

口座不正使用補てん規定（個人のお客さま）

第1条（補てんが行われる場合）

当社は、第三者がお客さま（本規定において、個人のお客さまに限ります。ただし、事業として、または事業のために当社とお取引されるお客様は除きます。以下同様とします。）のログイン ID、ログイン名、各種パスワードおよび認証番号その他当社所定の本人確認または取引の認証に用いる情報（以下、総称して「本人確認情報」といいます）を詐取・盗取し、またはお客さまのキャッシュカード（本規定において、スマホ ATM サービスを利用する端末を含みます）を偽造し、もしくは詐取・盗取し、お客さまになりすまして不正に預金の払戻し（以下「不正払戻し」といいます）をしたことによって、お客さまが損害を被った場合において、次の各号のすべてに該当するときは、お客さまの請求に応じて、次条に定める金額を補てんします。なお、本条に基づいて、当社が補てんを行った場合、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。

- (1) 本人確認情報またはキャッシュカードの詐取・盗取に気づいてからすみやかに、当社カスタマーセンターへの通知が行われたこと。
- (2) 当社の調査に対し、お客さまから十分な説明が行われていること。
- (3) 当社に対し、警察署に被害事実等の事情説明をしていることその他の詐取・盗取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。

第2条（補てんの対象となる金額）

1. 不正払戻しによりお客さまが損害を被り、かつ前条各号のすべてに該当した場合、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お客さまが証明した場合は、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）前の日以降になされた不正払戻しの額ならびにこれに係る手数料および利息（ただし、不正払戻しがなかった場合に受け取れる利息額とします）に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます）を補てんします。ただし、当該不正払戻しが行われたことについて、当社が善意無過失であり、かつ、お客さまに過失（重大な過失を除きます）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します。
2. 前条および前項の規定は、前条にかかる当社への通知が、本人確認情報またはキャッシュカードの詐取・盗取が行われた日（当該詐取・盗取が行われた日が明らかでないときは、当該詐取・盗取にかかる本人確認情報またはキャッシュカードを用いて行われた不正な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。

第3条（補てんが行われない場合）

1. 前2条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当すること（2号から4号に定める事由については、不正払戻しについて、当社が善意無過失である場合に限られます）を当社が証明した場合には、当社は補てん責任を負いません。
 - (1) 不正払戻しについて、お客さまに故意がある場合
 - (2) 不正払戻しについて、お客さまに重大な過失がある場合
 - (3) お客さまの配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人、または家事使用人が自ら払戻しを行い、もしくは加担した場合
 - (4) お客さまが、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場合
 - (5) 不正払戻しが発生した日の翌日から 31 日以降にお客さまから通知があった場合
 - (6) お客さまが、本人確認情報を記録したコンピュータや媒体を、第三者に譲渡・貸与または担保差入させ、または使用させたことにより不正払戻しが発生した場合
 - (7) お客さまが、当社が定める規定に違反したことにより不正払戻しが発生した場合
 - (8) 当社のシステムが正常に機能しない状態において不正払戻しが発生した場合
 - (9) 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不正払戻しが発生した場合
 - (10) お客さまが、第三者に強要されたことにより不正払戻しが発生した場合
2. 当社が前 2 条の規定により、お客さまに対して補てんを行った後、前項各号の事実に関連していたことを当社が証明した場合には、お客さまは当社に対して補てんを受けた額を返還する義務を負うものとします。

第4条（保険契約がある場合等の取り扱い）

1. 不正払戻しによりお客さまが被った損害の全部または一部に対して保険金を支払うべき保険契約があり、お客さまが当該保険契約により補てんを受けた場合は、当該補てん額相当額について本規定により行われる補てんの額が減額される場合があります。
2. 当社が、不正払戻しがあった預金についてお客さまに払戻しを行っている場合は、払戻しを行った額の限度において、第1条に基づく補てんの請求に応じることはできません。また、お客さまが、不正払戻しを行った者（第三者が不正払戻しを受けた場合は当該第三者）から損害賠償または不当利得返還を受けた場合も、その限度において、同様とします。
3. 当社が本規定により補てんを行ったときは、当該補てんを行った金額の限度において、不正払戻しによってお客さまに発生した損害について、お客さまが不正払戻しを行った者や保険会社等に対して有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権、保険金請求

権等を当社が取得するものとします。

第5条（規定の準用）

本規定に定めのない事項については、当社の定める他の規定などにより取扱います。当社の規定は、当社ウェブサイト上に掲示します。

第6条（規定の変更）

当社は、法令の変更、監督官庁の指示、金融情勢の変化その他合理的な理由により、本規定の変更をする必要性が生じた場合には、本規定の内容を民法その他の法令の規定に従い変更する場合があります。その場合には、当社は変更日および変更内容を当社ウェブサイト上に掲示することにより告知し、変更日以降は変更後の内容により取扱うものとします。

以 上

（2023 年 5 月 15 日現在）