

即時振替サービスの不正利用等への対応

2020年10月



1	公表資料（即時振替サービス関連）	・・・ P 2
2	公表資料（mijica関連）	・・・ P 5
3	公表資料（キャッシュレス決済サービスに関する総点検関連）	・・・ P 9
4	SBI関連（当行公表資料）	・・・ P 10

1-1 公表資料（即時振替サービス関連）

◆ 9/16公表（停止＋被害状況）

ゆうちょ銀行

即時振替サービスにおける被害状況について

2020年9月18日

● 事案概要

◇新規口座登録

◇資金移動・不正出金

● 事業者の状況

(1) 2020年9月16日に停止した事業者(2020年9月15日お知らせ分)

項番	企業名	サービス開始	ゆうちょ口座登録 二要素認証 導入時期（予定含む）	被害数	
				件数	金額
1	PayPay	2017.2.7	9月17日	13件	135.4万円
2	LINE Pay	2016.10.13	9月17日	2件	49.8万円
3	PayPal	2018.9.27	9月17日	2件	1万円
4	威尔ネット	2018.4.2	9月17日	31件	345万円
5	楽天Edy	2014.10.6	9月17日	—	—
6	ピリングシステム（PayB）	2017.7.14	9月17日	—	—
7	メルペイ	2020.2.6	9月17日	4件	105万円
8	ゆめカード	2017.5.31	9月19日	—	—
小計				52件	636.2万円

(2) 以前に停止した事業者

9	NTTドコモ	2017.11.21	9月16日	82件	1,546万円
10	Kyash	2020.9.7	9月16日	3件	23万円
小計				85件	1,569万円

合計

137件

2,205.2万円

(3) 稼働中の事業者

11	ファミマデジタルワン（ファミPay）	2020.6.9	済	—	—
12	pring	2020.2.18	済	—	—
小計				—	—

※各事業者様と調整の上、掲載しております。

● お客さまへの補償について

即時振替サービスの不正利用に係る被害に遭われたお客さまに対しては、事業者様と連携し、全額を補償いたします。

また、当行のWebサイト（ホームページ）でも既にご案内を申し上げておりますが、身に覚えのないお取引やご不明な点がございましたら、当行のコールセンターへ是非お問い合わせください。

ゆうちょコールセンター 0120-108420

[受付時間 平日 8:30～21:00 土・日・休日 12/31～1/3 9:00～17:00]

※携帯電話等からも通話料無料でご利用いただけます。※IP電話等一部ご利用いただけない場合があります。

1-2 公表資料（即時振替サービス関連）

◆ 9/24公表（不正利用における今後の対応について）

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すよう、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

	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、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（約600口座）に対するお取引のご確認（メール、お手紙、電話）	10月12日（月）までに対象のお客さまへの確認を完了

1-3 公表資料（即時振替サービス関連）

◆ 10/5公表（お客さまへの補償について）

報道機関各位

2020年10月5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お客さまへの補償について

株式会社ゆうちょ銀行（以下、ゆうちょ銀行）は、即時振替サービスの不正利用による被害のお申し出をいただいたお客さま（383件：9月24日報道発表ベース）について、調査の結果を踏まえ、補償対象となったお客さま（210件、総額4,940万円）への全額補償手続きを10月2日（金）までに完了したので、お知らせいたします。

口座をお持ちのお客さまについては、10月1日（木）までに入金を済ませております。
（口座を解約されたお客さまについては、10月2日（金）までに貯金払戻証書を発送しております。）

また、提携決済事業者による調査の結果、ご本人さまによるご利用やご家族など近親者によるご利用等と判断し補償対象外としたお客さま（173件、総額1,191万円）に対しては、提携決済事業者または当行から、電話等でご連絡をしております。

新たにお申し出いただいたお客さまへの補償についても、可及的速やかに対応してまいります。

以上

	内 容	対応状況
即時振替サービス	①9月22日（火）までにお申し出を受け付けたお客さま（383件）	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客さま（173件）については、決済事業者様または当行からご連絡をしております。）

