

2024年11月22日
イオンフィナンシャルサービス株式会社
株式会社イオン銀行

イオンカードのセキュリティ対応について

お客さまからご相談いただきました不正利用の被害について、ご負担とご心配をおかけしましたことを真摯にお詫び申し上げます。

本日は、弊社の対応についてご報告いたします。

まずはじめに、現在のところ弊社システムへの不正なアクセスや弊社からのカード情報の漏洩は発生しておりませんので、ご安心ください。

次に、今回の不正利用の特徴であるカード利用停止後にも関わらず、不正な利用が継続するオフライン取引による問題についてご説明いたします。オフライン取引とは、お客さまが商品などを購入する際に、カード会社による照会を行わない一部の取引です。今回の不正利用では、犯罪集団がこのオフライン取引を悪用しています。

具体的には犯罪集団が保有するスマートフォンに、お客さまのカード情報を入力し、電波が届かない状態にした上で、カード会社からの利用停止などのオンライン制御を無効にし、不正利用を繰り返しています。

これについては、カード利用時の照会基準の見直しや、利用を停止する情報を店舗の端末に登録することで、不正利用を食い止めてきました。しかしながら、十分な対策には至っていません。引き続き関係各社と連携し、根本的な解決を目指して有効な解決策を講じてまいります。

今回多くの不正利用が起きてしまった発端は、弊社の調査では、ほとんどが偽のメールやSMS、WEBサイトなどからお客さまの情報を騙しとるフィッシング詐欺や、認証番号を盗み取るリアルタイムフィッシングとよばれる手口でした。

なお、一部の報道などで不正利用の原因ではないかのご指摘のあったクレジットカードマスター攻撃（犯罪集団がクレジットカードの規則性を利用し、他人のカード番号を割り出して不正利用する詐欺）に関しては、イオンカードでは監視・モニタリングを実施しています。

改めてお客さまにお願い申し上げます。

弊社からメールやSMSを通じてカード番号やパスワード、カードの裏面に記載のあるセキュリティコードなどの入力をご依頼することはありません。

万が一、入力画面を開いてしまっても、決してカード情報や個人情報を入力しないようお願い申し上げます。もし少しでもご不安なことがあれば、すぐに弊社にご相談ください。

現在、お客さまに安心してご利用いただくために、本人認証サービス（3Dセキュア）の導入や24時間365日の異常検知モニタリングなど最新のセキュリティ体制を構築しています。また万が一、不正利用被害にあわれた場合には、損害を補償する制度がございますのでご安心ください。今後も継続的なセキュリティ強化に努めるとともに、被害抑止や犯罪撲滅に向けて警察当局や業界団体などとの連携を深めてまいります。

【イオンカード詐欺被害相談ダイヤル】

0120-557-305

9:00-18:00（年中無休）

※携帯電話からもご利用いただけます。

※イオンカードのセキュリティ対策については下記ページをご参照ください。

暮らしのマナーサイト セキュリティページ

<https://www.aeon.co.jp/security/>