

即時振替サービスを利用した決済サービスの不正利用被害の補償について

福島銀行では、個人のお客さまから即時振替サービスを利用した決済サービス（以下、決済サービス）を通じた不正利用等による被害のお申し出があった場合、即時口座振替サービス規定等に基づき、必要な調査を実施のうえ、補償対象のお客さまに迅速に補償します。

※なお、決済事業者様にて利用規約を定めている場合は、当該利用規約が適用される場合もございます。

1. 決済サービスの不正利用被害にあった際に補償の対象とならない場合

決済サービスの不正利用で被害にあった際に補償の対象とならない場合の事例は、以下のとおりです。

- ・お客さまに故意、重大な過失がある場合
- ・当行または決済事業者様への速やかな通知、十分なお説明、警察への届出等が行われなかった場合
- ・当行または決済事業者様への通知が被害日の30日※1後までに行われなかった場合。
- ・当行または決済事業者様への通知から2年より前に、口座番号等※2またはID等※3が盗取または詐取等されていた場合※4
- ・お客さまの配偶者、二親等以内の親族、同居の親族、その他の同居人などにより利用された場合
- ・被害に関する重要な事項について、お客さまが偽りの説明をされた場合
- ・お客さまのスマートフォン等の端末故障、誤操作または誤使用による場合
- ・戦争、暴動など、著しい社会秩序の混乱に乗じた被害の場合

※1 当行または決済事業者様に通知することが出来ないやむを得ない事由があることをお客さまが証明した場合は、30日にその事由が継続している期間を加えた日数とします。

※2 普通預金口座番号、カナ氏名、生年月日またはキャッシュカードの暗証番号を指します。以下同じ。

※3 決済事業者様のサービスに用いられるログインID、パスワード等を指します。以下同じ。

※4 当該盗取または詐取等が行われた日が明らかでないときは、口座番号等またはID等を用いて最初に不正利用が行われた日から起算します。

2. お客さまの重大な過失となりうる場合

お客さまの重大な過失となりうる場合とは、注意義務に著しく違反する場合です。重大な過失となりうる場合の事例は以下のとおりです。

- ・お客さまが口座番号等またはID等を他人に通知している場合
- ・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

3. お客様の過失となりうる場合

お客様の過失となりうる場合の事例は、以下のとおりです。なお、過失となった場合は被害金額の一部を減額いたします。

- ・お客様が口座番号等または ID 等をメモしていたり、スマートフォン等の端末内に保存しており、お客様の不注意により当該メモや端末が盗取または詐取された場合
- ・その他、お客様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

4. 決済サービスの不正利用被害から大事な預金を守る為にお願いしたいこと

決済サービスの不正利用から大事な預金を守るためのポイントは以下のとおりです。

- ・暗証番号を他人には知らせないでください。
- ・当行の社員が、訪問や電話等によりお客様に暗証番号をお聞きすることは一切ありません。
- ・スマートフォン等の端末内に口座番号等および ID 等のメモを保存しないようにしてください。
- ・暗証番号には、生年月日、自宅や勤務先の住所や電話番号、連続番号、同一番号、自家用車のナンバーなど推測されやすい番号は使用しないでください。
また、施設のロッカーや貴重品ボックスに荷物を預ける際などに、暗証番号の設定にキャッシュカードと同じ暗証番号を使用することは大変危険ですので、絶対に使用しないでください。
- ・暗証番号は定期的に変更してください。
また、定期的に通帳記帳や残高照会を行い、不正な引き出しが行われていないことを確認してください。
- ・フィッシングサイト等お客様の情報を詐取すると思われるサイトや見慣れないメール・画面に口座情報等を入力しないでください。
- ・口座情報（住所・電話番号等）は常に現在お使いのものを登録してください。

5. お問い合わせ先

万が一、決済サービスの不正利用によって預金が不正に引き出された場合には、集中サービスセンターまたはお近くの当行本支店窓口まで被害をお申し出ください。あわせて最寄りの警察署にも被害のお申し出をお願いいたします。

補償の可否については、後日当行からお客様あてにお電話またはお手紙にてご案内申し上げます。

【福島銀行 集中サービスセンター】

〔電話番号〕 0570-012940

〔受付時間〕 午前6時50分～午後11時まで