2-1 公表資料 (mijica関連)

◆ 9/23公表 (不正送金による被害について)

報道関係者各位

2020年9月23日
株式会社ゆうちょ銀行

Visa デビット・プリペイドカード mijica 会員間の不正送金による被害について

Visa デビット・プリペイドカード mijica (以下、「mijica カード」という) の送金機能 (おくって mijica) を使った不正送金による被害について、お知らせいたします。

このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、お客さまに深くお詫び申し上げますとともに、被害にあわれたすべてのお客さまに対する全額補償を、可及的速やかに行ってまいります。

なお、9月16日(水)20:45から全ての mijica カードの送金機能を停止しており、今後同様の被害が発生することはありません。

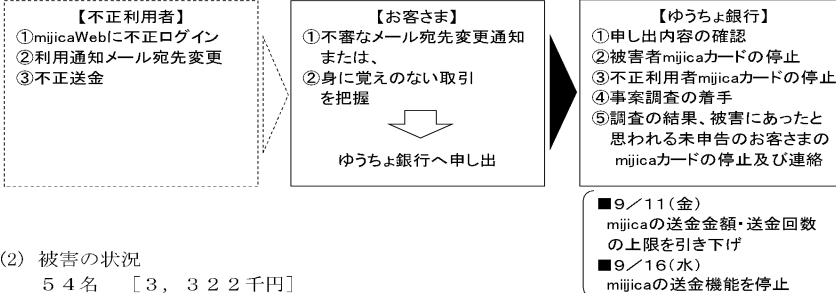
1. 事案の概要

本年8月から9月にかけて、計3回 mijica カードの送金機能を不正に利用し、複数のお客さまの mijica カードから不正利用者 (3名) の mijica カードに送金・利用された事案が発生しました。(別紙参照)

お客さまの申し出を受け、調査を行い、被害者の mijica カード及び不正利用者の mijica カードを都度、速やかに停止しました。また、9月16日(水)に、全ての mijica カードの送金機能を停止しました。

2. 被害状況及び対策内容

(1) 被害の経緯



(2) 被害の状況

54名 [3, 322千円]

8/8: 4名、9/6: 7名、9/15: 43名

(3) 不正送金の手口

現在、調査・分析中です。

3. お客さま対応

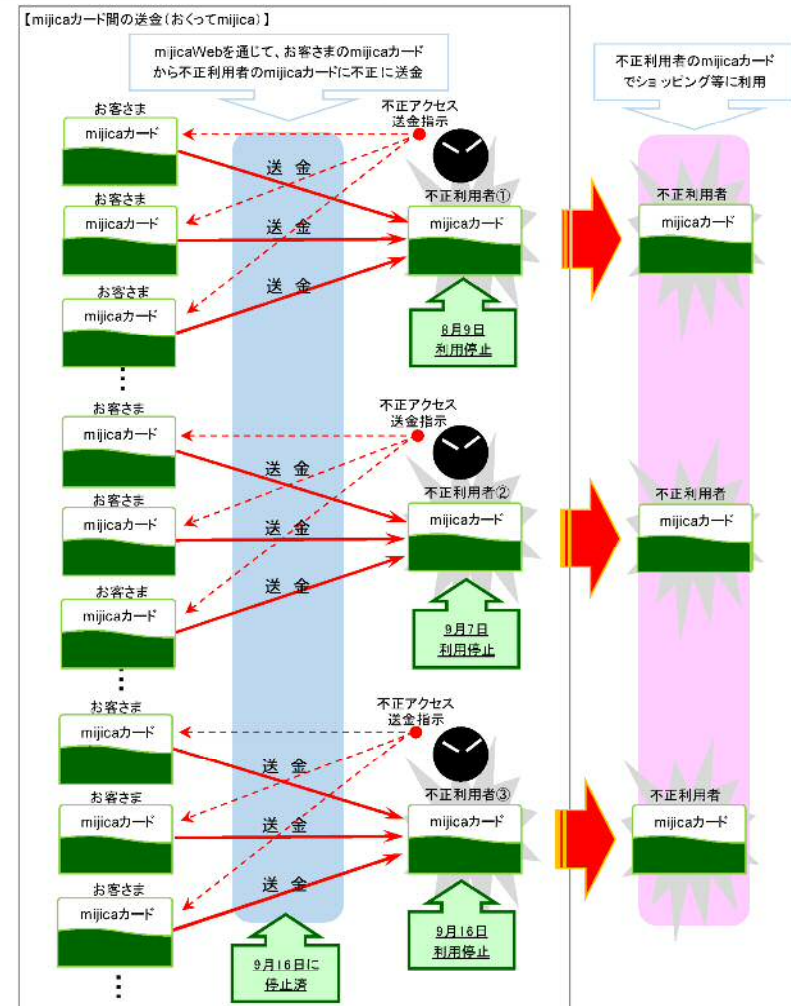
- 被害にあわれたすべてのお客さまに対し、可及的速やかに全額補償いたします。
- 不正送金による被害にあわれたお客さまに対して個別にお電話し、被害の内容及び補償の実施について説明させていただいております。
※ ゆうちょ銀行から被害に遭われたすべてのお客さまに電話またはメール及びお手紙でご連絡 (9月22日時点で、54名中51名のお客さまには通電済)。

