

報道関係者各位

2021年1月8日
株式会社ゆうちょ銀行

キャッシュレス決済サービスに関する今後の対応について

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に関する今後の対応について、以下のとおり、お知らせいたします。

当行は、キャッシュレス化やフィンテックが急速に進展しているという大きな流れを踏まえ、民営化を進める中で、お客さまの利便性向上の観点から、キャッシュレス決済サービスの充実を図ってまいりました。

この過程において、当該サービスの安全性に関する当行のリスク感度の不十分さや、被害補償の解決に日時を要する等お客さま本位に欠ける業務運営により、お客さまをはじめ関係者のみなさまにご不便やご迷惑をおかけしたことにつきまして、改めてお詫び申し上げます。

当行は、キャッシュレス決済サービスを経営戦略上の重要施策と考えており、今般の経験と反省を踏まえ、お客さまにより安全・安心にサービスをご利用いただけるよう、一層のセキュリティ強化に取り組むとともに、リスク感度の向上とお客さま本位の業務運営にさらに努めてまいります。

1. セキュリティ総点検の結果を踏まえた今後のサービス提供について

（1）即時振替サービスの再開

① これまでの経緯

即時振替サービスにおける不正利用に対し、お客さまの大切な資産の保全を最優先するため、2020年9月初旬から中旬にかけて、一部の決済事業者について、即時振替サービスの提供を停止いたしました。

不正利用の発生に鑑み、当行は、即時振替サービスを含む、キャッシュレス決済サービスに係るセキュリティの堅牢性の確認やお客さまのご利用状況のモニタリング等の点検のため、代表執行役社長が直接指揮する「セキュリティ総点検タスクフォース」を設置し、その点検結果を2020年11月9日（月）に公表いたしました。

その後、当行においては、「セキュリティ総点検タスクフォース」の必須項目およびセキュリティ強化策のほか、全銀協ガイドライン（※1）、日本資金決済業協会ガイドライン（※2）への対応を完了し、お客さまにより安全に、安心

してサービスをご利用いただけるよう、サービス再開にあたっての具体的な条件や再開時期について、各決済事業者と検討してまいりました。

かかる取組みを踏まえ、即時振替サービスにおけるサービス再開日、再開決済事業者を含む今後の対応について、以下②～⑤のとおり決定しました。

(※1) 全国銀行協会「資金移動業者等との口座連携に関するガイドライン」(2020. 11. 30)

(※2) 日本資金決済業協会「銀行口座との連携における不正防止に関するガイドライン」(2020. 12. 03)

② サービスの再開日

現在停止中の即時振替サービスにおける「口座登録」・「振替（チャージ）」を、**2021年1月13日（水）9時から、再開**いたします。

③ サービスを再開する決済事業者

全銀協ガイドライン、日本資金決済業協会ガイドラインに基づき必要な対応を完了したことを当行が現時点において確認できている決済事業者について、サービスを再開します。

2021年1月13日（水）以降にサービスを再開する決済事業者については、今後順次、当行のWEBサイトにてお知らせいたします。

サービス再開日	区 分	決済事業者名
2021年1月13日(水)	コード決済事業者	メルペイ、LINE Pay
	その他決済事業者	—
今後順次WEBサイトにてお知らせ	コード決済事業者	PayPay、NTTドコモ
	その他決済事業者	PayPal、ゆめカード、ウェルネット、K y a s h、楽天E d y、ビリングシステム、

④ 口座紐付けが解除されたお客さまへのお願い

不正取引の確認をお願いするお手紙が、宛先不明等によりお届けできなかったお客さまについては、セキュリティ上の観点から、口座紐づけを一旦解除させていただきます。お手数ですが、2021年1月13日（水）のサービス再開後に、再度、新規での口座登録をお願いいたします。

なお、引越し等により現住所とゆうちょ口座に登録されている住所が異なるお客さまについては、お近くの当行の窓口または郵便局の貯金窓口、もしくは郵送で住所変更のお手続きをお願いいたします。

