

平成 20 年 7 月 7 日

お客様各位

株式会社 北海道銀行

預金等の不正払戻し被害への対応について（お知らせ）

北海道銀行では、平成 20 年 2 月 19 日に全国銀行協会より公表された申し合わせ「預金等の不正払戻しへの対応について」を踏まえ、平成 20 年 7 月 7 日より、個人のお客様の盗難通帳・証書や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ついて、次のとおり補償を行うことといたしました。

1. 盗難通帳・証書による預金等の不正な払戻しへの対応

(1) 個人のお客様が、盗難通帳・証書により預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合には、平成 18 年 2 月 1 日に施行された預金者保護法（正式名称：「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」）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。

(2) お客様に「重大な過失」がある場合は、被害補償の対象外となります。また、お客様に「過失」がある場合は、補償が一部減額となります。

(3) 不正払戻しを未然に防止する観点から、預金等の払戻しの際に、追加的な本人確認をお願いすることがございますので、ご承知おき願います。

2. インターネットバンキング等により預金等の不正な払戻しへの対応

(1) 個人のお客様が、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）により預金等の不正払戻しの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。

(2) 被害補償の対象外となるお客様の「重大な過失」または補償が一部減額となるお客様の「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様のお話をお伺いし、対応をさせていただきます。

【盗難通帳・証書被害において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、その典型的な事例は次のとおりです。

- (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・押印済みの払戻請求書、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)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. 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次のとおりです。

- (1) お客様が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) お客様が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) お客様が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

【被害に遭われた場合の連絡先】

万一、被害に遭われた場合は、すみやかに下記までご連絡ください。

1. 盗難通帳関連

	受付時間帯	連絡先
平日	8 : 45 ~ 17 : 00	お取引店または最寄の本支店
	上記以外の時間帯	
土・日・祝日 および 12月31日～1月3日	終日	自動機サービスセンター 011-815-1291

2. インターネットバンキング関連

	受付時間帯	連絡先
平日	8 : 45 ~ 17 : 00	お取引店または最寄の本支店 ダイレクトバンキングセンター フリーダイヤル 0120-506-201 (フリーダイヤルをご利用できない場合) 011-818-1125
	9 : 00 ~ 18 : 00	

以上