以上

【お客さまのお問い合わせ先】
mijica デスク
0120-504-186
受付時間 9:00 ~ 17:00 (1/1は休み)

(別紙)

■ mijica 会員間不正送金被害のイメージ



※送金には、mijica WebにログインするためのID、パスワードに加え、送金時には送金者(被害者)が保有しているカード裏面に記載してあるカードIDの入力が必要となります。

本リリースは mijica 会員向けに「ゆうちょ銀行」が提供する個人間送金サービス「おくって mijica」において不正送金被害が発生したものであり、本事案について Visa は関係ございません。

2-2 公表資料（mijica関連）

◆ 9/24公表（不正送金における今後の対応について）

報道関係各位

2020年9月24日
株式会社ゆうちょ銀行

mijica 会員間の不正送金における今後の対応について

デビット・プリペイドカード mijica の送金機能（おくって mijica）を使った不正送金による被害における今後の対応について、お知らせいたします。

このたびは、このような事態を招きましたことについて、誠に申し訳なく、お客さまに深くお詫び申し上げますとともに、被害にあわれたすべてのお客さまに対する全額補償を、可及的速やかに行ってまいります。

1. mijica 会員間送金を対象としたスクリーニングについて

- (1) 2018年1月からの mijica 会員間送金開始からの全送金を対象
- (2) 今般の不正送金にみられる特徴を踏まえたスクリーニング
 - ① 1か月以内に2件以上の送金を受けた受取人に対して送金した会員様
 - ② 送金前に利用通知メールの宛先を変更した会員様
 - ③ メール宛先の変更後、短時間で送金した会員様

以上のスクリーニングの結果、該当する会員様はいらっしゃいませんでした。

- (3) 追加的な対応として、mijica 全会員様対象とした注意喚起（身に覚えのない利用や Web ログイン ID・パスワードの変更喚起）のメール連絡を準備でき次第行います。
また、上記スクリーニング②までに該当する会員様に対して、個別に連絡させていただき、確認を行います。

2. 補償対応について

被害に遭われたお客さま全員に対して、9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

【お客さまのお問い合わせ先】
mijica デスク
0120-504-186
受付時間 9:00 ~ 17:00（1/1は休み）

◆ 10/3公表（mijica専用WEBサイトの一時停止について）

報道関係者各位

2020年10月3日
株式会社ゆうちょ銀行

デビット・プリペイドカード mijica 専用WEBサイトの一時停止について

株式会社ゆうちょ銀行は、デビット・プリペイドカード mijica（以下、mijica）の送金機能の不正利用等による被害を踏まえ、9月25日に設置した「セキュリティ総点検タスクフォース」による各種資金決済サービスの点検を実施しているところですが、mijica の専用WEBサイト（以下、mijicaWEB）に不正なアクセスが行われていたことを、昨日深夜に確認いたしました。

