

盗難通帳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への対応について

横浜銀行では、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」の趣旨に沿い、次のとお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により預金の不正引き出しの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とおりです。

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. 被害のお申し出先

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】

●お取引店または最寄店

(電話受付時間) 銀行窓口営業日：9時00分～17時00分

●フリーダイヤル0120-225-102

横浜銀行自動機サービスセンター

(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】

●フリーダイヤル0120-188-824

〈はまぎん〉ダイレクトバンキングセンターハローサービス

(電話受付時間) 銀行窓口営業日：9時00分～17時00分

(注1) お電話番号をお間違えのないようご注意ください。

(注2) キャッシュカードや通帳の紛失・盗難の場合には、至急警察署にもお届けください。

横浜銀行では、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被害の補償を実施するとともに、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に取り組んできておりますが、お客さまの保護をより一層進めるため、盗難通帳被害ならびにインターネットバンキング等の不正利用による被害についても補償を行なうものです。今後も、お客さまの大切なご預金を安全にお預かりするべく、セキュリティ向上に取り組んでまいります。

以上

別紙

お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合について

【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) 他人に通帳を渡した場合
- (2) 他人に記入・押印済みの払戻請求書や諸届を渡した場合
- (3) その他預金者に(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なった場合）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。

【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(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