

2020年9月18日

各位

株式会社 みちのく銀行

### 「d払い（ドコモ口座）」の不正利用への対応について

株式会社NTTドコモが提供する「d払い（ドコモ口座）」において、不正に取得した口座番号やキャッシュカードの暗証番号等のお客さま情報を使用した当行口座の不正利用が発生しました。被害に遭われたお客さまには心よりお見舞い申し上げますとともに、多くのお客さまにご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。

本不正利用の発生を踏まえまして、下記のとおり、調査状況および今後の対応方針をお知らせします。

なお、調査の結果、当行のお客さまの被害は既に公表しているとおおり1名30万円で確定いたしました。また、現在まで、当行からお客さまの口座番号やキャッシュカードの暗証番号等のお客さま情報が漏洩した事実は確認されておられません。

#### 記

##### 1. 調査状況（9月18日12:00現在）

当行では2020年9月9日（水）より「d払い」および「ドコモ口座」への当行口座の新規登録およびチャージ機能を停止し、「d払い（ドコモ口座）」に当行口座を登録している全348名のお客さまに対しまして、個別に電話等によりご本人さまによるお取引であることの確認を行っております。

その結果、確認の取れたお客さま347名のうち被害に遭われた方は1名30万円（公表済）。また、不在等の理由で連絡が取れていない1名のお客さまにおかれましては、チャージ利用のお取引実績がないことから、当行のお客さまの被害は既に公表しているとおおり1名30万円で確定いたしました。

d払い（ドコモ口座）に当行口座を登録している 全てのお客さま（A）+（B）	348名
電話等により連絡の取れたお客さま（A）	347名
うち不正利用に遭われたお客さま	1名 被害額30万円
電話等により連絡が取れていないお客さま（B）	1名 チャージ利用なし（被害なし）

## 2. 今後の対応方針

### (1) 不正利用の被害に遭われたお客さまへの対応

不正利用の被害に遭われたお客さまに対する補償につきましては、株式会社NTTドコモとの協議の結果、速やかな対応を行いご安心いただくため、当行が全額立替しお客さまへ2020年9月中にお支払いいたします。

### (2) セキュリティ強化策について

当行ではこれまでも、お客さまの本人確認に際しては、「口座名義」・「口座番号」・「暗証番号」ほか、「複数の本人特定情報」の認証によるセキュリティ対策を施してまいりました。

お客さまに、今後もより安心して商品やサービスをご利用いただくため、セキュリティ強化策として、現在の認証方式に加え、2段階認証方式である「IVR認証(※)」を2020年10月中を目途に導入いたします。

※IVR認証とは、サービス利用者の金融機関への届出電話番号に対して架電することにより、本人確認を行う認証方式です。

万一、お客さまの口座に身に覚えのないお取引があった場合は、お近くの〈みちのく〉窓口または下記までご連絡をお願いいたします。

### 【みちのく銀行テレフォンセンター】

フリーダイヤル：0120-86-3709

(携帯電話、スマートフォンからもご利用いただけます)

受付時間：9時～19時(平日)

9時～17時(土・日・祝日)

(※) ガイダンス音声に従い、「1」を指定するとオペレーターにつながります。

以 上