

## 盗難通帳・インターネットバンキングの不正利用による被害の補償について

当行では、平成 20 年 2 月 19 日(火)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」を踏まえ、個人のお客さまの盗難通帳(証書)や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ついて、平成 20 年 7 月 1 日からお客さまに重大な過失がある場合を除いて、補償を実施いたします。

### 1. 盗難通帳による預金等の不正な窓口払戻しへの対応について

個人のお客さまが盗難通帳により営業店窓口において預金の不正払戻しの被害にあわれた場合には、預金者保護法および偽造・盗難カード被害の対応に準じ、被害補償を実施いたします。

なお、被害補償対象外となるお客さまの「重大な過失」となりうる場合、または、補償額の一部減額となる「過失」となりうる場合は別紙の通りです。

### 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不正な払戻し被害にあわれた場合には、預金者保護法および偽造・盗難カード被害の対応に準じ、被害補償を実施いたします。

なお、被害補償対象外となるお客さまの「重大な過失」となりうる場合、または、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のお話を伺い、対応させていただきます。

### 3. 被害にあわれた際のご連絡先

被害にあわれた場合は、ただちに以下の連絡先にご連絡ください。

#### 【偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳による被害の場合】

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| ● お取引店               | (電話受付時間) 銀行窓口営業日：9時～17時 |
| ● 西日本シティ銀行 A T Mセンター | (電話受付時間) 24時間 365 日     |
| フリーダイヤル 0120-252-557 |                         |

#### 【インターネットバンキングによる被害の場合】

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| ● お取引店                   | (電話受付時間) 銀行窓口営業日：9時～17時 |
| ● ダイレクト営業室 (N C B ダイレクト) | (電話受付時間) 銀行営業日：9時～20時   |
| フリーダイヤル 0120-812-445     |                         |

【被害にあわれた際のご相談窓口】

- 金融犯罪被害に関する相談窓口  
フリーダイヤル 0120-797-919

(電話受付時間) 銀行営業日：9時～17時

当行では、これまでも預金者保護法に則って、[個人のお客さまの偽造・盗難キャッシュカード等被害補償](#)を実施し、一方でＩＣキャッシュカードや生体認証の導入など被害を防止するための対策を講じておりますが、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了承ください。

以上

## 1．お客さまの「重大な過失」となりうる場合

お客さまの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り、典型的な事例は以下の通りです。

- (1) お客さまが他人に通帳を渡した場合
- (2) お客さまが他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合
- (3) その他お客さまに(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．お客さまの「過失」となる場合

お客さまの過失となりうる場合は、以下の通りです。

- (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) その他本人に(1)から(3)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

“ 偽造・盗難キャッシュカード等による不正払戻し被害にご注意ください ”

全国の金融機関において、偽造キャッシュカードによる不正払戻し被害が各地で発生しております。また、最近九州北部地区において偽造キャッシュカードによる不正払戻し被害が発生しておりますので、お客さまにおかれましては、偽造盗難カード等の不正払戻し被害にあわないために以下の点にご注意ください。

《暗証番号についてのお願い》

- 「生年月日」「電話番号」「住所の番地」「車のナンバー」等他人に類推されやすい番号を使用しないでください。
- 暗証番号をキャッシュカード等に記入したり、キャッシュカード・通帳と暗証番号を書き記したメモ書きを一緒に保管しないでください。
- 類推されやすい番号を使用しているお客さまは、ご変更をお願いします。
- 暗証番号は、当行ＡＴＭでキャッシュカードおよび通帳を使用し簡単な操作で変更できます。

《キャッシュカード等の管理についてのお願い》

- 通帳・印鑑・キャッシュカードは、第三者に渡さないでください。
- 通帳・印鑑・キャッシュカードは、自動車内などに放置、あるいは酩酊(めいてい)などカード等を他人に容易に奪われる状況にしないでください。
- 定期的な残高照会や通帳記入によりお取引内容をご確認ください。
- ロッカー・貴重品ボックス・携帯電話などには、キャッシュカードとは違う暗証番号をご使用ください。

《その他のお願い》

- 当行では、セキュリティの高い「ＩＣキャッシュカード、生体認証ＩＣキャッシュカード」等の取扱いをしておりますので、ご利用をお勧めいたします。
- ＡＴＭでキャッシュカードおよび通帳を使用して１日当りの支払限度額を引き下げることができますので、ご利用をお勧めいたします。
- 暗証番号は、定期的に変更していただくことをお勧めいたします。

## 《預金者のみなさまへ》

### 預金等の不正な払戻し被害の補償実施にともなう預金規定の改定について

西日本シティ銀行では、個人のお客さまに対する盗難通帳による営業店窓口での預金等の不正払戻しの被害補償開始にともない、平成 20 年 7 月 22 日より、普通預金、貯蓄預金共通規定ほか対象となる預金規定を改定しましたのでお知らせいたします。

