

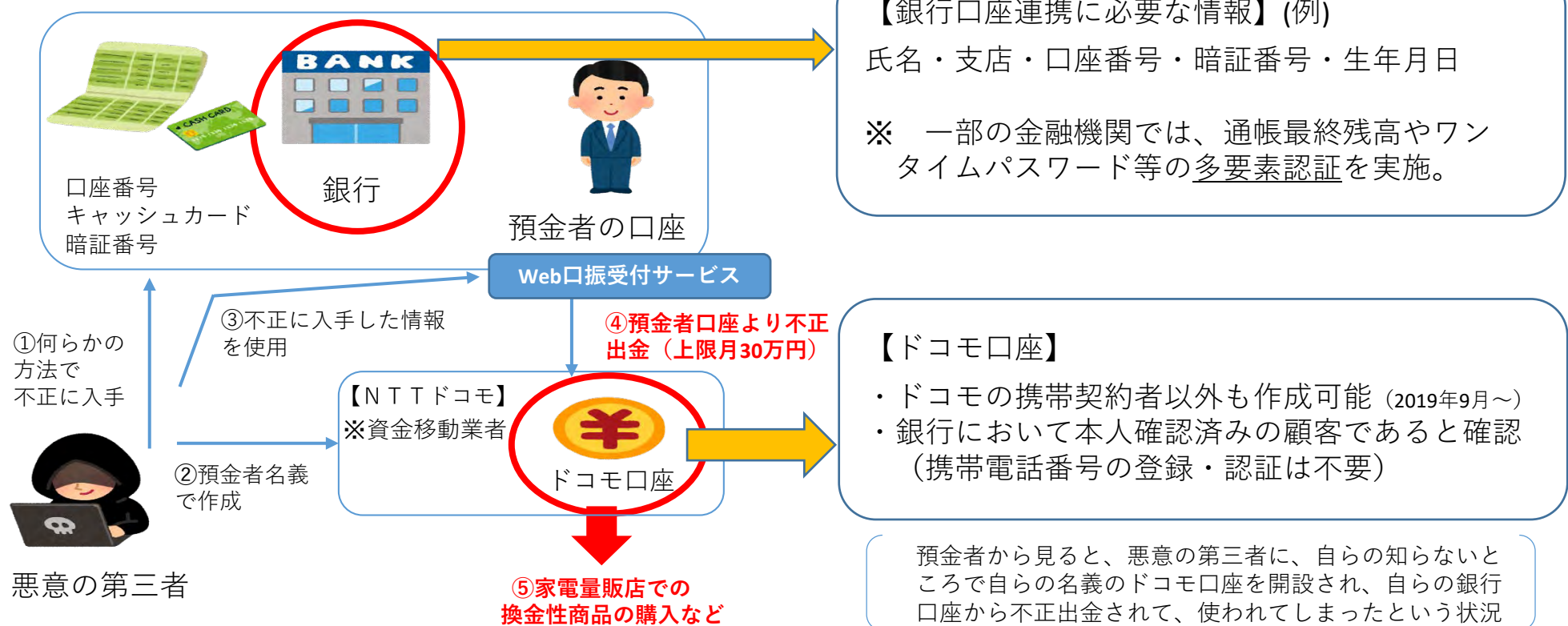
資金移動業者等を通じた銀行口座不正出金事案を踏まえた対応について

令和3年1月
金 融 庁



「ドコモ口座」を利用した銀行口座不正出金事案の概要

1. 不正出金のスキーム



2. 被害状況と対応

- ドコモ口座と連携する35行のうち、11行で被害発生（計128件、被害総額約2,885万円）
- 金融庁から、ドコモ・各銀行に、①補償、②被害の拡大防止、③再発防止を適切に実行するよう指示
 - ① ドコモと銀行が連携して全額補償済み
 - ② 全35行との新規口座登録を停止、1要素認証の17行を含む29行でドコモ口座へのチャージを停止
 - ③ ドコモと銀行において、多要素認証の導入など本人確認・認証を強化

