



# 暮らしの判例



国民生活センター 消費者判例情報評価委員会

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

## 盗取されたキャッシュカードによって預金が払い戻された事案で、預金者に重過失があるとして請求が棄却された事例

本件は、特殊詐欺によってキャッシュカードを盗取されて預金が払い戻された事案について預金者が預金者保護法に基づいて払戻相当額の請求をしたところ、預金者に重大な過失があるとして棄却された事例である。預金者保護法における過失か重過失かという論点について、重過失を認定した初めての判決である(東京地方裁判所令和3年2月19日判決、『金融・商事判例』1618号37ページ)。

原告：X(消費者である預金者)  
被告：Y(金融機関)  
関係者：A1、A2(いずれも金融機関)  
B1(警察官と称してXに電話した者)  
B2(警察官と称してXを訪問した者)

### 事案の概要

X(80歳代)は、息子家族とマンションに居住していた。後見開始や保佐開始の審判は、受けていなかった。

Xは、Y、A1、A2との間で預金口座を開設していて、それぞれキャッシュカードの交付を受けていた。

Xは、2019年2月中旬の午後1時頃、自宅で1人で過ごしていたところ、警察官を名乗るB1から電話があった。そして、B1から、偽造されたXのキャッシュカードで預金が引き出されたため、キャッシュカードを調べるのでXが預金口座を開設している金融機関名、口座番号、暗証番号を教えるよう告げられた。そこでXは、B1に対してYとA1とA2、それらの口座番号、そして各カードの暗証番号を知らせた。

同日午後3時頃、Xが自宅で1人で過ごしていたところ、警察官を名乗るB2から自宅の玄関先で封筒を差し出され、各カードを封入して封筒に保管しておくよう告げられた。Xは、これに

従い、各カードを当該封筒に入れた。するとXは、B2から封筒に捺印<sup>なついでん</sup>するよう告げられた。そこでXは、玄関先に各カードの入った封筒を置いたまま、印鑑を取るために自宅の居室に赴いた。その際に、B2により、当該封筒を小売店のポイントカードが入った別の封筒にすり替えて各カードを盗取された。

同日から翌日にかけて、何者かによって、各カードを用いてXの預金がATMから払い戻された。その払戻し合計額は、Yの口座からは約200万円、A1の口座から約50万円、A2の口座から約96万円であった。

翌日の正午頃、XはYからの電話で大金が支払われているが心当たりがあるか尋ねられた。Xは、引き出した覚えがない旨回答した。翌日午後1時25分頃、XはY社員らの来訪を受け、午後2時頃警察に被害届を提出するとともに、Yの求めに応じてカードの盗取に関する状況について説明するなどした。

その後、Xが預金者保護法5条1項に基づいて前述の払戻額全額の補てん金請求をしたとこ



ろ、A1とA2は、同条2項<sup>ただし</sup>但書き(預金者に過失がある場合)を適用し、払戻額の4分の3に相当する金額を支払った。しかし、Yは同条3項1号イ(預金者に重過失がある場合)に該当するとして支払いを拒否した。

そこでXは、Yに対し、A1とA2の場合と同様に重過失ではなく過失を適用するのが相当だとして、払い戻された預金額の4分の3に相当する約150万円およびこれに対する遅延損害金の支払いを求めて提訴した。

以上の経緯で、Xには預金者保護法の過失があるのか、重過失なのかが争点となった。本判決は、次のように判示して重過失を認定し、Xの請求を棄却した。



## 理由

### 1. 「重大な過失」の意義

預金者保護法は、預金者の「故意」または「重大な過失」がある場合には金融機関に補てん義務を課していないが、これはそのような場合には預金者を保護する必要性がないか、公平の見地から妥当でないことによるものと解される。それに加えて、法案の提出者の趣旨説明において「重大な過失」について、典型的には故意と同視できる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、具体的には預金者が暗証番号の管理に関して①他人に暗証番号を知らせた場合②暗証番号をキャッシュカード上に書き記した場合③自らキャッシュカードを安易に第三者に渡した場合、そして、これらと同等程度以上に注意義務違反が著しい場合に限られていると説明していること、<sup>おむ</sup>附帯決議においても概ね同様の内容を含むものであることを併せ考慮すると、「重大な過失」とは、預貯金者において、真正カード等の管理、暗証番号の管理等に関し、通常人に要求される程度の相当な注意をしなくても、わずかの注意さえすれば、自らの預貯金等契約に

