

平成 17 年 2 月 25 日

各 位

株式会社 りそなホールディングス  
株式会社 りそな銀行  
株式会社 埼玉りそな銀行  
株式会社 近畿大阪銀行  
株式会社 奈良銀行

### 偽造キャッシュカード対策の取り組みについて

りそなホールディングス(社長 川田 憲治)ならびにりそな銀行(社長 野村 正朗)、埼玉りそな銀行(社長 利根 忠博)、近畿大阪銀行(社長 水田 廣行)、奈良銀行(社長 上林 義則)は、これまで以上に、お客さまが安心してキャッシュカードをご利用いただけるよう、以下の通り、偽造キャッシュカード対策に取り組んでまいります。

#### (主な取り組み)

1. 偽造キャッシュカード被害に対する補償
2. ご利用限度額の一律引下げ(本年3月)
3. キャッシュカードロックシステム導入(本年10月めど)
4. ICキャッシュカードの導入(18年3月めど)
5. ご利用限度額の個別設定サービスの導入(18年3月めど)
6. 不正取引検知システムの導入(18年度上期中)

#### 1. 偽造キャッシュカード被害に対する補償について

偽造キャッシュカードによる被害に遭われたお客さまへの補償につきましては、これまでも真摯に検討してまいりましたが、今般、現在お申し出をいただいているお客さまをはじめ、個々のお客さまの被害について当社が社内の一定の基準による調査を実施し、お客さまの責に帰すべき事由がないと判断・確認できた場合には、具体的に補償をさせていただくことといたします。

なお、偽造キャッシュカード被害に関するお客さまからのお申し出につきましては、各お取引店において真摯に対応してまいります。

#### 2. ご利用限度額の一引き下げ等について

お客さまが偽造キャッシュカードの被害に遭われた場合の被害額を抑制するため、本年3月14日(月)より、1日あたりの現金支払限度額、ならびに1回あたりの振込限度額をこれまでの500万円から一律200万円に引き下げます(りそな銀行、埼玉りそな銀行、奈良銀行)。近畿大阪銀行は、1日あたりの現金支払限度額について3月7日(月)より新たに一律200万円を設定し、1回あたりの振込限度額については平成17年度上期中に現在の500万円から引き下げること検討しております。

### 3. 「キャッシュカードロックシステム（仮称）」の導入について

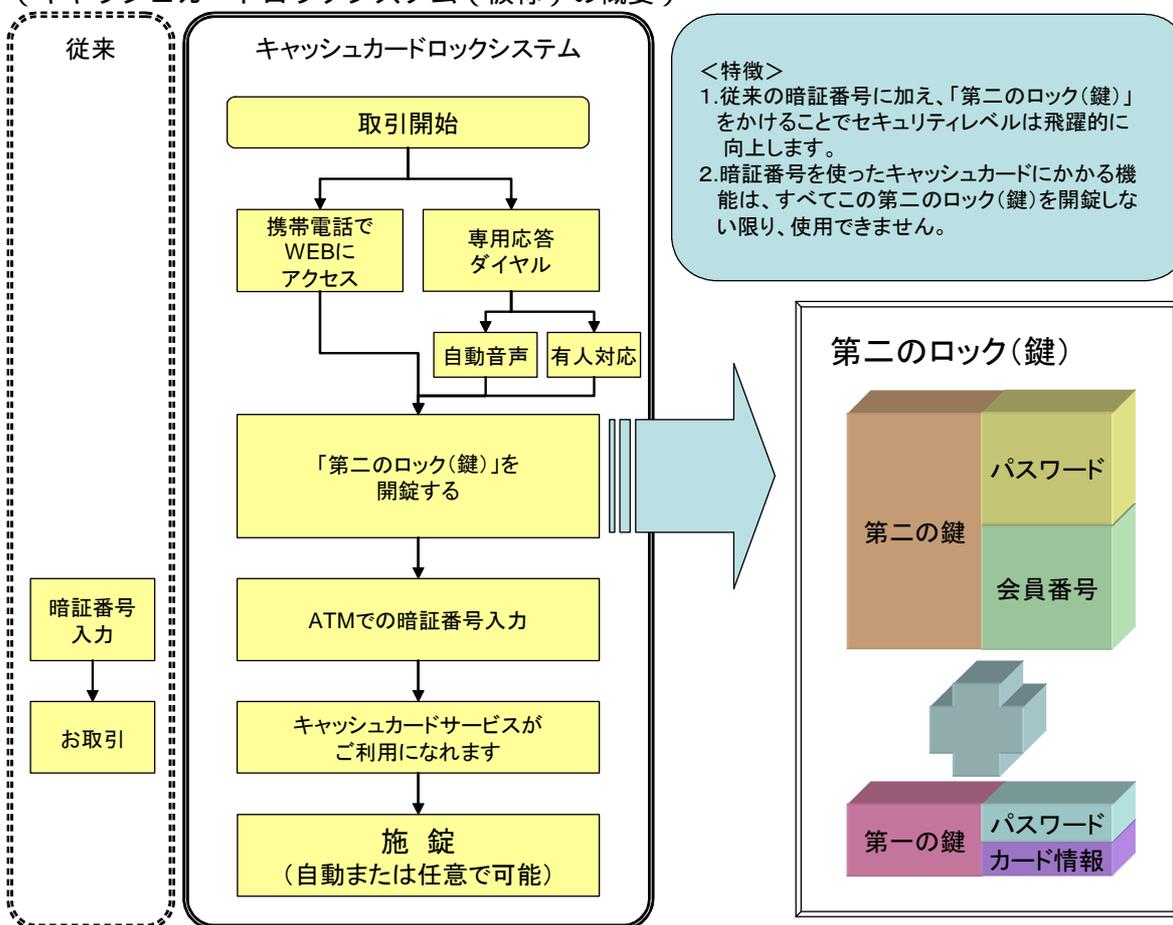
今夏からの試行を踏まえ、本年10月をめどにキャッシュカードロックシステム（仮称）を導入いたします<sup>1</sup>。本システムは、お客さまご自身でATMの出金機能について、停止（ロック施錠）及び停止解除（ロック開錠）ができるサービスです。

