

報道関係者各位

2020年9月24日

株式会社ゆうちょ銀行

即時振替サービスの不正利用における今後の対応について

株式会社ゆうちょ銀行（以下、ゆうちょ銀行）の即時振替サービスの不正利用に関する今後の対応について、お知らせいたします。

このたびは、お客さまをはじめ関係者のみなさまに多大なご迷惑をおかけしておりますことを、改めて深くお詫び申し上げます。被害のお申し出をいただいたお客さまに対しては、決済事業者と連携し、必要な調査を踏まえた上で、全額を補償いたします。

なお、9月16日に、一部を除き、新規口座登録・口座変更および振替（チャージ）のサービスを停止しているため、サービスを停止している決済事業者（10事業者）について同様の被害が発生することはありません。

1. お客さまへのお取引確認等のお願い

被害の全容を把握するため、サービスを停止している決済事業者を登録している口座をお持ちの全てのお客さま（複数の事業者をご登録のお客さまを名寄せした結果、約550万口座を特定）に対し、お心当たりのない取引のご確認等をお願いしてまいります。

本日、新聞各社の朝刊に、取引のご確認等をお願いする広告を掲載いたしました。

また、本日以降、決済事業者を登録している約550万のお客さまに、順次メール発信やダイレクトメールの発送を行い、取引のご確認等をお願いしてまいります。

さらに、即時振替サービスの取引の態様からより注意が必要と考えられるお客さま（約600口座）に対しては、個別にお電話により、取引のご確認等をお願いしてまいります。

なお、ゆうちょ銀行を騙る偽メール等により、口座暗証番号等のお客さまの情報が盗取されることがないようにご注意くださいようお願い申し上げます。ゆうちょ銀行から、電話、メール等でお客さまの口座暗証番号などを求めることはございませんので、くれぐれもご注意くださいようお願い申し上げます。

2. ゆうちょ銀行口座登録時の2要素認証の導入

現在、新規口座登録・口座変更および振替（チャージ）のサービスを停止している決済事業者（10事業者）につきましては、全て2要素認証の導入を終えております。

3. 即時振替サービスにおけるお申し出の状況

即時振替サービスにおけるお申し出の状況は、既に公表済のものも含めて約380件、約6,000万円（9月22日現在。当行におけるお客さまからのお申し出受付ベース）です。

これらの被害のお申し出をいただいたお客さまには、決済事業者と連携し、必要な調査を踏まえた上で、早期補償に向けて鋭意手続きを進めております。

当行としては、現状把握している約380件については、10月末を目途に、補償を完了させたいと考えております。

ゆうちょ銀行は、今後も安心してお客さまにご利用いただけるよう、セキュリティも含めたサービスの向上に全力で取り組んでまいります。

以上