

平成21年4月1日

株式会社 あおぞら銀行

預金等の不正な払戻し被害への対応について

株式会社あおぞら銀行は、平成20年8月11日（月）より盗難通帳やテレフォンバンキングによる預金等の不正な払戻し被害について、お客さまに重大な過失がある場合を除き、補償することといたしておりますが、平成21年4月1日（水）のインターネットバンキング取扱開始に伴い、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被害についても、下記のとおり補償を行うことといたしましたのでご案内いたします。

記

<被害補償の概要>

		偽造キャッシュカード	盗難キャッシュカード	盗難通帳	テレフォンバンキング	インターネットバンキング
補償の対象者		個人のお客さま				
補償の要件		① 当行への速やかな通知 ② 当行への十分な説明 ③ 捜査機関への盗取の届出		① 当行への速やかな通知 ② 当行への十分な説明 ③ 捜査機関への事情説明		
補償基準	お客さまに過失がない場合	被害額の全額を補償いたします				
	お客さまに過失がある場合	被害額の75%を補償いたします		お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、個別に対応させていただきます		
	お客さまに重大な過失がある場合	補償の対象とはなりません				
その他		① 当行への通知から30日前的日以降の被害が補償対象となります ② 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る不正出金被害は補償の対象とはなりません ③ お客さまが当行に対し重要な事項について虚偽の説明を行った場合は補償の対象とはなりません				

<偽造・盗難キャッシュカード被害において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、その事例は、典型的には以下のとおりです。

- (1) お客さまが他人に暗証番号を知らせた場合
- (2) お客さまが暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合
- (3) お客さまが他人にキャッシュカードを渡した場合
- (4) その他お客さまに(1)から(3)まで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

(注) 上記(1)および(3)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)などに対して暗証番号を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合など、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。

<盗難キャッシュカード被害において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、以下のとおりです。

- (1) 以下のAまたはBに該当する場合
 - A. 当行から生年月日等の類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけ(※)が行なわれたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車等のナンバーを暗証番号にしていた場合であり、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測させる書類等(運転免許証、健康保険証、パスポート等)とともに携行・保管していた場合
 - B. 暗証番号を容易に認知できるような形でメモ等へ書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合
- (2) 次のAの①②のいずれかに該当し、かつ、Bの①②のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合
 - A. 暗証番号の管理
 - ①当行から生年月日等の類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけ(※)が行なわれたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車等のナンバーを暗証番号にしていた場合
 - ②暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話等、当行の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合
 - B. キャッシュカードの管理
 - ①キャッシュカードを入れた財布等を自動車内等の他人の目につきやすい場所に放置する等、第三者に容易に奪われる状態においた場合
 - ②酔酩等により通常の注意義務を果たせなくなる等、キャッシュカードを容易に他人に奪われる状況においた場合
- (3) その他お客さまに(1)および(2)の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

(※)「生年月日等の類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけ」とは、当行から、お客さまに対してお客さまを特定したDM、口頭等により、生年月日等類推されやすい暗証番号を使用している場合は別の番号に変更するよう、要請を行なった場合を指します。

<盗難通帳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、その事例は、典型的には以下のとおりです。

- (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

(注)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、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

以上

【不正な払戻し被害に遭われた場合のご相談窓口】

名 称 : 金融犯罪被害ご相談窓口

電話番号 : 0120-181-685

受付時間 : 平日9:00~17:00 (土・日・祝日を除きます)

受付内容 : 偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、テレフォンバンキングおよび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被害のご相談

なお、上記受付時間以外の時間帯、土・日・祝日につきましては、カード紛失共同受付センター(電話番号:0120-011-033)にご連絡ください。お客さまの預金口座等のお取引を停止させていただきますとともに、翌営業日に金融犯罪被害ご相談窓口よりご連絡させていただきます。