

報道関係者各位

2020 年 10 月 30 日

株式会社ゆうちょ銀行

キャッシュレス決済サービスの不正利用等に関する各種対応状況について

株式会社ゆうちょ銀行（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 池田 憲人）が提供するキャッシュレス決済サービスの不正利用等に関する各種対応状況を取りまとめましたので、お知らせいたします。

改めて、お客さまにご迷惑をおかけしたことにつきまして深くお詫び申し上げます。今後、お客さま本位の業務運営を一層推進、実践してまいります。

以上

キャッシュレス決済サービスの不正利用等に関する各種対応状況について

1. お客さま対応

(1) お客さまへの周知

即時振替サービス利用の決済事業者を登録しているお客さま（約 550 万人）へ、お心当たりのないお取引のご確認をお願いする旨のお知らせの発送が本日完了いたします。

なお、mijica の全会員さま（約 20 万人）へ、お心当たりのないお取引のご確認をお願いする旨のお知らせについては、10 月 3 日（土）までに完了しています。

(2) 被害に遭われたお客さまへの補償

即時振替サービスについては、9 月 22 日（火）までにお申出のあったお客さまのうち、補償対象となったお客さまへの補償手続きを 10 月 2 日（金）までに完了しています。

mijica 会員間の不正送金については、9 月 28 日（月）までに被害にあわれたお客さまについては、同日までに補償手続きを完了しています。

上記のほか、新たにお申出のあったお客さまに関しては、決済事業者と連携して順次調査を進めているところであり、補償対象となったお客さまについては速やかに補償を行っております。

上記（1）及び（2）の詳細については、「別紙」をご参照下さい。

2. タスクフォースによるセキュリティ総点検

ゆうちょ銀行が提供しているキャッシュレス決済サービス※について、ゆうちょ銀行の代表執行役社長が直接指揮するタスクフォース（9 月 25 日（金） 設置）によるセキュリティの総点検を進めてまいりました。

この総点検では、この度発生した不正利用事案の発生原因や一般社団法人キャッシュレス推進協議会公表の「コード決済における不正な銀行口座紐づけの防止対策に関するガイドライン」に基づき、セキュリティ上、本来講じておくべきであった対策と現状とのギャップを分析し、課題の抽出を行うとともに、今後講じるべき対応策の取りまとめを実施しております。

総点検の結果につきましては、現在、セキュリティ強化策の決定とともに 第三者による評価を進めているところであり、第三者による評価完了後、準備出来次第、速やかに公表いたします。

※ ゆうちょ銀行キャッシュレス決済サービスの点検対象

- ・ ゆうちょ Pay
- ・ 即時振替サービスおよび双方向即時振替サービス
（決済サービス、証券口座の即時入金、公営競技、郵便局のネット
ショップお支払い）
- ・ mijica
- ・ JP BANK カード（クレジットカード）

以上

1. お客さまへの周知

	内 容	対応状況
即時振替サービス	①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約 550 万人のお客さまへのお知らせ（メール又はお手紙）	・ 10 月 30 日（金）までに、全てのお客さまへのお知らせを完了
	②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（576 口座）に対するお取引のご確認（電話又はお手紙）	・ 10 月 12 日（月）までに対象のお客さまへの連絡を完了（通電 201 件、お手紙 375 件）（※1） ・ 現時点で被害にあわれたとの申告は 1 人（現在調査中）
mijica	①全会員さま（約 20 万人）へのお知らせ（メール）	・ 10 月 3 日（土）までに全会員さまへのお知らせを完了
	②会員間送金を対象としたスクリーニングを行う対象となった会員さま（93 人）への個別連絡（電話又は手紙）	・ 10 月 2 日（金）までに対象の会員さまへの連絡を完了（通電 61 人、お手紙 32 人）（※1）
	③mijicaWeb へ不正ログインされた可能性のある会員さま（1,368 人）への個別連絡・被害確認（電話又は手紙）	・ 10 月 12 日（月）までに対象の会員さまへの連絡を完了（通電 568 人、お手紙 800 人）（※1）
	④不正作成被害懸念のお客さま（3 人）に個別連絡（訪問）	・ 10 月 8 日（木）までに対象の会員さまに個別にご連絡を完了（被害なし 1 人、ご連絡つかず 2 人（停止済））

（※1）2 回以上電話を差し上げても連絡がつかないお客さまについては、再度、お手紙を送付することにより、連絡対応を完了しております。

2. 補償の状況

	内 容	対応状況
即時振替サービス	①9 月 22 日（火）までにお申出を受け付けたお客さま（383 件）（※2）	・ 10 月 2 日（金）までに、補償対象のお客さまへの補償手続きを完了（210 件、総額 4,940 万円） ・ 補償対象外となったお客さま（173 件）については、決済事業者さままたは当行からご連絡をしております。（ご納得 153 件、未通電 19 件、再調査等 1 件）
	②9 月 23 日（水）以降、新たにお申出を受け付けたお客さま（488 件）（※2）	・ 10 月 29 日（木）現在、補償対象（11 件）のうち 10 件のお客さまに補償手続きを完了（総額 282 万円） ・ 補償対象外となったお客さま（376 件）については、決済事業者さままたは当行からご連絡をしております。（ご納得 149 件、未通電 221 件、再調査等 6 件） ・ 調査中のお客さま（101 件）
mijica	mijica 会員間の不正送金で被害に遭われたお客さま（54 件）	・ 9 月 28 日（月）までに、被害に遭われたお客さまへの補償手続きを完了（54 件、332 万円） ・ 新たなお申出はありません。

（※2）1 人で複数件のお申し出があるお客さまがいるため、件数にて表示