

平成 20 年 7 月 23 日

各 位

株式会社 山口銀行

盗難通帳等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

山口銀行（頭取 福田 浩一）は、全国銀行協会から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」に沿って、個人のお客さまの盗難通帳等やインターネットバンキングの不正な払戻しの被害について、重大な過失がある場合を除き、平成 20 年 8 月 1 日（金）から、補償を行うこととしましたので、お知らせいたします。

記

1. 盗難通帳等による預金等の不正な払戻しへの対応

（1）個人のお客さまが、盗難（盗取）された通帳等により、不正に預金等を払戻しされる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以下のとおり、補償を実施します。

お客さまが無過失の場合、全額を補償。

お客さまの重大な過失となりうる場合、補償対象外。

お客さまの過失となりうる場合、被害額の 4 分の 3 を補償。

なお、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」、または被害額の一部減額となる「お客さまの過失となりうる場合」は別紙をご参照ください。

（2）当行では、被害発生 of 未然防止の観点から、窓口等での預金等の払戻しの際に、印鑑照合に加えて、本人確認書類の提示をお願いする場合があります。

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

（1）個人のお客さまが、インターネットバンキングにより不正に預金等を払戻しされる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実施します。

（2）ただし、補償対象外となる取引の判断や補償内容（全額補償または一部補償）を判断するために必要となる「お客さまの過失の程度」につきましては、個別事案ごとにお客さまのお話を真摯にお伺いするなかで決定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のご連絡窓口は次のとおりです。

通帳等の使用やサービスのご利用を停止いたします。

#### (1) 通帳等の盗難のお届け先

平日	7:30～8:30	自動機サービスセンター (083-245-1128)
	8:30～17:30	お取引店
	17:30～21:00	自動機サービスセンター (083-245-1128)
	21:00～7:30	カード紛失共同受付センター (083-245-1128)
土曜、日曜、祝日	8:30～19:00	自動機サービスセンター (083-245-1128)
	19:00～8:30 (ただし、翌日が平日の場合は 19:00～7:30)	カード紛失共同受付センター (083-245-1128)

#### (2) インターネットバンキングによる被害のお届け先

平日	8:45～21:00	やまぎん個人オペレーション センター (083-231-5034)
土曜、日曜、祝日	9:00～17:00	インターネット・モバイルバン キングヘルプデスク (0120-307969)

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

- 盗難通帳等                      事務管理部 中村・伊藤 TEL:083-223-3834
- インターネットバンキング      事務管理部 上田・井藤 TEL:083-223-3446

以上

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. お客さまの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、その事例は、典型的には以下のとおりです。

- (1) お客さまが他人に通帳等を渡した場合
- (2) お客さまが他人に記入・押印済の払戻請求書、諸届を渡した場合
- (3) その他お客さまに(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. お客さまの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) 通帳等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、諸届を通帳等とともに保管していた場合
- (3) 印章を通帳等とともに保管していた場合
- (4) その他ご本人に(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