明が行われていること

ハ 当該顧客が、警察署に当該盗難に係る届出を提出していることその他の当該盗難にあっ

たことが推測される事実を確認できるものを、会員に対し示していること

- 2 会員は、前項第1号に定める偽造カードに係る補償の責任について、次に掲げる事由により免じられることを契約において定めることができる。
 - 1 当該顧客の故意により当該ATM引出しが行われたことを当該会員が証明した場合
 - 2 会員が当該ATM引出しについて善意でかつ過失がないこと及び当該顧客の重大な過失により当該ATM引出しが行われたことを当該会員が証明した場合
 - 3 会員は、第1項第2号に定める盗難カードに係る補償の責任について、次に掲げる事由により免じられることを契約において定めることができる。
 - 1 当該顧客の故意により当該ATM引出しが行われたことを当該会員が証明した場合
 - 2 当該会員が当該ATM引出しについて善意でかつ過失がないこと及び次のいずれかに該当することを証明した場合
 - イ 当該ATM引出しが当該顧客の重大な過失により行われたこと
 - ロ 当該ATM引出しが当該顧客の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人又は家事使用人によって行われたこと
 - ハ 当該顧客が、被害状況に係る当該会員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こと
 - 3 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乘じ、又はこれに付随して真正カードが盗難にあったことを当該会員が証明した場合
 - 4 第1項第2号イに規定する会員への通知が、当該盗難が行われた日（当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難に係る盗難カードを用いて行われたATM引出しが最初に行われた日）から2年を経過する日後に行われた場合
 - 5 当該ATM引出しが、第1項第2号イに規定する会員への通知がなされた日の30日（当該通知をすることができないやむを得ない事情があることを当該顧客が証明したときは、その事情が継続している期間の日数を加えた日数）前の日の前に行われていた場合
- 4 会員は、第1項第2号に定める盗難カードに係る補償について、当該会員が、当該ATM引出しが盗難カードを用いて行われたことについて善意でかつ過失がないこと及び当該ATM引出しが当該顧客の過失（重大な過失を除く。）により行われたことを証明した場合は、その補償を行わなければならない金額を、当該ATM引出しによって引き出された金銭に相当する金額の4分の3に相当する金額又はそれ以上の金額で会員が任意に定めた金額とすることを契約において定めることができる。
- 5 会員は、第1項各号の規定に基づく補償を受けることができることとされる顧客に対し、次のいずれかに掲げる請求権の全部又は一部に係る支払に関する調整条項を契約において定めることができる。
 - 1 偽造カード又は盗難カードを用いて行われたATM引出しが弁済又は貸付けの効力を有しない場合に当該顧客が当該会員に対して有する当該ATM引出しに係る顧客資産の返還請求権
 - 2 偽造カード又は盗難カードを用いて行われたATM引出しが弁済又は貸付けの効力を有する場合に当該顧客が当該ATM引出しを受けた者その他の第三者に対して有する損害賠償請求権又は不当利得返還請求権

(偽造カード又は盗難カードを用いて行われる不正なATM引出しの防止のための措置等)

第4条 会員は、偽造カード又は盗難カードを用いて行われる不正なATM引出しの発生を防止するため、その業務の実情に応じたシステムの整備及び顧客に対する情報提供等必要な措置を講ずるものとする。

2 会員は、前項の措置を講ずるに当たっては、これらの措置の実施に伴う顧客の負担が過重なものとならないよう配慮するものとする。

(取引の状況等の記録、保存等)

第5条 会員は、会員が定めるところにより、ATM引出しが行われた日、当該ATM引出しによって引き出された金銭の金額及び当該ATM引出しに伴って手数料その他これに類似するものが引き落とされている場合はその金額並びに当該ATM引出しに係るATMの設置者を記録し(当該会員がATMを設置する場合は、これに加えてATM引出しの状況をビデオテープ、写真その他の記録媒体に記録するものとする。) それらの物件を保存するものとする。

2 会員は、顧客からその預託した資産に係る偽造カード又は盗難カードによるATM引出しに係る事実を確認するために必要な資料の提供その他の協力を求められたときは、これに誠実に協力するものとする。

(顧客に対する配慮)

第6条 会員は、偽造カード又は盗難カードを用いて行われた不正なATM引出しに関し、当該ATM引出しに係る顧客に対して情報の提供その他の協力を求めるに当たっては、当該顧客の年齢、心身の状態等に十分配慮するものとする。

(電磁的方法による契約等)

第7条 会員は、第3条に定める書面による契約に代えて、当該書面による契約を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができる。この場合において、当該会員は、当該書面による契約を行ったものとみなす。

2 前項の定めに基づき契約を行った会員は、顧客から当該契約の内容について照会があったときは、遅滞なく、当該顧客にその契約の内容を文書、口頭、電信又は電話、電子情報処理組織を使用する方法その他の方法により回答しなければならない。

