

平成20年2月20日

各位

株式会社 りそな 銀行
株式会社 埼玉りそな銀行
株式会社 近畿大阪銀行

盗難通帳・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

りそなグループのりそな銀行（社長：水田 廣行）、埼玉りそな銀行（社長：川田 憲治）、近畿大阪銀行（社長：桔梗 芳人）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」）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被害について、預金者保護法における盗難キャッシュカード被害の補償に関する規定に準じ、お客さまに重大な過失がある場合（ ）を除き補償を行う方針といたしました。

（ ）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は別紙の通りです。

当グループでは、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、お客さまに安心してご利用いただくための取り組みとして、盗難通帳被害ならびにインターネットバンキング等不正利用被害についても補償を行うものです。具体的な補償開始時期や補償要件、各種規定の改定内容等の詳細は、別途ホームページ等に掲載しお知らせいたします。

なお、本件に関するお問合せについては、お取引店の窓口のほか、以下の専用フリーダイヤルにてご対応させていただきます。

		インターネットバンキング関連	盗難通帳関連
りそな銀行		0120-017-820	0120-30-8156
埼玉りそな銀行		同上	0120-73-3192
近畿大阪銀行		0120-86-0252	0120-301-882
受付時間	りそな銀行	月～金曜日9:00～21:00	月～金曜日 9:00～17:00 (土・日・祝日を除く)
	埼玉りそな銀行	土・日・祝日9:00～17:00 (1月1日～3日、5月3日～5日を除く)	
	近畿大阪銀行	月～金曜日 9:00～17:00 (土・日・祝日を除く)	

盗難通帳・インターネットバンキングによる被害に関するお問合せは上記の通りですが、通帳やご印鑑の盗難・紛失のお申し出につきましては、営業時間内はお取引店、営業時間外はクイックロビー運営センターにて365日24時間体制でお受けいたします。

りそなグループでは、今後も、預金者のみな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。なお、不正な払戻しを未然に防止するため、預金等の払戻しの際に、追加的な本人確認をお願いする場合がございますのでご承知ください。

以上

(別紙)

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. 預金者の重大な過失となりうる場合

預金者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) 預金者が他人に通帳を渡した場合
- (2) 預金者が他人に記入・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. 預金者の過失となりうる場合

預金者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) その他本人に(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