

## 盗難通帳等による不正払戻しへの対応について

当行では、全国銀行協会より平成20年2月19日に公表された「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、お客さまに重大な過失がある場合を除き、平成20年4月より被害補償をおこなうこととしておりますが、このたび、「盗難通帳等による不正払戻し被害に関する追加規定」を制定し、平成20年7月1日から個人のお客さまがお取引される際に、各預金規定に不正払戻し被害についての条項を追加して適用することといたしましたので、お知らせします。

追加規定の主な内容は、盗難通帳等による不正払戻し被害について補てんする規定を新設したこと、および不正払戻し被害防止のためご預金の払戻し時に本人確認書類の提示をお願いする場合があることについてです。

くわしくは、『「盗難通帳等による不正払戻し被害に関する追加規定」制定のお知らせ』を用意しておりますので、お手数ですが、窓口へお問い合わせください。

### 盗難通帳等による不正払戻し被害の補てんについて

- (1) 個人のお客さまが盗難通帳等により不正払戻し被害に遭われたときは、次のすべてに該当する場合には、不正払戻しの額の補てんを当行に請求できます。
  - (ア) 通帳等の盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること
  - (イ) 当行の調査に対し、お客さまより十分な説明が行われていること
  - (ウ) 当行に対し、警察署に被害届を提出していることその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること
- (2) 原則として当行へ通知があった日の30日前の日以降になされた不正払戻しの額を補てんします。ただし、不正払戻しが行われたことについて、当行が善意無過失であることおよびお客さまに過失があることを当行が証明した場合には、当行は4分の3に相当する金額を補てんします。
- (3) 当行への通知が、通帳等が盗取された日から、2年を経過する日後に行われた場合には、補てんしません。
- (4) 次のいずれかに該当することを当行が証明した場合には、当行は補てんしません。
  - (ア) 不正払戻しが行われたことについて当行が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当すること
    - (a) 不正払戻しがお客さまの重大な過失により行われたこと
    - (b) お客さまの配偶者、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って行われたこと
    - (c) お客さまが、被害状況についての当行に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行ったこと
  - (イ) 通帳等の盗取が、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随して行われたこと

以上

## お客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合

### 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、その事例は、典型的には以下のとおりです。

- (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)等に対してこれらを渡した場合など、やむをえない事情がある場合はこの限りではありません。

### 2. お客様の過失となりうる場合

お客様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) その他お客様に(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