(協会への報告)

第8条 協会は、カードの発行状況及び偽造カード又は盗難カードによる不正引出し被害の状況等を把握するため、会員に対し、報告を求めることができる。

付 則

1. この理事会決議は、平成18年2月10日から施行する。

2. 第3条及び第7条の規定は、この理事会決議施行前に締結された個人顧客(以下「既存顧客」

という。)との間のカードに係る契約について準用する。

- 3.2.の準用に係る既存顧客との当該カードに係る契約の変更方法については、書面による契約又は電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法のほか、あらかじめ当該既存顧客との間で契約した方法によることができる。

偽造カード又は盗難カードによる被害に対する補償について

平成18年2月10日

カードを発行する証券会社は、日本証券業協会の規則（平成18年2月10日付施行の「偽造カード及び盗難カードによる不正な引出しからの顧客の保護等について（理事会決議）」第3条）に基づき、偽造カードや盗難カードによる被害に遭われたお客様への補償について、次の内容をお客様との契約（約款等）で明らかにすることが義務付けられております（は規定可）。

記

1. 偽造カードによりATMからお客様の資産が不正に引き出されたときは、引き出された金銭に相当する金額を補償すること

（ ）お客様の故意による場合又は証券会社が善意・無過失であってお客様に重大な過失があることを証券会社が証明した場合を除く。

2. 盗難カードによりATMからお客様の資産が不正に引き出された場合、お客様が盗難に気付いてから速やかに証券会社に通知するなど所定の手続きが行われているときは、引き出された金銭に相当する金額（ 2 ）を補償すること

（ 1 ）次の から に該当する場合を除く。

お客様の故意によることを証券会社が証明した場合

証券会社が善意・無過失であって次のいずれかに該当することを証券会社が証明した場合

イ. お客様の重大な過失により行われたこと

ロ. お客様の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人又は家事使用人によって行われたこと

ハ. お客様が被害状況に係る証券会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こと

戦争、暴動等により著しい社会秩序の混乱に乘じ、又はこれに付随してカードが盗難にあったことを証券会社が証明した場合

お客様から証券会社への盗難に関する通知が盗難が行われた日から2年を経過する日以後に行われた場合

当該ATM引き出しが、証券会社への通知がなされた日の30日前の日の前に行われていた場合

（ 2 ）証券会社が善意・無過失であって、お客様に過失があることを当該証券会社が証明した場合には、当該ATM引出しによって引き出された金額の4分の3に相当する金額（又はそれ以上で任意に定める額）

以上

詳しくは、お取引先証券会社へお問い合わせください。

「過失」や「重大な過失」(上記()、規則第3条参照)となり得る場合の例について

どのような場合がお客様の「過失」や「重大な過失」となるかについては、個々の事例に即して判断されることとなりますが、例えば下記の枠内に記載したような事例は「重大な過失」や「過失」となり、全部又は一部が補償されない場合もあります。

カードや暗証番号の管理については、十分ご注意ください(「カードと暗証番号の取扱いについてのご注意」をご参照ください)。

記

1. お客様の「重大な過失」となりうる場合の典型的な事例

- (1) お客様が他人に暗証番号を知らせた場合
- (2) お客様が暗証番号をカード上に書き記していた場合
- (3) お客様が他人にカードを渡した場合
- (4) その他お客様に(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

(注) (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カードを預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)等に対して暗証番号を知らせた上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ありません。

2. お客様の「過失」となりうる場合の典型的な事例

- (1) 次の または に該当する場合

証券会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、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、かつ、カードをそれらの暗証番号を推測させる書類等(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 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

暗証番号の管理

ア 証券会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、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、携帯電話など金融機関の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合

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 酩酊等により通常の注意義務を果た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

カードと暗証番号の取扱いについてのご注意

暗証番号の管理について

暗証番号は、他人に教えないでください。

生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車のナンバーなど他人に推測されやすい番号を暗証番号に使用しないでください。

暗証番号をカードに記載しないでください。

暗証番号のメモをカードと一緒に保管または携帯しないでください。

暗証番号を推測させるような書類（免許証、健康保険証、パスポートなど）などをカードと一緒に保管または携帯しないでください。

カードの暗証番号は、ロッカーや貴重品ボックス、携帯電話など金融機関の取引以外の他の暗証番号として使用しないでください。

暗証番号は、随時変更することをお勧めします。

カードの管理について

カードは、他人に渡さないようにしてください。

カードを入れた財布などを自動車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置かないでください。

酩酊等により通常の注意義務を果たせなくなるなどカードを容易に他人に奪われる状況に置くことがないようにしてください。

カードが手元からなくなる、身に覚えのない取引があるなど被害に遭ったと思われる場合には、すみやかにお取引先証券会社までご連絡ください。