

『『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）に関するQ & A

（平18.2.9）

○ 第3条関係

（問1）顧客の「重大な過失がある場合」や「過失がある場合」とは、具体的にどのような事例が該当するのか。（2項2号、3項2号、4項）

（答）

本来的には個々の事例に即して判断されるべきものでありますが、下記のような事例については、「重大な過失」、「過失」となり得るものと考えられます。

どのような事例が「重大な過失がある場合」や「過失がある場合」に該当するかについては、顧客と証券会社間で共通認識を有することが望ましく、また、これらの事例を明示して顧客に注意を促すことが、偽造・盗難の被害の極小化に資することとなりますので、ホームページやポスター・リーフレット等により積極的に告知を行うことが重要と考えられます。

なお、適用に当たっては、機械的に行うのではなく、顧客の年齢・心身の状態等への十分な配慮が必要です。

記

1. 本人の重大な過失となりうる場合

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、その事例は、典型的には以下のとおり。

- (1) 本人が他人に暗証番号を知らせた場合
- (2) 本人が暗証番号をカード上に書き記していた場合
- (3) 本人が他人にカードを渡した場合
- (4) その他本人に(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) 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、やむを得ない事情がある場合はこの限りではない。

2. 本人の過失となりうる場合

本人の過失となりうる場合の事例は、以下のとおり。

- (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(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 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

(注) 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」(過失となりうる場合の(1) や(2) ア) について

預金者保護法の法案の趣旨説明において、「金融機関から預金者に対し、生年月日等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、複数回にわたる働きかけが行われることが前提となると考えている。この働きかけは、類推されやすい暗証番号を使用している預金者に対して、電話やダイレクトメール等により個別的、具体的に行う必要があり、ポスター等による預金者一般に向けた広報では、「働きかけ」には該当しないものと考えている。」(平成 17 年 7 月 19 日衆議院財務金融委員会)との見解が示されていることに留意する必要があります。

(問2) 顧客が紛失したカードによる不正引出しは、盗難カードによる不正引出しと解されるのか。

(答)

紛失したカードは、本理事会決議の定めるところによる「盗難カード」には該当しません。

（問３）第３条第１項第２号口の「十分な説明」については、どのように考えれば良いのか。

（答）

盗取された状況について、一般的かつ客観的に十分な説明が行われることをいうと考えられます。具体的にどの程度の説明を行う必要があるかは、ケースバイケースですが、顧客が盗取された状況について自らが知っていることをできるだけ詳しく誠実に説明し、それが当該顧客の置かれている状況にかんがみて十分に合理的であると考えられる程度に説明が行われることであると考えられます。

（問４）第３条第１項第２号八の「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」とは、具体的にどのようなものか。

（答）

具体的には、警察署に対する被害届または捜査機関（検察庁・警察署）に対する告訴状が考えられます。

（問５）第３条第３項第２号口の「家事使用人」とはどのような者か。

（答）

「家事使用人」とは、専ら家事全般に使用される労働者であり、恒常的に家庭に入り、家族と共同の生活実態があるような者のことをいいます。したがって、住み込み、または通いであっても、恒常的に家事全般を行っている家政婦のような者が該当することとなると考えられます。

一方、介護ヘルパーや清掃業者等であって事務所から業務の内容を指定され、その業務のみを行うような者は該当しないものと考えられます。

（問６）第３条第３項第３号の「戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱」の「等」には、大規模な地震等の自然災害も含まれるのか。

（答）

「等」は、人為的な要因を指し、大規模な地震等の自然災害は含まれないと考えられます。

（問７）第３条第３項第５号の「やむを得ない事情」とは、具体的にどのような事情か。

（答）

顧客の心身の状態や、その置かれた状況による個別の判断によるものであり、一概に何がこれに当たるかを示すことは困難ですが、あえて例示するとすれば、長期の出張や入院により、自らの口座の状況をチェックすることができなかった場合などが考えられます。「やむを得ない事情」についての立証責任は顧客にあります。顧客に対し、公的機関の証明書や医師の診断書等の提出等、当該事情につき客観的・合理的に示すよう求めることとなると考えます。

○第4条関係

(問8)「システムの整備」に関し、具体的にどのような措置を講じれば良いのか。

(答)

各社の業務の実情に応じたシステムの整備が必要となると考えます。具体的には、(財)金融情報システムセンターが策定している「安全対策基準」等が参考になると考えます。

なお、預金者保護法の法案の趣旨説明において、「偽造カードを用いて行われた払戻し等による損害について、簡単に偽造されてしまうような脆弱なシステムを使っている金融機関の責任が重いことから、預金者に重大な過失がない限り、金融機関がその損害の全部を負担することとしている」(平成17年7月19日衆議院財務金融委員会)とされてことにも留意する必要があります。

(問9)「顧客に対する情報提供」とは、具体的にどのような情報を提供すれば良いのか。

(答)

不正引出しの発生を防止するための情報提供であり、例えば、生年月日等の容易に推測される暗証番号を変更するよう働きかけることや、不正引出しの発生防止のためのシステム面の措置等の状況について情報提供を行うことなどが考えられます。

○第6条関係

(問10)本条は、具体的にどのようなことを求めている規定か。

(答)

例えば、顧客の「過失」を判断するに当たって、過失の前提となる暗証番号の管理等について、高齢者等に若年者等と同様の対応を求めることは現実的には困難なため、証券会社としては、顧客の年齢や心身の状態に応じた助言や説明を行うなど、きめ細かな対応を行う必要があるといったことが考えられます。

以 上