

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、以下の通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ATMセンター フリーダイヤル 0120-252-557	(電話受付時間) 24時間 365日

【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 フリーダイヤル0120-714-117	(電話受付時間) 銀行営業日：9時～20時

【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

(別紙)

1. お客様の「重大な過失」となりうる場合

お客様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. お客様の「過失」となる場合

お客様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