

平成20年8月20日

盗難通帳及びインターネット・バンキング等による預金等の不正な払戻しの被害に対する補償について

かわしんでは、これまで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被害の補償を実施しておりますが、お客さまの保護を一層進めるため、個人のお客さまの盗難通帳等やインターネット・バンキング等による預金の不正な払戻しに対する被害について、次のとおり補償を行うこととしました。

1. 盗難通帳等による預金等の不正な払戻しへの対応について

個人のお客さまが盗難された通帳等により預金の不正な払戻し被害に遭われた場合は、預金者保護法とその趣旨に沿った偽造・盗難カード被害への対応に準じ被害補償を実施いたします。

なお、補償の対象外となるお客さまの「重大な過失」となりうる場合、補償額の一部減額となる「過失」となりうる場合は以下のとおりです。

(1) 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及び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及び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) 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おいた場合
- 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

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遭われた場合には、預金者保護法とその趣旨に沿った偽造・盗難カード被害への対応に準じ、被害補償を実施いたします。

なお、被害補償の対象外となるお客さまの「重大な過失」になりうる場合、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、個別の事案ごとにお客さまのお話を伺い、対応させていただきます。

3. 被害発生時のご連絡先

被害に遭われた場合は、口座のご利用やサービスを停止いたしますので、ただちに下記へご連絡ください。

【盗難通帳による被害の場合】

曜日	時間帯	連絡先
平日	9時～16時	口座開設店
平日	16時～9時	カードお問合せセンター 0120-225-201
土・日曜日 祝日 12月31日 ～1月3日	終日	

【インターネット・バンキング等による被害の場合】

曜日	時間帯	連絡先
平日	9時～17時	口座開設店または センターFB担当 0120-04-7581
平日	17時～9時	カードお問合せセンター 0120-225-201
土・日曜日 祝日 12月31日 ～1月3日	終日	

なお、ご不明な点がございましたら、窓口へお問合せください。

以上