現在、お客さま情報の不正取得の範囲・規模の特定を急いでおります。

また、mijica 会員のお客さま情報の不正取得が考えられることから、お客さまの安全を考慮し、mijicaWEB を一時停止させていただきます。

このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、お客さまに深くお詫び申し上げます。mijica をご利用のお客さまには、大変ご迷惑をお掛けしますが、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

○ 概要

7月28日～30日、8月1日～4日、8月14日～20日、9月9日～13日の期間において、mijicaWEB に不正なアクセスが行われていたことを確認。詳細については、現在調査中です。

○ 不正取得が考えられるお客さま情報

mijica 会員情報（氏名（漢字・カナ）、生年月日）等

○ 今後の対応

本日から当面の間、mijicaWEB を停止させていただきます。また、今後の調査の結果、被害が判明した場合には、可及的速やかに全額補償いたします。

なお、今後の調査結果によっては、必要な措置を速やかにとって参ります。

以上

【お客さまのお問い合わせ先】
mijica デスク
0120-504-186
受付時間 9:00 ~ 17:00（1/1は休み）

2-3 公表資料（mijica関連）

◆ 10/4公表（不正ログインの範囲・規模について）

報道関係者各位

2020年10月4日
株式会社ゆうちょ銀行

mijica 専用 WEB サイトへの不正ログインの範囲・規模について

株式会社ゆうちょ銀行は、昨日発表した mijica 専用 WEB サイト（以下、mijicaWEB）への不正なアクセスに関し、お客さま情報の不正取得の範囲・規模の特定を急いでおりましたが、1,422 人の mijica 会員のお客さまについて、不正にログインされた可能性のあることが判明いたしました。

不正にログインされた可能性のあるお客さまにつきましては、mijica カードのご利用を一時停止させていただくとともに、過去のご利用状況を調査のうえ、お客さまに対し、過去に不審なお取引がないか確認のご連絡を行います。

なお、お客さま情報の不正取得による被害は現在のところ確認されておませんが、引き続き、調査を進めて参ります。

このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、お客さまに深くお詫び申し上げます。mijica をご利用のお客さまには、大変ご迷惑をお掛けいたしますが、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

○ 調査の方法

昨日発表した期間（7月28日～30日、8月1日～4日、8月14日～20日、9月9日～13日）において、mijicaWEB へのログインが成功している履歴のうち、画面遷移が異常に早く、機械的操作が考えられる履歴を抽出したものです。

○ 不正取得の可能性のあるお客さま情報

mijica 会員情報：氏名（漢字・カナ）、生年月日
カード情報：カード番号下4桁、カード有効期限

○ 今後の対応

調査の結果、被害が判明した場合には、可及的速やかに全額補償いたします。

今後、念のために調査対象期間を拡張、不正ログインが確認された場合には、速やかに同様の措置を行って参ります。

以上

【お客さまのお問い合わせ先】
mijica デスク
0120-504-186
受付時間 9:00～17:00（1/1は休み）

◆ 10/6公表（不正な作成・利用の可能性について）

報道関係者各位

2020年10月6日
株式会社ゆうちょ銀行

mijica カードの不正な作成・利用の可能性について

株式会社ゆうちょ銀行（以下、ゆうちょ銀行）は、内部で実施したデビット・プリペイドカード mijica（以下、mijica カード）に関するリスク検証において指摘された「不正に入手した口座情報を利用した mijica カードの作成・利用の可能性」について調査を進めておりました。

具体的には、お申し込み後に mijica カードが口座登録の住所に届くことも加味して正当権利者であることを確認しておりましたが、mijica カードが届くまでの間においても mijica 専用 WEB サイトでカード番号の一部および有効期限が確認できるため、残余のカード番号を同定すれば不正利用が行える可能性があります。

調査の結果、不正な作成・利用の可能性のあるものを3件（うち1件は決済未成立）確認したため、同カードの利用を停止しました。（口座登録のお客さまには、現在、連絡がとれていないため状況の確認はできておりません。）

