

2020年9月15日

各 位

株式会社 紀陽銀行

「ドコモ口座」を利用した当行口座の不正利用への対応について（追報）

平素は格段のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

当行ホームページ「重要なお知らせ」にてお知らせしたとおり（株）NTTドコモが提供する「ドコモ口座」において、不正に盗み出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ています。それを受け、当行では、9月9日（水）より「ドコモ口座」で当行口座を登録する際に使用する「Web口座振替サービス」および「ドコモ口座」へのチャージをする際に使用する「リアルタイム口座振替サービス」を、当面の間停止させていただいております。なお、9月15日（火）9時現在で10件、245万円の被害が確認されておりますが、両サービスの停止以降、新たな不正利用は確認されておられません。

当行では、本不正利用の発生を踏まえまして、下記の対応を行ってまいります。

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。お客さまにはご不便をおかけしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 警察等への捜査協力および被害実態の把握

警察や関係機関と連携して、現在進められている本不正利用にかかる調査に全面的に協力してまいりますとともに、引き続き被害実態の把握に取り組んでまいります。

2. 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しましては、お客さまの被害回復に向け、（株）NTTドコモが表明された全額補償の方針に協力してまいります。

3. 今後のセキュリティ強化について

お客さまに安全に商品やサービスをご利用いただくために、セキュリティ強化策として、従来の認証方式に加え、IVR認証（※）を9月30日（水）より導入する予定です。

（※）IVR認証とは、従来の認証項目に加え、お届けいただいている電話番号（自宅または携帯電話）に、自動音声で架電を行い「ワンタイムパスワード」を通知、画面上に入力いただく二段階の認証方式です。

4. 被害の調査状況について

当行では、不正が疑われる事例について、お客さまへご連絡をおこなっております。また、「ドコモ口座」の口座振替契約のあるお客さま全員に対しまして、ダイレクトメール等を通じた注意喚起を行っております。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、お取引店までご連絡ください。[※店舗検索はこちら](#)

以 上

【本件に関するお問い合わせ】

ハローサービスセンター TEL：0120-037-389

<受付時間>平日 9:00～17:00（銀行窓口営業日）