

個人のお客さまへ

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

当社では、平成18年1月から実施している偽造・盗難キャッシュカード等による被害の補償に加えて、平成20年5月1日より、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、補償を行います。

1. 盗難通帳による預金等の不正な払戻しへの対応

個人のお客さまが、盗取された通帳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、普通預金規定および下記の規定（盗難通帳による払戻し等）に基づき、対応いたします。

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

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、普通預金規定および下記の規定に準じ、対応いたします。

ただし、お客さまに「重大な過失」または「過失」がある場合の補償については、お客さまのご事情を真摯にお伺いし、個別に対応させていただきます。

【盗難通帳による払戻し等】

1. 盗取された通帳を用いて行われた不正な払戻し（以下、本条において「当該払戻し」という。）については、次の各号のすべてに該当する場合、預金者は当社に対して当該払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額の補てんを請求することができます。

(1) 通帳の盗難に気づいてからすみやかに、当社への通知が行われていること

(2) 当社の調査に対し、預金者より十分な説明が行われていること

(3) 当社に対し、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. 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが預金者の故意による場合を除き、当社は、当社へ通知が行われた日の30日（ただし、当社に通知することができないやむを得ない事情があることを預金者が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前日以降になされた払戻し額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を前条本文にかかわらず補てんするものとします。

ただし、当該払戻しが行われたことについて、当社が善意無過失であることおよび預金者に過失（重過失を除く）があることを当社が証明した場合には、当社は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。

3. 前2項の規定は、第1項にかかる当社への通知が、この通帳が盗取された日（通帳が盗取された日が明らかでないときは、盗取された通帳を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。）から、2年を経過する日後に行われた場合には、適用されないものとします。

4. 第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当社が証明した場合には、当社は補てんしません。

- (1) 当該払戻しが行われたことについて当社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
 - ① 当該払戻しが預金者の重大な過失により行われたこと
 - ② 預金者の配偶者、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
 - ③ 預金者が、被害状況についての当社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
 - (2) 通帳の盗取が、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
5. 当社が当該預金について預金者に払戻しを行っている場合には、この払戻しを行った額の限度において、第1項にもとづく補てん請求には応じることはできません。また、預金者が、当該払戻しを受けた者から損害賠償または不当利得返還を受けた場合も、その受けた限度におい同様とします。
 6. 当社が第2項の規定にもとづき補てんを行った場合に、当該補てんを行った金額の限度において、当該預金にかかる払戻請求権は消滅します。
 7. 当社が第2項の規定により補てんを行ったときは、当社は、当該補てんを行った金額の限度において、盗取された通帳により不正な払戻しを受けた者その他の第三者に対して預金者が有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権を取得するものとしません。

お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合 (盗難通帳による預金等の不正な払戻しの場合)

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。

- (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ない。

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。

- (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おいた場合
- (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

(インターネット・バンキングによる被害の場合)

1. 損害補償の要件	次の全ての要件に該当し、かつ2. に該当しない場合、預金者は当社に対して、インターネット・バンキングによる不正な払戻しにかかる損害の補償を請求することができます。 (1) お客さまから被害調査の協力が得られること。 (2) 警察に対して被害事実等の事情説明をしていただけること。 (3) 不正な払戻しが発生した翌日から30日以内に当社へ事故の届出をしていただいていること。
2. 補償をしない場合	次のいずれかに該当することを当社が証明した場合には、当社は補償責任を負いません。 (1) 預金者の故意によること。 (2) 当該払戻しが行われたことについて当社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 ① 当該払戻しが第三者にパスワードを教えていた等、預金者の重大な過失により行われたこと。 ② 預金者の配偶者、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。 ③ 預金者が、被害状況についての当社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。 (3) インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しが、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。
3. 請求に対する補償額	(1) 原則 預金者より当社へ通知が行われた日の30日前の日以降になされた払戻しにかかる損害について補償します。 ただし、当社に通知することができないやむを得ない事情があることを預金者が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。しかし、この場合でも、当社への通知が、インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しが行われた日から、2年を経過する日後に行われた場合には、補償しません。 (2) 補償が制限される場合 当社が善意かつ無過失であり、かつ、預金者に過失（重大な過失を除く）があることを当社が証明した場合には、補償対象額の4分の3に相当する金額を補償します。
4. 重大な過失または過失となりうる事例	インターネットの技術やその世界における犯罪手口は日々高度化しており、そうした中で、重大な過失や過失の類型を定型的に策定することは困難であり、補償を行う際には、被害に遭ったお客さまの態様やその状況等を加味して個別に判断します。

以上

株式会社トマト銀行