<sup>かか</sup>係る預金口座から機械式預貯金払戻しが行われる結果をたやすく予見することができた場合であるのに、漫然これを見過ごしたような、故意と同視し得る著しい注意欠如の状態をいうものと解される。

### 2. 本件事案と重大な過失

#### (1) 暗証番号の管理について

Xは、わずかの注意さえすれば、警察官をかたるB1に対してカードの暗証番号を知らせた場合、B1またはその関係者によって、暗証番号および別途入手したカードまたはその偽造カード等を用いるなどして、Y口座から機械式預貯金払戻しが行われる結果となることをたやすく予見することができたのに、漫然これを見過ごし、B1から聞かされた偽造キャッシュカードによりXの預金が引き出されたとの事実についてYに対して事実関係の確認をするなどの措置をとることなく、B1に対して当該暗証番号を知らせるという行為を行ったというべきである。

#### (2) キャッシュカードの管理について

Xは、わずかの注意さえすれば、B2のいる自宅玄関先にYカードの入った封筒を置いたまま自宅居室に赴いた場合、B2によってYカードを盗取されたうえ、B2またはその関係者によって、Yカードおよび別途入手した暗証番号を用いるなどして、Y口座から機械式預貯金払戻しが行われる結果となることをたやすく予見することができたのに、漫然これを見過ごし、B2をいったん自宅から退去させる、自宅居室に赴く際にYカードの入った封筒も携行するなどの措置をとることなく、B2のいる自宅玄関先にYカードの入った封筒を置いたまま自宅居室に赴くという行為を行ったというべきである。

#### (3) Xの重過失

(1)(2)からすると、Xには、わずかの注意さ

えすれば、Yカードに係るY口座からの機械式預貯金払戻しが行われる結果をたやすく予見することができた場合であるのに、漫然これを見過ごしたような、故意と同視し得る著しい注意欠如の状態、すなわち「重大な過失」が認められる（なお、このように解することは、預貯金者が他人に暗証番号を知らせた場合および自らキャッシュカードを安易に第三者に渡した場合には、当該預貯金者に「重大な過失」が成立すると考えている旨の法律案の提出者による法律案の趣旨説明にも沿うものである）。

 解説

本判決は、預金者保護法（偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律）の重過失を認定した、公刊されたものとしては、初めての判決である。

同法5条1項は、盗難カード等（盗取された真正カード等をいう）による払戻しの場合、預貯金者は一定の要件（速やかな通知、十分な説明、捜査機関に対する被害の届け出等であり、本件ではこれらの要件は満たされている）のもとで、払い戻し相当額の補てんを請求することができるとしている。

補てん額は、不正あるいは預金者の故意による場合を除き全額であるが（同条2項本文）、金融機関により預貯金者の過失が証明された場合は払戻額の4分の3であり（同項但書き）、重大な過失があることが証明された場合はゼロとなる（同条3項1号イ）。

そこで、過失と重過失の意義が重要になる。この点については、本法制定時の国会質疑において、具体例を挙げて議論されている。その内容を踏まえ、全国銀行協会（全銀協）は、2005（平成17）年10月6日付で「偽造・盗難キャッシュカードに関する預金者保護の申し合わせ」を発

出している。それによると、重過失の例として（1）本人が暗証番号を知らせた場合、（2）本人が暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合、（3）本人が他人にキャッシュカードを渡した場合、（4）その他（1）から（3）と同程度の著しい注意義務違反がある場合の4点が挙げられているが、病気の人が介護ヘルパーに暗証番号を知らせたうえでキャッシュカードを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合は除くとしている。

裁判例で重過失が争点となったものに**参考判例1**があり、暗証番号を生年月日にしていた事案について、その危険性について金融機関の預金者への説明が十分でなかったなどとして重過失を否定し、偽造等カードによる払戻額全額の請求が認容されている（同法4条1項。偽造等カードによる払戻しの事案）。

次に、軽過失が認定されたものとしては**参考判例2**があり、深夜スナックで飲酒してホステスとともにコンビニへ行き、キャッシュカードを使用して現金を引き出した際にホステスに暗証番号をのぞき見られ、再びスナックに戻って飲酒して記憶を失った際にキャッシュカード等を盗取されたという事案で、過失が認定され4分の3の限度で補てんが認容された（同法5条2項但書き。盗難等カードによる払戻しの事案）。