いずれについても、お客さまにはお手数をおかけいたしますが、より安全・安心にご利用いただくために、何卒、ご協力賜りたく存じます。

⑤ 補償等への対応

即時振替サービスの再開にあたっては、補償を含めたお客さま対応態勢等について、決済事業者と合意しています。

お客さまから不正利用等による被害のお申し出があった場合、決済事業者と十分に連携し必要な調査を実施の上、補償対象となったお客さまには速やかに補償をいたします。

なお、2021年1月7日（木）時点における補償対応状況は以下のとおりです。

- ・2020年9月22日（火）までにお申し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2020年10月2日（金）までに完了しています。
- ・2020年9月23日（水）以降、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手続きを行っております。

（2）mijicaに関する今後の方針

① これまでの経緯

mijicaにおける不正送金の発生を受け、被害拡大防止の観点から、2020年9月中旬に、送金機能の取扱いを停止いたしました。

その後、セキュリティ総点検タスクフォースによる点検を進めていく中で、mijicaの専用WEBサイトに不正なアクセスが行われていたことを確認したため、2020年10月3日（土）に、同サイトを停止するとともにmijica新規申し込みを停止いたしました。

セキュリティ総点検の結果では、mijicaの対応については、「スコープを今後のサービス戦略にまで広げ、当行のビジネス方針としての対応を早急に整理」するとしておりましたが、以下②～③のとおり方針を整理しました。

② mijicaから新たなブランドデビットカードへの移行

キャッシュレスサービスにおけるmijica戦略を一新し、mijicaのデビットカード機能を新たなブランドデビットカードへ2022年春に移行することとして、準備を進めてまいります。

新たなブランドデビットカードのサービス内容の詳細や、mijicaからの移行のお手続きについては、別途ご案内いたします。

新ブランドデビットカード発行後は、mijicaのサービスは終了いたします。

③ 新たなブランドデビットカードへの移行までのmijicaの対応について

mijicaについては、現在、セキュリティ上の問題がないことが確認されている機能に限定して2022年夏頃まで引き続きご利用いただけます。また、現在、ご利用いただいているお客さまのご不便を少しでも解消できるよう、mijica会員専用WEBサイトでのご利用履歴閲覧機能の再開を検討いたします。

なお、mijica 会員間の不正送金については、2020年9月28日（月）までに、被害にあわれたお客さまへの補償手続きを完了しています。また、2020年9月28日（月）以降、mijica 会員間の不正送金における新たな被害のお申し出はありません。

mijica をご利用のお客さまにはご不便・ご迷惑をおかけしておりますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

(参考) ■ 現在ご利用いただける mijica のサービス

<ul style="list-style-type: none"> ・ mijica カードのご利用（お店やネットショッピングでのお買い物、公共料金のお支払いなど） ・ デビットチャージ（デビットカードとしてのご利用） ・ 指定日チャージ ・ ゆうちょ ATM での現金チャージ ・ ゆうちょ ATM での出金 ・ 海外 ATM での出金 ・ ご利用通知メール
--

(参考) ■ 現在ご利用いただけない mijica のサービスについて

現在ご利用いただけないサービス	今後の予定
ご利用履歴の閲覧	mijica デスクで承ります
ご利用上限額の変更	mijica デスクで承ります
今すぐチャージ ※mijica 会員専用 WEB サイトからのチャージ	再開の予定はありません ※ゆうちょ ATM での現金チャージをご利用ください
送金（おくって mijica）	再開の予定はありません
新規申込	再開の予定はありません

2. 監査委員会による「即時振替サービス等の不正利用事案に関するガバナンス検証」 結果を踏まえた執行部の認識と今後の当行における態勢整備について

監査委員会において、即時振替サービス等の不正利用事案の一連の経緯に係るガバナンスの構築・運用状況の検証が行われ、その検証結果および監査委員会意見（提言）が、2020年12月9日（水）に取締役会に報告されました。

