

平成 24 年 12 月 18 日

各 位

会社名 株式会社 新生銀行
代表者名 代表取締役社長 当麻 茂樹
(コード番号 : 8303 東証第一部)

当行 ATM でのキャッシュカード情報の盗用（スキミング被害）について

この度、当行自由が丘出張所（自由が丘コンサルティングスポット）および上野支店（上野フィナンシャルセンター）において、当行 ATM をご利用のお客さまのキャッシュカード番号や暗証番号などの情報が、スキミング機器などの設置により不正に取得され、偽造されたキャッシュカードによってお客さまの口座から海外 ATM を通じて不正に出金される事態が判明いたしました。

このため、現在、キャッシュカード番号などの情報が不正に取得されたお客さまの ATM 取引を一時停止しております。

現在判明している事実および当行の対応について、下記の通りご報告いたします。

今回の事態によりお客さまに被害が発生しましたことを深くお詫びいたしますとともに、お客さまの保護および再発の防止に全力で取り組んでまいります。

1. 事実関係

10 月 28 日に自由が丘コンサルティングスポット、11 月 17 日、18 日に上野フィナンシャルセンターにおいて、当行 ATM 各 1 台にスキミング機器などが不正に設置・回収され、その間に当該 ATM をご利用になったお客さまの口座からキャッシュカード番号や暗証番号などの情報が不正に取得され、偽造されたキャッシュカードによって海外 ATM を通じ不正に出金が行われました。

現時点で、不正取得の可能性が懸念されるカード枚数は 130 枚（うち当行キャッシュカード 71 枚）で、当行キャッシュカードをご利用のお客さまのうち、海外で不正出金されたことが判明したお客さまは 12 月 18 日現在 30 名、被害総額は 6,417,129 円となり、すべてカンボジアで出金されています。当行以外の金融機関のカードをご利用のお客さまの被害状況は現時点で不明です。

10 月 28 日、11 月 17 日および 18 日の 3 日間で情報を不正に取得された可能性のあるお客さま 130 人の内訳は、以下の通りです。

当行キャッシュカードをご利用のお客さま	71 名
当行以外の金融機関のキャッシュカードをご利用のお客さま	54 名
クレジットカードによるキャッシングサービスをご利用のお客さま	5 名

2. 発覚の経緯

12 月 14 日、15 日の両日に当行コールセンター（新生パワーコール）に対して海外での身に覚えのない出金を訴えるお客さまからの照会が 10 件寄せられたことから、お客さまのご利用になった共通の ATM を特定し、当該 ATM の防犯映像を確認いたしました。この結果、10 月 28 日に自由が丘コンサルティングスポットの ATM1 台、11 月 17 日、18 日に上野フィナンシャルセンターの ATM1 台にスキミング装置などが不正に設置されており、ご利用になったお客さまのキャッシュカードの情報などが不正に取得された可能性のあることが、12 月 17 日に判明いたしました。

3. 不正取得の方法および不正取得された情報

当行 ATM における情報の不正取得は、ATM のカード挿入口に小型読取装置によってキャッシュカード上のカード番号などの磁気テープ情報が、また ATM 機の右側側壁上部に設置された小型カメラによりお客さまが入力された暗証番号が不正に取得されたものと思われます。

4. お客様の保護、同種の事案の調査ならびに再発防止のための対応

- (1) キャッシュカードの情報を不正に取得された可能性のあるお客様 71 名については、12 月 17 日に口座からの ATM での払出しを停止するとともに、当該お客様に対しては順次ご連絡し、被害状況の有無について確認するとともに、暗証番号の変更およびキャッシュカードの再発行をご案内しております。
- (2) 不正出金により被害のあった当行キャッシュカードをご利用のお客様については、被害額を全額補償いたします。
- (3) 不正出金により被害のあった当行以外の金融機関のカードをご利用のお客様については、被害額の補償などについては、カードの発行金融機関にご照会ください。
- (4) 全国の当行 ATM の警備体制の見直しを直ちに実施します。
- (5) 同種の事案がないか確認を行っております。また、ATM のカード挿入口に不正物の設置ができないような処置を早急に行います。さらに、不正検知システムの導入も検討いたします。
- (6) 当行ホームページにてお客様への注意喚起をいたします。

なお、個人のお客様におかれましては、お心当たりのないカード利用がございましたら、以下の新生パワーコール（コールセンター）までご連絡くださいますよう、お願い申し上げます。万一被害にあわれた場合には、ご迷惑をおかけいたしますが、お客様へのご負担のないよう、対応いたしますので、ご安心ください。

【個人のお客様からのお問い合わせ先】

新生パワーコール 0120-456-007（24 時間 365 日）
※音声の流れたら、「*1→0」の順に番号を押すと、オペレーターにつながります。

以 上