

インターネット・バンキングに係る補償の対象・要件・基準等について

(別紙3)

項目	盗難通帳(参考)	インターネット・バンキング (モバイル・バンキング、テレホン・バンキングを含む。)
1. 補償対象	個人のお客さま	
2. 補償要件	金融機関への速やかな通知	
	金融機関への十分な説明	
	捜査当局への盗取の届出	捜査当局への被害事実等の事情説明(真摯な協力)
3. 補償基準	預金者無過失 ⇒ 全額補償	
	<p style="text-align: center;">預金者過失あり ⇒ 75%補償※</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(3) 印章を通帳とともに保管していた場合</p> <p>(4) その他お客さまに上記と同程度の注意義務違反があると認められる場合</p> <hr/> <p style="text-align: center;">預金者重過失 ⇒ 補償せず</p> <p>(1) 他人に通帳を渡した場合</p> <p>(2) 他人に記入、押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合</p> <p>(3) その他お客さまに上記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</p> <p><small>※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。</small></p>	<p style="text-align: center;">預金者過失あり・重過失 ⇒ 個別対応</p> <p>・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、各行が提供するサービスは、そのセキュリティ対策を含め一様ではないことから、重過失・過失の種類や、それに応じた補償割合を定型的に策定することは困難である。したがって、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判断する。</p>
4. その他	金融機関への通知が被害発生日の30日後まで行われなかった場合、親族等による払戻の場合、虚偽の説明を行った場合、戦争・暴動等の社会秩序の混乱に乗じてなされた場合は補償を行わない。	

(※) 銀行によって特に取り扱いが異なるとみられる事項。