

補償減額または補償せずの取扱いとなりうる事例について

・個人のお客さまにおけるインターネット・バンキングの不正な払戻しについて、「預金者過失あり・重過失」の場合には「個別対応」としているところ、当協会の会員銀行(一部)を対象に実施したアンケート調査によれば、各行の補償対応実務上、以下のような事例は補償を減額するまたは補償をしない取扱いとされている。

- (1) 銀行が複数回にわたり、個別的・具体的に注意喚起していたにもかかわらず、注意喚起された手口により騙されて、ID・パスワード等を入力してしまった場合
- (2) 警察や銀行等を騙る者に対し、安易に ID・パスワード等を回答してしまった、または安易に乱数表(暗証カード)を渡してしまった場合。その他、正当な理由もなく、ID・パスワード等を他人に教えてしまった場合
- (3) お客さまが ID・パスワード等を手帳等にメモしていたり、携帯電話等の情報端末等に保存しており、お客さまの不注意により当該手帳や携帯電話等が盗難等に遭う等して当該情報が盗取された場合
- (4) 以下のような事実があるにもかかわらず、取引先の銀行への通報を怠っていた間に犯行が行われた場合
  - ① 上記(1)～(3)の事例にあるようなケースに該当すること
  - ② 通帳記帳やインターネット・バンキングサービスへのログインなどにより、身に覚えのない預金残高の変動があることを認識していたこと
  - ③ お客さまのパソコン等がウイルス感染するなどにより、インターネット・バンキングで不正な払戻しが行われる可能性を認識していたこと