

## 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

### 1. 盗難通帳等による預金等の不正な払戻しへの対応

(1)個人のお客様が、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。

- ① お客様が無過失の場合、全額を補償。
- ② お客様の重大な過失となりうる場合、補償対象外。
- ③ お客様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「お客様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「お客様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、被害発生の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ことがございます。

### 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)個人のお客様が、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「お客様の過失の程度」につきましては、個別事案ごとにお客様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は、下記に至急ご連絡ください。

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 (0120-001748)
	8:30～17:30	お取引店
	17:30～21:00	自動機サービスセンター (0120-001748)
	21:00～7:30	カード紛失共同受付センター (0120-001748)
土曜、日曜、祝日	8:30～19:00	自動機サービスセンター (0120-001748)
	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 (0120-001748)

(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	北九州銀行オペレーションセンター (083-223-3571)
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 (0120-001437)

以上