預金取扱金融機関・資金移動業者に対する要請等について（令和2年9月15日）

令和2年9月15日
金融庁

資金移動業者の決済サービスを通じた銀行口座からの不正出金に関する対応について

悪意のある第三者が不正に入手した預金者の口座情報等をもとに当該預金者の名義で資金移動業者のアカウントを開設し、銀行口座と連携した上で、銀行口座から資金移動業者のアカウントへ資金をチャージすることで不正な出金を行う事象が複数発生しています。

これを踏まえ、金融庁においては、預金取扱金融機関に別紙1の注意喚起及び別紙2の要請、並びに資金移動業者に別紙3の要請を実施しましたので、公表いたします。

また、9月14日（月）、全国銀行協会において、傘下金融機関に対し、以下の（参考）の要請をしております。

（別紙1） スマホ決済等サービスを利用した不正出金に関する注意喚起（9月8日）

（別紙2） 預金取扱金融機関向け要請文（9月15日）

（別紙3） 資金移動業者向け要請文（9月15日）

（参考） 資金移動業者の決済サービス等での不正出金への対応について
（一般社団法人 全国銀行協会 令和2年9月14日公表）

利用者におかれましては、銀行口座に身に覚えのない取引があった場合には、取引先銀行、資金移動業者又は金融庁の金融サービス利用者相談室にご相談ください。

また、自身の銀行口座に不審な取引がないか、今一度ご確認頂くとともに、口座情報の管理にご注意願います。

相談窓口

金融庁 金融サービス利用者相談室（平日10時00分～17時00分）

電話：0570-016811（IP電話からは03-5251-6811）

FAX：03-3506-6699

インターネットによる情報の受付は、こちら

お問合せ先

総合政策局リスク分析総括課

03-3506-6000（内線2797,3676）

預金取扱金融機関向け要請文（令和2年9月15日）

令和2年9月15日

一般社団法人全国銀行協会 会長
一般社団法人全国地方銀行協会 会長
一般社団法人第二地方銀行協会 会長
一般社団法人全国信用金庫協会 会長
一般社団法人全国信用組合中央協会 会長
一般社団法人全国労働金庫協会 理事長

殿

金融庁監督局長
栗田 照久

資金移動業者の決済サービスを通じた不正出金への対応について（要請）

1. 事案の概要

- 悪意のある第三者が不正に入手した預金者の口座情報等をもとに当該預金者の名義で資金移動業者のアカウントを開設し、銀行口座と連携した上で、銀行口座から資金移動業者のアカウントへ資金をチャージすることで不正な出金を行う事象が複数発生している。
- 現時点では、資金移動業者において犯罪収益移転防止法施行規則第13条第1項第1号に基づく確認を実施し、それに基づく銀行での取引時確認済みの確認及び口座振替契約（チャージ契約）の締結に際してキャッシュカードの暗証番号のみで認証するケースにおいて、被害の発生が確認されている。

2. 確認・検討いただきたい事項

- 「主要行等向けの総合的な監督指針」、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」にも記載されているように、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し必要な体制を整備することが重要である。こうしたことに留意し、下記について確認・検討いただきたいので、貴協会会員宛に周知徹底方よろしくお願いしたい。



- ① 資金移動業者等との間で口座振替契約（チャージ契約）を締結している預金取扱金融機関においては、資金移動業者等における取引時確認の内容を踏まえ、資金移動業者等のアカウントと銀行口座を連携して口座振替を行うプロセスに脆弱性がないか確認すること。

（注）例えば、上記口座振替契約（チャージ契約）に際して、預金取扱金融機関においてワンタイムパスワード等による多要素認証を実施していない場合など、不正に預金者の口座情報を入手した悪意のある第三者が、預金者の関与無しに資金移動業者等のアカウントへ資金をチャージ可能なケースは脆弱性があると考えられる。

- ② 上記確認により問題や脆弱性が見出だされた場合には、資金移動業者等のアカウントとの連携時における認証手続の強化（多要素認証の導入など）を含むセキュリティの強化、資金移動業者等における取引時確認の状況を確認するなどの堅牢な手続きの導入を検討すること。

