



平成20年9月22日

お客様各位

株式会社 北海道銀行

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対応について（お知らせ）

北海道銀行では平成20年7月7日より、個人のお客様を対象とした「道銀ダイレクトサービス」を利用した預金等の不正な払戻しの被害につきまして、補償を開始しております。

インターネットバンキング等による不正な払戻し被害への補償については、「道銀ダイレクトサービス不正利用被害補償規定」にもとづき、下記のとおり対応させていただきます。

記

1. 補償内容

- (1) 個人のお客様（道銀ダイレクトサービスの契約者）が、インターネットバンキング（モバイルバンキングを含みます）の不正利用により、被害に遭われた場合には、預金者保護法における偽造・盗難キャッシュカード被害補償の対応に準じて、補償を行います。ただし、補償額については以下のとおり、事案毎に個別に対応させていただきます。
- (2) お客様に「重大な過失」または「過失」がある場合には、補償されない場合や補償額が減額となる場合があります。「重大な過失」・「過失」となりうる場合につきましては、お客様に事情をお伺いの上個別に対応させていただきます。

2. 対象となるお取引

インターネットバンキング・モバイルバンキングを対象とし、テレホンバンキングは対象外とさせていただきます。

3. 補償開始日

平成20年7月7日以降の取引が対象となります。

4. 補償の要件

- (1) 当行へ速やかな被害のお届けをいただいていること。
- (2) 当行の調査に対して十分なお協力をいただけること。
- (3) 警察等への被害事実等の事情説明がなされていること。


5. 補償の対象とならない場合（主な場合）

- 不正取引発生日から30日後までに通知がなかった場合。
- 警察への被害届が受理されない、必要な書類を提出しない、あるいは被害調査の協力をしない場合。
- お客様に故意、重大な過失または過失あった場合の損害。
- お客様の家族・同居人または留守人が使用または加担した不正使用による損害。等
- その他対象とならない場合の詳細は「道銀ダイレクトサービス不正利用被害補償規定」を参照願います。



6. 被害に遭われた場合の連絡先

被害に遭われた場合は、インターネットバンキングのご利用を停止いたしますので、下記まで速やかにご連絡ください。

	受付時間帯	連絡先
平 日	9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0	お取引店または最寄の本支店
	9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0	ダイレクトバンキングセンター  0 1 2 0 - 5 0 6 - 2 0 1 (フリーダイヤルをご利用いただけない場合) 0 1 1 - 8 1 8 - 1 1 2 5
	上記以外の時間帯	自動機サービスセンター 0 1 1 - 8 1 5 - 1 2 9 1
土・日・祝日 および 12月31日～1月3日	終 日	

7. 不正取引被害に遭わないために


パスワード等の管理を厳重に行っていただくほか、最新版のウイルスソフトをご利用いただく等の対策をお願いします。

また、「金融犯罪の被害に遭わないためのご注意」として当行ホームページ等で注意喚起している事項をお守りいただきますようお願い申し上げます。

◎詳しくは「道銀ダイレクトサービス利用規定」改定内容、「道銀ダイレクトサービス不正利用被害補償規定」をご覧ください。

以 上

< 本件に関するお問い合わせ先 >

北海道銀行 ダイレクトバンキングセンター ダイレクトサービス係  0 1 2 0 - 5 0 6 - 2 0 1 (フリーダイヤルをご利用いただけない場合 011-818-1125) 受付時間 / 9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0 (銀行窓口休業日は除きます)