（1）監査委員会意見（提言）のポイントおよびその背景となった見解

監査委員会意見（提言）のポイント	左記の背景となった監査委員会見解（抄）
<p>1 「お客さま本位」の業務運営を行うための品質管理 お客さまの声をより網羅的にとらえて、その一元的管理を行うとともに、利用者保護の立場から、受付から問題の解決に至るまで、責任をもって対応すべき。</p>	<p>○被害補償の法的責任の議論とは別に、お客さまとの接点が他社であったとしても、利用者保護の観点から最後まで責任をもつ意識の徹底が必要。 ○お客さまの不満足の表明を広くとらえ、苦情や指摘に対して、その解決が図られるように徹底してお客さま側の立場に立って、サービス向上に向けた取組を行うべき。</p>
<p>2 適切な情報開示 被害防止やお客さまの安心を確保するため、より適時・適切な情報開示を行えるよう、各部署が平時から備えておく工夫が必要。 提携先と共同して提供しているサービスに関する対外公表を行う場合は、提携先と協調すべき。</p>	<p>○トラブル認知後の対応にあたり、サービス停止の判断基準等について決済事業者との十分なすり合わせを行うべき。 ○お客さまへの注意喚起の必要性がある情報については、被害情報も含め、適時・適切な開示を行なうべき。</p>
<p>3 2線の機能強化 サイバーセキュリティやITリスクの2線部署（※4）を強化し、提携先を含めたサービス全体について、適切な牽制を利かせる必要あり。</p>	<p>○新商品の審査時および、導入後の定期的なリスク評価の見直しにおいて、2線部署は、1線部署（※3）への牽制が実効性を持つよう、リスク管理委員会における協議と日常的な管理をともに高度化させる必要あり。</p>
<p>4 専門委員会の議論の深化 議事運営にあたっては、1線部署と2線部署を切り分け、論点の明確化を図ることなどにより、議論を深化させる必要あり。</p>	<p>○対応策が協議される専門委員会は、参加者が多数に及び、さまざまな議案が付議されることから、重大な論点が抜け落ちることのないよう議論すべき。</p>
<p>5 情報伝達の複線化 問題の発見や解決に向けては、社外取締役等の外部人材の知見を活用するという観点に立ち、報告のあり方を検討する必要あり。</p>	<p>○解決に時間を要している事案をより明確にするなど、問題が埋もれてしまわないよう、取締役会への報告のあり方を検討すべき。</p>

（※3）営業部門・事務部門等の現業部門

（※4）リスク管理・コンプライアンス部門等の管理部門

(2) 監査委員会意見（提言）を受けた執行部の認識

① お客さまへの補償対応

監査委員会見解の中で「お客さまとの接点がどこであれ、利用者保護の観点から最後まで責任をもつ意識の徹底が必要。」との指摘を受けている点について、2017年7月の被害発生後、当行の補償対応が遅れた主たる原因は以下のとおりと認識しています。

ア) 補償方針策定の遅れ

- 当行の各種規定上、「なりすまし」被害は補償の対象外となっていた等、補償の議論について利用者保護の観点への配慮が不十分であったため。
- 決済事業者との連携が必要となるため、当行にとって従来にない補償業務であったため。
- 補償に関する外部情報の収集や被害類型に応じた対応の整理に時間を要したため。

イ) 補償遅延認識の遅れ

- 1線部署と2線部署の情報共有が不十分であったほか、お客さまからの苦情・相談が網羅的・一元的に管理されておらず、被害補償されていない状況の全体像が把握できていなかったため。

② 不正利用に係る被害情報の公表

監査委員会意見（提言）の中で「被害防止やお客さまの安心を確保するため、より適時・適切な情報開示を行えるよう、各部署が平時から備えておく工夫が必要。提携先と共同して提供しているサービスに関する対外公表を行う場合は、提携先と協調すべき。」との指摘を受けている点について、当行が被害情報の公表を2020年9月まで実施しなかった主たる原因は以下のとおりと認識しています。

- 決済事業者との連携が必要になる具体的な被害情報開示およびそれに付随するサービスの機能制限、停止等の措置に関しては、適時・適切に行えるよう、予め取り決めを行っておくべきとの課題認識を、平時において持つことができなかったため。

