

預金等の不正払戻し被害への対応について

北陸銀行では、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「預金等の不正払戻しへの対応について」を踏まえ、平成20年7月7日より、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等による預金等の不正な払戻しの被害について、次のとおり補償を行うことといたしました。

1. 盗難通帳・証書による預金等の不正な払戻しへの対応

- (1) 個人のお客さまが、盗難通帳・証書により預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合には、預金者保護法(注1)における偽造・盗難キャッシュカード被害補償の対応に準じて、補償を行います。
(注1)平成18年2月10日施行「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」
- (2) お客さまに「重大な過失」がある場合は、被害補償の対象外となります。また、お客さまに「過失」がある場合は、補償が一部減額となります。
- (3) 不正払戻しを未然に防止する観点から、預金等の払戻しの際に、追加的な本人確認をお願いすることがございますので、ご承知おき願います。

2. インターネットバンキング等による預金等の不正な払戻しへの対応

- (1) 個人のお客さまが、インターネットバンキング等(注2)により預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合には、預金者保護法における偽造・盗難キャッシュカード被害補償の対応に準じて、補償を行います。
(注2)被害の補償は、インターネットバンキングおよびモバイルバンキング等を利用した非対面取引による取引が対象となります。
- (2) 被害補償の対象外となるお客さまの「重大な過失」または補償が一部減額となるお客さまの「過失」となりうる場合につきましては、個別の事案ごとにお客さまのお話しをお伺いし対応を検討させていただきます。

【盗難通帳・証書被害においてお客さまの重大な過失または過失となりうる場合】

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、その典型的な事例は次のとおりです。

- (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りうる場合

お客さまの過失となりうる場合の事例は、次のとおりです。

- (1) お客さまが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) お客さまが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) お客さまが印章を通帳とともに保管していた場合
- (4) その他お客さまに(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

【被害に遭われた場合の連絡先】

万一、被害に遭われた場合は、すみやかに以下までご連絡ください。

1. 盗難通帳関連

	受付時間帯	連絡先
平日	8:45～17:00	お取引店またはお近くの営業店
	上記以外の時間帯	
土・日・祝日 銀行休業日	終日	フリーダイヤル 0120-789-330

2. インターネットバンキング関連

	受付時間帯	連絡先
平日	9:00～21:00	フリーダイヤル 0120-896-986

以上