

【別添】

平成 20 年 2 月 19 日

預金等の不正な払戻しへの対応について

全 国 銀 行 協 会

私ども銀行界は、偽造・盗難キャッシュカード、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が、預金の安全性を脅かし、銀行業の要であるお客さまからの「信頼」を根幹から揺るがしかねない重大な問題であると認識し、種々の不正払戻し発生防止策を講じる等、業界を挙げて対応に取り組んでいる。

平成 18 年 2 月には、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」（以下「預金者保護法」という。）が施行され、各行において対応を図ってきたところである。

今般、当協会では、安心して銀行をご利用いただくための取り組みを一層強化すべく、個人のお客さまを対象に、下記のとおり申し合わせる。各行においては、預金者保護法の趣旨を踏まえ、お客さまの立場に立って対応を行うこととする。

記

1. 盗難通帳による預金等の不正払戻しへの対応

盗難通帳による預金等の不正払戻しについて、銀行に過失がない場合でも、お客さまご自身の責任によらずに遭われた被害については、補償を行うこととする。

各行においては、上述の趣旨を反映した預金規定の参考例(別紙 1)をもとに預金規定を見直すとともに、「重大な過失または過失となりうる場合(別紙 2)」を明示するなど必要な対応を行う。その際、不正払戻し発生防止に向けた本人確認の厳格化や副印鑑制度の廃止等の施策がお客さまの利便性を大きく損なうことのないよう配慮する。

なお、補償請求の際には、お客さまにも銀行に対する被害内容の速やかなご連絡、事情のご説明や捜査機関へのお届けなどを求めるが、銀行界として、お客さまのご理解が得られるよう広報活動等を積極的に行う。

2. インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しへの対応

インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しについて、銀行に過失

がない場合でも、お客さまご自身の責任によらずに遭われた被害については、補償を行うこととする。

同時に、インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しは、銀行の管理が及ばない場所で発生し、かつ、インターネット技術の進展と相まって複雑高度化するため、そうした犯罪手口へ対抗する手段として、各行においては、一層のセキュリティ向上に努める。また、被害事実や犯罪手口等の全容解明・被害抑止の観点から、捜査当局との窓口の明確化など迅速な意思疎通・相互の協力体制の整備等を行い、お客さまとの連携のもと、捜査に全面的に協力する。

なお、補償請求の際には、お客さまにも銀行に対する被害内容の速やかなご連絡、事情のご説明や捜査機関へのご説明などを求めるが、銀行界として、お客さまのご理解が得られるよう広報活動等を積極的に行うとともに、被害拡大の抑止のために、連絡を受けた被仕向銀行において速やかに出金停止を行うなどの協力態勢を構築する。

※インターネット・バンキングにかかる補償の要件等については別紙3参照。

3. 偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正払戻しへの対応

偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正払戻しについて、預金者保護法にもとづき、被害の補償を行うとともに、ICキャッシュカード化や生体認証の導入など被害抑止のための取組みを行ってきているところである。

銀行界として、今後とも一層のセキュリティ向上に努めるとともに、補償にあたってお客さまの事情を伺う際には、書面・資料の提示などの形式要件だけでなく、お客さまが被害に遭われた状況等、実態を十分調査・確認の上、補償の可否について判断する。

以 上