当行は、監査委員会意見（提言）に即して、速やかに改善に向けた取組みを進めております。

(3) 当行における態勢整備について

項目(1)の監査委員会意見(提言)および(2)の執行部認識を踏まえ、「総合的な苦情・相談対応態勢の強化」および「セキュリティ検証態勢の強化」について、以下のとおり態勢を整備しております。

① 総合的な苦情・相談対応態勢の強化

ア) 苦情・相談対応に係る本社組織の抜本的強化【監査委員会意見(提言)1関連】

お客さまからの苦情・相談(不正利用関連等)を一元的に管理し、受付から解決まで、責任をもって対応する態勢とします。具体的には、2021年1月に設置(組織改編)した「お客さまサービス統括部」に、お客さまからの苦情・相談に係る全社的な横串機能を付与し、人員増強を行いました。2線部署である同部が、お客さまからの苦情・相談が解決に至るまでを一元的に管理し、1線部署によるお客さまからの苦情・相談への対応や、不正利用に係るお客さまへの補償状況をチェック・牽制するとともに、解決に向けて強力にサポートします。また、コンプライアンスに係る全社的な横串機能を有する2線部署であるコンプライアンス統括部と連携することで、お客さま目線での苦情・相談・補償対応に係る全社的な横串機能を一層強化します。

イ) 相談受付窓口の一元化【監査委員会意見(提言)1関連】

これまでも各種相談受付窓口においてお客さまからの声を受け付けてまいりましたが、お客さまからの苦情・相談の一元的管理の一環として、2021年3月を目途に、「キャッシュレス被害相談デスク」を新設し、お客さまからの苦情・相談を、漏らさずフォローする態勢を強化します。

ウ) 経営陣等の関与の強化【監査委員会意見(提言)1、5関連】

2021年1月から、代表執行役社長が委員長を務める「サービス向上委員会」において、利用者保護の観点から重要な苦情や補償の状況を、経営陣が個別案件ベースで認識し、必要な対応を指示する態勢としました。また、社外取締役の知見を活用する観点から、解決に時間を要している案件などを選定のうえ、取締役会に報告します。

② セキュリティ検証態勢の強化

ア) 2線の牽制機能の強化【監査委員会意見(提言)3、4関連】

商品・サービスのセキュリティに関する2線部署の牽制機能強化のため、新商品・サービス導入時の審査基準を明確化し、営業・事務系の新商品・サービスを審議する会議体(プロダクト・コミッティ(仮称))を新設するとともに、継続的なリスク評価・管理態勢、不正利用発生等に備えた対応態勢を整備します。リスク管理委員会での協議においては、2線部署が重要な論点

や争点を明確化した上で、審査結果を説明・報告することとします。また、提携先を含めたサービス全体について、適切な牽制を効かせる観点から、提携事業者等と連携するとともに、リスク感度向上のため、商品・サービスに係るリスク関連情報の社内共有を強化します。さらに、サイバーセキュリティに係る人員の増強や、外部専門家の活用を進めてまいります。

イ) リスク感度の向上【監査委員会意見(提言) 3 関連】

1 線部署・2 線部署双方のリスク感度向上のため、自社・他社サービスにおける不正利用事案および各種ガイドライン等の事例研究ならびに外部機関や外部専門家とも連携した情報収集を強化します。また、1 線部署相互間および1 線部署と2 線部署間の人事交流を拡大してまいります。

ウ) 経営陣等の関与の強化【監査委員会意見(提言) 2、3、4、5 関連】

新商品・サービス導入時、期中リスク評価時のセキュリティ検証に関する経営陣の関与を強化します。期中リスク評価に関しては、リスク管理部門担当執行役およびシステム部門担当執行役が「重点点検システム」を定期的を選定し、2 線部署による評価結果を経営陣が検証する態勢とします。また、サイバーセキュリティやシステムリスクという分野の専門性に応じた課題・論点の明確化を図るなどして、取締役会における実効的な議論に資するよう、取締役会に報告します。

さらに、経営陣が不正利用発生時等に適時・適切な情報開示を行うために、提携先との連携態勢を強化するとともに、不正利用発生時の社内対応フローを明確化（規程化）します。

以上