また、その導入までの間、足許において被害を生じさせない態勢を整備する観点から、新規連携や資金移動業者等のアカウントへの資金のチャージを一時停止すること。

- ③ 本事案に関して、被害を心配される利用者から相談を受けた場合には、被害の有無に関わらず、利用者の不安を解消するべく、真摯な姿勢で迅速かつ丁寧に対応すること。

なお、上記①の確認により問題や脆弱性が確認された場合にはその旨、及び上記②の対応の内容を速やかに当局に連絡いただきたい。

また、過去に被害が生じていなかったかを確認いただき、被害が発覚した場合や、新たに被害が発生した場合にも、その旨を直ちに当局に連絡いただきたい。

以上

資金移動業者向け要請文（令和2年9月15日）

令和2年9月15日

資金移動業者各位

金融庁総合政策局長
中島 淳一

資金移動業者の決済サービスでの不正出金への対応について（要請）

1. 事案の概要

- 悪意のある第三者が不正に入手した預金者の口座情報等をもとに当該預金者の名義で資金移動業者のアカウントを開設し、銀行口座と連携した上で、銀行口座から資金移動業者のアカウントへ資金をチャージすることで不正な出金を行う事象が複数発生している。
- 現時点では、資金移動業者において犯罪収益移転防止法施行規則第13条第1項第1号に基づく確認を実施し、それに基づく銀行での取引時確認済みの確認及び口座振替契約（チャージ契約）の締結に際してキャッシュカードの暗証番号のみで認証するケースにおいて、被害の発生が確認されている。

2. 確認・検討いただきたい事項

- 「資金移動業者関係の事務ガイドライン」にも掲載されているように、サイバー攻撃が日々、高度化・巧妙化していることを踏まえ、適時・適切に自社のサイバーセキュリティ水準を確認し、適切な不正防止策を講じることが重要である。こうしたことに留意し、下記について確認・検討いただきたい。

なお、令和2年9月14日、一般社団法人全国銀行協会から「資金移動業者の決済サービス等での不正出金への対応について」が発表されているので、参考にされたい。

（全国銀行協会HP） <https://www.zenginkyo.or.jp/news/2020/n091401/>



- ① 資金移動業者においては、資金移動業者での取引時確認、銀行での上記確認・認証の内容を踏まえ、資金移動業者のアカウントと銀行口座を連携して口座振替を行うプロセスに脆弱性がないか確認すること。

(注) 例えば、資金移動業者において自ら取引時確認を実施しておらず、銀行において上記確認・認証に際してワンタイムパスワード等の多要素認証を実施していない場合など、不正に預金者の口座情報を入手した悪意のある第三者が、預金者の関与なしに資金移動業者のアカウントへ資金をチャージ可能なケースは脆弱性があると考えられる。

- ② 上記確認により問題や脆弱性が見出だされた場合には、資金移動業者での取引時確認を強化する、銀行での上記確認・認証を強化するなどの堅牢な手続きの導入を検討すること。

また、その導入までの間、足許において被害を生じさせないために、新規連携や銀行口座からの資金のチャージを一時停止すること。

- ③ 本事案に関して、被害を心配される方からご相談を受けた際には、被害の有無によらず、相談者の不安を解消するべく、真摯な姿勢で迅速かつ丁寧に対応すること。

なお、上記①の確認により問題や脆弱性が確認された場合には、その旨を直ちに、また、上記②の対応の内容を速やかに当局に連絡いただきたい。

また、過去に被害が生じていなかったか確認いただき、被害が確認された場合や、新たに被害が発生した場合にも、その旨を直ちに当局に連絡いただきたい。

以上

業界指針の策定や監督指針の改正について

- 今般の不正出金事案を踏まえ、銀行と資金移動業者に対しては、以下などの実施を求めてきたところ。

1. 不正防止策の実施

- ① 相手方の認証方式を含めたリスクの検証、役割・責任の明確化
- ② リスクに見合った適切な認証方式の導入
銀行による認証の強化、資金移動業者による本人確認の強化等の実施
（当面、多くの銀行は、記憶要素に加え、登録電話番号へ可変式パスワードを連絡する方法（IVR）の導入を検討）
（多くの資金移動業者はeKYCの実施を検討）
- ③ 口座振替契約時の預金者への通知
- ④ 既存の口座振替契約の中に不正に締結されたものが残っている可能性を踏まえた不正防止策の実施
- ⑤ 不正が疑われる取引の適切なモニタリング

