

平成 20 年 2 月 19 日

各 位

株式会社 三井住友銀行

預金の不正な払戻被害への対応について

株式会社三井住友銀行（頭取 奥 正之）は、平成 20 年 2 月 19 日付全国銀行協会の申合せ（「預金の不正な払戻しへの対応について」）を踏まえ、ご自身の責任によらず盗難通帳やインターネット・バンキングの悪用によって預金を不正に払い戻される被害に遭われた個人のお客さまに対し、被害を補償することといたしました。

1. 盗難通帳被害への対応

- (1) お客さまが盗取された通帳により預金を不正に払い戻される被害に遭われた場合には、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、被害補償を実施いたします。
- (2) 盗難通帳被害について補償の対象外となるお客さまの「重大な過失」または一部減額となるお客さまの「過失」に該当する主な事例は別紙のとおりとなります。

2. インターネット・バンキングによる不正払戻被害への対応

- (1) お客さまの責任によらずインターネット・バンキングにより預金を不正に払い戻される被害に遭われた場合には、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、被害補償を実施いたします。
- (2) インターネット・バンキングによる預金の不正な払戻被害に関しお客さまに過失がある場合の補償については、お客さまの被害の事情を真摯に伺い、個別に対応を検討させていただきます。

3. 不正出金ホットラインの設置

今回の対応に伴い、従来の「カード被害ホットライン」を「不正出金ホットライン」と改称し、偽造・盗難キャッシュカード被害のみならず、盗難通帳、インターネット・バンキングによる預金の不正な払戻被害についてもご相談をお受けいたします。

名称：	不正出金ホットライン
電話番号：	0120-322-775（フリーダイヤル）
受付時間：	月曜日から金曜日（銀行休業日を除く） 9:00～17:00
受付内容：	偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネット・バンキングによる預金の不正な払戻被害のご相談

三井住友銀行では、預金の不正な払戻被害の防止に引き続き取り組んで参ります。なお、店頭での誤払を防止するため、預金の払戻の際に、印鑑の照合の他、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ください。

以 上

●被害補償の概要

		偽造 キャッシュカード	盗難 キャッシュカード	盗難通帳	インターネット・ バンキング
補償の枠組		預金者保護法		全銀協申合せ	
補償対象		個 人			
補償要件		(規定なし)	①金融機関への速やかな通知 ②金融機関への十分な説明 ③捜査機関への盗取の届出		①②同左 ③捜査機関への 事情説明
補償 基準	預金者無過失	全額補償			
	預金者過失		75%補償		個別対応
	預金者重過失	補償せず			
その他		(規定なし)	①金融機関への通知から 30 日前の日以降の被害が補償対象 ②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る不正出金被害は補償対象外 ③預金者が金融機関に対し重要な事項について虚偽の説明を 行った場合は補償対象外		

●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る事例

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