このほかにも、お客さまのお手元に届いていないと考えられる9月29日お申し込み以降の mijica カードについては、お客さまの安全を考慮し、ご利用を一時的に停止させていただいております。

なお、10月3日から当面の間、mijica 専用 WEB サイトを停止し、新規の mijica 発行も停止させていただいておりますので、新たな被害は発生しません。

このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、お客さまに深くお詫び申し上げます。mijica をご利用のお客さまには、大変ご迷惑をお掛けしますが、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

○ 調査内容

7月1日～10月3日の間において、カードのお申込日から通常の送達期間までの間にご利用があるカードについて調査しました。

なお、現時点では、不正な作成・利用が疑われる苦情は確認できておりません。

○ 不正利用が考えられる情報

カード番号下4桁、カード有効期限

○ 今後の対応

被害が判明した場合には、可及的速やかに全額補償いたします。

今後、念のために調査対象期間を遡り、同様の事案がないか確認し、確認された場合には、速やかに同様の措置を行って参ります。

引き続き、リスク検証を行い必要な措置を行ってまいります。

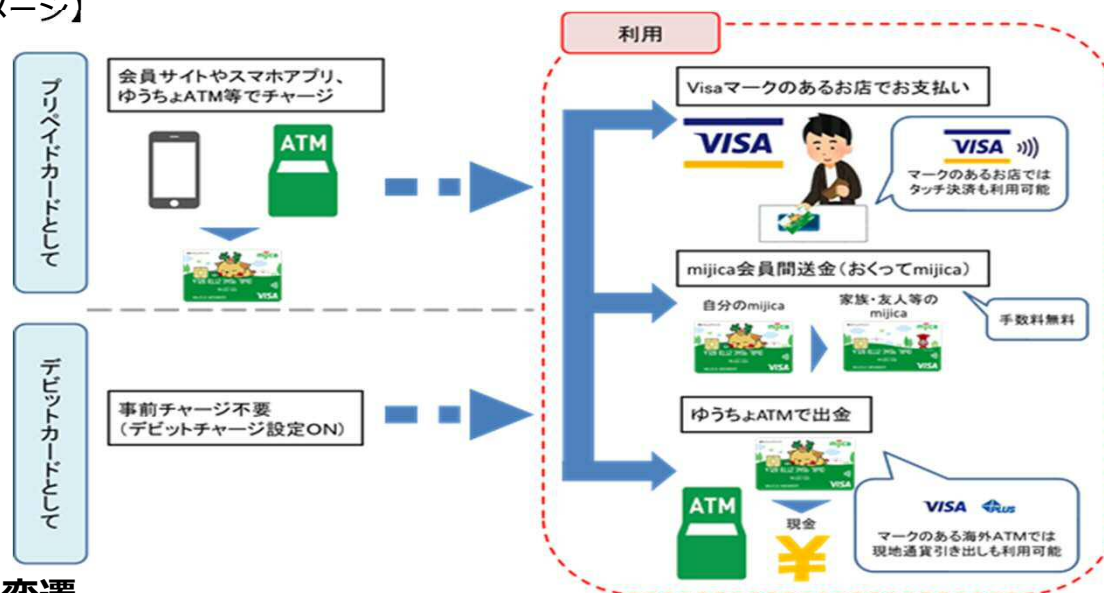
以上

2-4 mijica商品概要

◆ 商品概要

- 国内外約6,100万店のVisa加盟店で利用でき、デビットカード・プリペイドカードの2つの使い方がある。
- デビットカードとして利用する場合は貯金口座残高、プリペイドカードとして利用する場合はチャージ残高の範囲内でのご利用が可能。
- また、入会金・年会費は無料でカード発行にあたり、審査はない。
- 不正利用モニタリングは、外部委託先（再委託先）で実施。