本件は、当時80歳代の被害者に対する特殊詐欺事案である。警察庁は、特殊詐欺のうち、本件のような手口を「キャッシュカード詐欺盗」と分類している。その手口は巧妙であることから、高齢なXに重過失があるといえるのかが問題となる。本判決は、「Xが、本件払戻し当時、キャッシュカード及び暗証番号の果たす役割、重要性等を理解することができない、第三者にキャッシュカードを渡す行為及び暗証番号を知らせる行為という客観的な行為自体の意味内容を認識できないなどの能力の状況であったのであれば、本件払戻しにつき、『重大な過失』が否定され



る余地もあると考えられるが、Xからは、具体的な主張立証はなく、かえって、Xは盗取の状況について相当程度説明等していることに鑑みると、前記のような能力の状況にはなかったものとうかがわれ、仮に、本件払戻し当時、Xの判断能力が相当程度低下していたとしても、重大な過失は否定されない」としている。

本判決は、重過失の判断に通常人を基準としている。そうすると、Xの具体的属性はもとより、高齢者という抽象的な属性すら考慮されないということになりかねない。しかし、このような考え方は、預金者の保護という預金者保護法の立法趣旨(同法附則2条は施行前の事案についても金融機関に同法の趣旨に照らして最大限の配慮をすることを求めている)、キャッシュカード詐欺盗の手口が巧妙であるからこそ多数被害が生じていること等を考えると、問題がある。本盗取の状況を相当程度説明しているとして判断能力があったとするが、盗取の状況を十分な説明をすることは補てん請求の要件である(同法5条1項2号)。説明すると重過失となり、説明しないと補てん請求の要件を満たさないということでは、高齢者の救済は困難になってしまう。確かに、前述した国会審議や全銀協の申し合わせでは、本人が暗証番号を知らせた場合を重過失の例として挙げているが、キャッシュカード詐欺盗のような特殊事案を想定したものではない。

民法上の過失は、通常人に期待される注意(抽象的過失)を基準とするのが原則とされる。しかし、説明義務のように顧客の属性を踏まえることが求められる類型もあるし、過失相殺の場合にも被害者の属性や加害行為の違法性の程度(悪質性)が判断の要素とされるので、本件の場合にも高齢であることや手口の巧妙さや悪質さを考慮することもできると考えられる。もっとも、説明義務違反や過失相殺などは、いわば被害者と加害行為者の関係で検討する場面である

のに対し、本件の場合には加害者は不明であり、被害者と金融機関の間でどう損失を負担すべきかという場面であるという違いはある。

しかし、いずれにしても重過失の判断は、預貯金者がわずかな注意で結果をたやすく予見できたかどうかという問題であるし、預金者保護法も預金者の属性を捨象してしまっているわけではない。例えば、法11条3項は、金融機関が預貯金者に対して情報の提供等の必要な協力を求めるに当たっては、当該預貯金者の年齢、心身の状況等に十分配慮するものとするとして規定している。そうすると、本件の重過失の判断に際しても80歳代の高齢者が巧妙な手口によって被害にあったという事実も踏まえた判断もできると考えられ、本判決の妥当性には疑問がある。実際にも、本件においてA1とA2は払戻額の4分の3を補てんしている。したがって、相談現場ではこのような事案の場合に補てん請求を案内すべきことには変わりはない。

なお、特殊詐欺の事案には、預貯金者が警察官を名乗る者等にだまされて自らカードを交付する類型もある。預金者保護法の「盗難カード等」は「盗取された真正カード等」であるが(2条5項)、「盗取」とは預貯金者の意思によらないで占有を奪われることをいうため、詐欺の場合には預金者保護法上の「盗難カード等」に含まれないと解されている。ただ、盗取されたのか、遺失したのか、詐取されたのかなどが、必ずしも明確でない場合もあるので、まずは金融機関に通知しておくことが必要である。

### 参考判例

- ①大阪地方裁判所平成20年4月17日判決(『判例時報』2006号87ページ)
- ②東京地方裁判所平成22年12月28日判決(『金融法務事情』1924号113ページ)