2. 補償方針の策定・実施

3. 利用者相談に真摯に対応するための態勢整備

- こうした要請を踏まえ、全国銀行協会・日本資金決済業協会は、被害の速やかな補償を含め、本事案に対応するための業界指針を策定・公表（令和2年11月30日、12月3日）。
- また、金融庁としても、上記事項等を監督指針に盛り込むため、パブリックコメントを開始（令和2年12月25日）。
- 金融庁としては、今後とも、各事業者において、利用者保護の観点から適切な対応がなされるよう、求めてまいりたい。

規約同意画面



表面撮影画面①



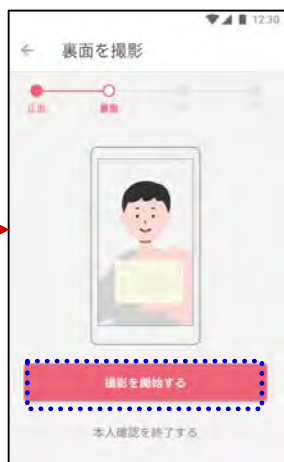
表面撮影画面②



撮影完了

- ・ 表面/裏面/厚みの3点の撮影が必要となります。
- ・ 本人確認書類と本人の顔を映しての撮影が必要となります。

裏面撮影画面①



裏面撮影画面②



厚み撮影画面①



厚み撮影画面②



撮影完了

撮影完了

申込受付後
受付センターにて
目視による確認

預金者向け注意喚起（令和2年10月14日）

- 令和2年10月14日、金融庁ウェブサイト及びSNSに預金者向け注意喚起チラシを当庁、警察庁、消費者庁、全国銀行協会及び日本資金決済業協会の連名で公表。
- また、警察庁、消費者庁、全国銀行協会及び日本資金決済業協会のウェブサイトにも掲載。

身に覚えのないキャッシュレス決済サービスを通じた銀行口座からの不正な出金にご注意ください！

犯罪者が、不正に入手したお客さまの口座情報等をもとに、キャッシュレス決済サービス（〇〇ペイ、〇〇Payなど）のアカウントを開設するとともに銀行口座と連携したうえで、預金を不正に引き出す事案が多数発生しています。

！ ご注意いただきたいポイント

- こうした不正出金は、キャッシュレス決済サービスをご利用されていないお客さまのほか、インターネットバンキングを利用されていない方も被害に遭われています。
- ご自身の銀行口座に不審な取引がないか、お取引先の銀行口座のご利用明細（インターネットバンキングの入出金明細や通帳など）を今一度ご確認ください、口座情報の管理にご注意願います。
- 銀行口座に身に覚えのない取引があった場合には、お取引先銀行またはご利用明細に記載されているキャッシュレス決済サービスを提供する事業者にご相談ください。
- 銀行およびキャッシュレス決済サービス事業者は、このような悪意のある第三者による不正な出金による被害について、連携のうえ全額補償を行っています。
- こうした事案に便乗した詐欺にもご注意ください。

● 本件についてご質問・ご相談等がある場合、下記の相談窓口までお問い合わせください。

金融庁 金融サービス 利用者相談室	電話番号：0570-016811、受付時間：平日10:00～17:00
警察庁	不正出金の被害が確認された際には、最寄りの警察署等にご相談ください
消費者ホットライン	電話番号：188（お近くの消費生活相談窓口をご案内します）
全国銀行協会 相談室	電話番号：0570-017109、03-5252-3772 受付日：月～金（祝日および休業日を除く）、受付時間：9:00～17:00
日本資金決済業協会 お客さま相談室	電話番号：03-3556-6261、受付時間：平日10:00～17:00