いわばキャッシュカードによるATMの出金機能に「第2のロック（鍵）」を設けるもので、ご利用時以外は二重のロックにより、キャッシュカードの紛失の他、盗難・偽造に遭われた場合も第三者がキャッシュカードを利用することはできず、また、本システムによるATM出金機能のロックは、当社グループ各社のATMの他、他行やコンビニのATM、デビットカード等、全てのチャネルに対応していることから、セキュリティは大幅に向上するものと考えております。

本システムのご利用はお申し込みを頂いた預金口座が対象となりますが、ご使用中のキャッシュカードを引き続きご利用頂けます。

<sup>1</sup> 当初、りそな銀行と埼玉りそな銀行で導入し、近畿大阪銀行では導入を検討してまいります。奈良銀行では平成18年1月予定のりそな銀行との合併時より導入いたします。

#### （キャッシュカードロックシステム（仮称）の概要）



本件システムは、株式会社 日立製作所の「キャッシュカードの不正使用を防止するシステム」を導入する予定です。

### 4. ICキャッシュカードの導入

キャッシュカードの複製防止策として、磁気ストライプカードに比べ偽造耐性の高いICキャッシュカードを平成18年3月をめどに、ご利用を希望されるお客さまを対象に発

行させていただきます。<sup>2</sup>

なお、ICキャッシュカードは、お客さまの利便性を維持するため、他行やコンビニなどのATMでもご利用できるように、磁気ストライプを併用いたします。

ICキャッシュカード対応のATMにつきまして、当初は各店に1台以上(出張所含む)を設置する予定です。

<sup>2</sup> 当初、りそな銀行と埼玉りそな銀行で導入し、近畿大阪銀行では導入を検討してまいります。

#### 5. ご利用限度額の個別設定サービスについて

平成18年3月のICキャッシュカードの取扱開始にあわせて、IC機能及び磁気ストライプ機能それぞれに、お客さまご自身で任意のご利用限度額を設定できるようにいたします。ご利用限度額は、1日及び1ヶ月あたりの設定を可能とし、お客さまごとの利便性・安全性のニーズに応じたサービスが提供可能となります(りそな銀行、埼玉りそな銀行)。

近畿大阪銀行は、平成17年度上期中に磁気ストライプにおける本サービスの取り扱いを開始する予定です。

#### 6. 不正取引検知システムの導入について

偽造キャッシュカード被害に遭われたお客さまが、被害をより早く認知できるように、異常と思われる取引を銀行側で早期に検知し、お客さまに情報提供するサービスを平成18年度上期中に導入いたします。<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 当初、りそな銀行と埼玉りそな銀行で導入し、近畿大阪銀行では導入を検討してまいります。

#### 7. のぞき見防止策に関する取り組み

当社グループでは、ほぼ全てのATMに後方確認ミラーを設置しておりますが、新たなのぞき見防止策として、本年2月より順次、ATMの間仕切りに「セキュリティスクリーン」を設置してまいります(りそな銀行、近畿大阪銀行、奈良銀行)。これは、ATMの両脇に布製の幕を設置することで、お客さまの画面操作の、のぞき見を防止するものです。

この他、埼玉りそな銀行では、のぞき見防止策としてATM画面に「フィルター」を設置しております。

りそなグループでは、「偽造キャッシュカード問題」に対する対策を重要な課題として捉え、今後も被害の発生・拡大を防ぎ、お客さまに安心してキャッシュカードをご利用いただけるよう、生体認証(バイオメトリックス認証)による本人確認、偽造キャッシュカードにも対応する保険付き預金商品の導入等を積極的に検討してまいります。

以上

(ご参考)

これまでの各行における主な取組み

取組み事項	りそな銀行	埼玉りそな銀行	近畿大阪銀行	奈良銀行
A T M画面へのフィルター貼り付け	セキュリティスクリーン設置予定	平成 16 年 9 月	セキュリティスクリーン設置予定	セキュリティスクリーン設置予定
A T Mへの後方確認ミラーの設置	平成 16 年 3 月	平成 16 年 9 月	平成 16 年 12 月	平成 17 年 3 月予定
被害届出提出ルールの制定等	平成 16 年 6 月	平成 16 年 6 月	平成 16 年 6 月	平成 16 年 6 月
注意喚起ポスター掲示やチラシ配布	平成 16 年 7 月	平成 15 年 11 月 平成 16 年 11 月	平成 16 年 4 月	平成 16 年 10 月
注意喚起の H P 掲載による啓発	平成 16 年 10 月	平成 17 年 2 月	平成 17 年 4 月予定	平成 17 年 3 月予定

なお、りそなグループ各行においては、次の通り、お客様へのキャッシュカードの暗証番号の管理についての注意喚起の再徹底など、偽造キャッシュカード対策に取り組んでおります。

- ・ 注意喚起ポスターの再掲出
- ・ 店頭における注意喚起のチラシの配布
- ・ A T Mクイックロビーにおける自動音声による注意喚起
- ・ 注意喚起のダイレクトメールの発送
- ・ カスタマーセンターの電話対応時における注意喚起

以上