

平成 20 年 6 月 25 日

盗難通帳・インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しへの対応について

紀陽銀行では、平成 20 年 2 月 19 日に全国銀行協会より公表された申し合わせ「預金等の不正な払戻しへの対応について」の趣旨に沿って、7 月 1 日より次のとおり対応してまいります。

1. 盗難通帳による預金等の不正な払戻しへの対応について

個人のお客さまが盗難された通帳による預金等の不正な払戻しの被害に遭われた場合には、預金者保護法及び偽造・盗難キャッシュカードによる被害への対応に準じて被害補償を実施いたします。

なお、不正な払戻しに関してお客さまに過失が認められた場合、被害補償の対象外となることや補償額を一部減額させていただくことがございます。被害補償の対象外となるお客さまの「重大な過失」となりうる場合、及び補償額の一部減額となる「過失」となりうる場合は別紙のとおりです。

2. インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しへの対応について

個人のお客さまがインターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しの被害に遭われた場合には、預金者保護法及び偽造・盗難キャッシュカードによる被害への対応に準じて被害補償を実施いたします。ここでいうインターネットバンキングには、モバイルバンキング、インターネット支店取引及びテレホンバンキングが含まれます。

なお、被害補償の対象外となるお客さまの「重大な過失」となりうる場合、及び補償額の一部減額となる「過失」となりうる場合につきましては、個別の事案毎にお客さまから事情を伺い、判断させていただきます。

3. 被害に遭われた際のご連絡先

被害に遭われた場合、または遭うおそれのある場合は、口座のご利用やサービスを停止いたしますので、直ちに以下の連絡先にご連絡ください。

【盗難通帳による被害の場合】

- | |
|--|
| <p>* お取引店または最寄店
（電話受付時間）銀行窓口営業日： 8：45 ～ 17：00</p> <p>* ATM サービスセンター（Tel 073-431-5611）
（電話受付時間）銀行窓口営業日： 17：00 ～ 8：45
土・日・祝日： 24時間</p> |
|--|

【インターネットバンキングによる被害の場合】

- | |
|---|
| <p>* ハローサービスセンター（Tel 0120-037389）
（電話受付時間）銀行窓口営業日： 9：00 ～ 17：00</p> |
|---|

紀陽銀行は、今後もお客さまに安心してご利用いただけるよう、セキュリティの強化と利便性の向上に取り組んでまいります。なお、不正な払戻しを未然に防止するため、当行本支店において追加的な本人確認をお願いする場合がありますので、ご承知ください。

以上

お客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合

1. 「重大な過失」となりうる場合

重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であって、その典型的な事例は以下のとおりです。

- (1) お客様が他人に通帳を渡した場合
- (2) お客様が他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合
- (3) その他お客様に(1)および(2)の場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合

※ 上記(1)および(2)については、病気の方が介護ヘルパー(介護ヘルパーは業務としてこれらを預かることはできないため、あくまで介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合)などに対してこれらを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。

2. 「過失」となりうる場合

過失となりうる場合の事例は、以下のとおりです。

- (1) 通帳を他人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者に容易に奪われる状態に置いた場合
- (2) 届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳とともに保管していた場合
- (3) 印章を通帳とともに保管していた場合
- (4) その他お客様に(1)から(3)までの場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合