【ご利用イメージ】



◆ サービスの変遷

時期	内容
2017年1月	サービス開始（仙台市・熊本市の郵便局・ゆうちょ銀行で発行開始） ※プリペイドカードとしてサービス開始
2018年1月	mijica 会員間送金（おくって mijica）、ゆうちょATM 入出金（チャージ・残高出金）の機能を追加
2018年2月	札幌市の郵便局・ゆうちょ銀行での発行開始 ゆうちょ銀行 Web サイトでの申し込み開始
2018年4月	千葉県内の郵便局・ゆうちょ銀行での発行開始
2019年1月	デビットチャージ機能追加（デビットカードとしてサービス開始）

3 公表資料（キャッシュレス決済サービスに関する総点検関連）

◆ 9/24公表（総点検について）

報道関係者各位

2020 年 9 月 24 日
株式会社ゆうちょ銀行

ゆうちょ銀行が提供するキャッシュレス決済サービスに関する総点検について

株式会社ゆうちょ銀行（以下、ゆうちょ銀行）は、今般の各種決済サービスの不正利用事案の発生に鑑み、代表執行役社長が直接指揮するタスクフォースを設置し、当行が提供する即時振替サービス、ゆうちょ Pay、デビット・プリペイドカード mijica 等のキャッシュレス決済サービスに関して、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について 10 月末までを目途に総点検を行うことといたしました。

ゆうちょ銀行は、当行が提供するキャッシュレス決済サービスについて、今後も安心して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

4 SBI関連（当行公表資料）

◆ 9/24公表（口座開設時の本人確認手続きの厳格化について）

報道関係者各位

2020年9月24日
株式会社ゆうちょ銀行

口座開設時の本人確認手続きの厳格化について

株式会社ゆうちょ銀行（以下、ゆうちょ銀行）は、今般、偽造した本人確認書類により不正に口座が開設・悪用された事案※を踏まえ、これを防止するための対応策を決定いたしましたので、お知らせいたします。

※ 株式会社SBI証券（以下、「SBI証券」という。）のWebサイトに悪意のある第三者が不正にアクセスし、何らかの方法で取得した証券口座の「ユーザーネーム」・「ログインパスワード」・「取引パスワード」等の情報を用い、本人確認書類を偽造して不正に開設した当行口座（5口座）に出金したという事案（9/16 SBI証券公表）。

対応方針

9月24日（木）から、口座開設時の本人確認書類を原則「顔写真付きの本人確認書類（住所・氏名・生年月日の記載有り）」とする手続きに変更いたします。

今回の変更は、SBI証券の事案で悪用された口座が、いずれも顔写真なしの本人確認書類を偽造していたと考えられることを踏まえて厳格化するものです。

変更前（～9/23）	変更後（9/24～）
①顔写真付きの本人確認書類の場合：1種類 ②顔写真なしの本人確認書類の場合 ア 顔写真なしの本人確認書類2種類 イ 顔写真なしの本人確認書類1種類と補完書類 ウ 顔写真なしの本人確認書類1種類と郵送確認	【原則】 ・顔写真付きの本人確認書類1種類 例：運転免許証、マイナンバーカード等 ※ 顔写真付きの本人確認書類をお持ちでないお客さまは、お近くの貯金窓口へご相談ください。

参 考

外国人のお客さまに対する口座開設時の本人確認手続き等については、以下のとおり厳格化してきております。

口座開設時の本人確認厳格化（2019.7～）	期中管理の実施（2019.10～）
・在留カードの提示を必須化 （在留カードが交付されない短期滞在者は口座開設をお断りしています。） ・在留期間満了日まで3ヶ月超であること ・学生証又は社員証の提示等による在籍確認（在留資格が留学又は技能実習の方）	・在留カードに記載された在留資格、在留期間等をデータベース化 ・在留期間が満了するお客さまに対する、更新後の在留カードの提示のお願い →更新されない場合は、取引制限

ゆうちょ銀行は、不正な口座開設の根絶に向け、引き続き、監督当局および日本郵便株式会社と連携し、態勢強化に取り組んでまいります。お客さまにはご不便をおかけしますが、何卒ご理解、ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

以上