上記預金規定には、主に盗難通帳による被害の補償に関する条項等を追加し、当行が補償を実施する場合を規定しました。

なお、補償対象外となる場合、または補償額が一部減額となる場合がございますので、下記をご確認いただき、預金通帳やご印鑑の管理を厳重に行っていただきますようお願い申し上げます。

＊ 改正対象となる預金規定は別紙をご参照ください。

#### 【盗難通帳による預金等の不正払戻し被害補償に関する追加規定】

##### 普通預金・貯蓄預金共通規定の主な追加・改定内容

##### 5 条. (届出事項の変更、通帳の再発行等)

- (1) この通帳や印章を失ったとき、または、印章、名称、住所その他の届出事項に変更があったときは、直ちに当行所定の方法によって当店に届出てください。
- (2) 前項の印章、名称、住所その他の届出事項の変更の届出前に生じた損害については、当行に過失がある場合を除き、当行は責任を負いません。
- (3) この通帳または印章を失った場合のこの預金の払戻し、解約または通帳の再発行は、当行所定の手続きをした後に行います。この場合、相当の期間をおき、また、保証人を求めることがあります。

##### 8 条. (盗難通帳による払戻し等) この条項は個人のお客さまに限り適用させていただきます。

- (1) 盗取された通帳を用いて行われた不正な払戻し（以下、本条において「当該払戻し」という。）については、次の各号のすべてに該当する場合、預金者は当行に対して当該払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額の補てんを請求することができます。

- ①通帳の盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること
- ②当行の調査に対し、預金者より十分な説明が行われていること
- ③当行に対し、警察署に被害届を提出していることその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること

- (2) 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが預金者の故意による場合を除き、当行は、当行へ通知が行われた日の 30 日（ただし、当行に通知することができないやむを得ない事情があることを預金者が証明した場合は、30 日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前の日以降になされた払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を前条本文にかかわらず補てんするものとします。

ただし、当該払戻しが行われたことについて、当行が善意無過失であることおよび預金者に過失（重過失を除く）があることを当行が証明した場合には、当行は補てん対象額の 4 分の 3 に相当する金額を補てんするものとします。

- (3) 前2項の規定は、第1項にかかる当行への通知が、この通帳が盗取された日（通帳が盗取された日が明らかでないときは、盗取された通帳を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。）から、2年を経過する日後に行われた場合には、適用されないものとします。
- (4) 第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当行が証明した場合には、当行は補てんしません。
- ①当該払戻しが行われたことについて当行が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当すること
    - A 当該払戻しが預金者の重大な過失により行われたこと
    - B 預金者の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人、または家事使用人によって行われたこと
    - C 預金者が、被害状況についての当行に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行ったこと
  - ②通帳の盗取が、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乘じまたはこれに付随して行われたこと
- (5) 当行が当該預金について預金者に払戻しを行っている場合には、この払戻しを行った額の限度において、第1項にもとづく補てんの請求には応じることはできません。また、預金者が、当該払戻しを受けた者から損害賠償または不当利得返還を受けた場合も、その受けた限度において同様とします。
- (6) 当行が第2項の規定にもとづき補てんを行った場合に、当該補てんを行った金額の限度において、当該預金に係る払戻請求権は消滅します。
- (7) 当行が第2項の規定により補てんを行ったときは、当行は、当該補てんを行った金額の限度において、盗取された通帳により不正な払戻しを受けた者その他の第三者に対して預金者が有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権を取得するものとします。

#### 普通預金規定・貯蓄預金規定の主な追加・改定内容

##### 1条. 預金の払戻し

- (1) この預金を払戻すときは、当行所定の払戻請求書に届出印章により記名押印してこの通帳とともに提出してください。
- (2) 前項の払戻しの手続きに加え、当該預金の払戻しを受けることについて正当な権限を有することを確認するための本人確認書類の提示等の手続きを求めることがあります。この場合、当行が必要と認めるときは、この確認ができるまでは払戻しを行いません。
- (3) この預金口座から各種料金等の自動支払をするときは、あらかじめ当行所定の手続きをしてください。
- (4) 同日に数件の支払をする場合にその総額が預金残高をこえるときは、そのいずれを支払うかは当行の任意とします。

規定の詳細および取り扱いに関してご不明な点がございましたら、お手数ですが、窓口までお問合せください。

【追加規定を適用する対象改定預金規定】

- 普通預金規定・貯蓄預金規定・西日本シティ総合口座取引規定・決済用普通預金規定
- 期日指定定期預金規定・自由金利型定期預金規定・自由金利型定期預金＜M型＞規定
- 変動金利型定期預金規定・利息分割受取型定期預金規定
- 財産形成預金規定・財形住宅預金規定・財形年金預金規定
- 納税準備預金規定
- 通知預金規定
- スーパー積金規定
- 積立式定期預金規定・積立式定期預金(マイドリーム)規定
- 外貨普通預金規定・外貨定期預金規定

上記預金規定をご希望のお客さまは、窓口までお申し付けください。