

## 預金等の不正な払戻しによる被害の補償に関する規定

### 1. (適用範囲)

- (1) この規定は、個人のお客さまの預金取引に適用されます。
- (2) この規定は、以下の場合におけるお客さまの被害の補償についての取扱いを定めるものです。
  - ① 盗取された通帳、証書（ステートメント口座の場合はその口座情報を含みます。以下、これらを「通帳」といいます。）を用いて不正な払戻し（解約ならびに当座貸越を利用した払戻しを含みます。）が行われた場合
  - ② インターネット取引（東京スターダイレクト取引）を利用して不正な払い戻しが行われた場合
  - ③ テレホンバンク取引を利用して不正な払戻しが行われた場合
- (3) この規定は、各種預金規定、スターワン総合取引規定、東京スターダイレクト規定、テレホンバンク利用規定（以下、「各種規定」といいます。）の各条項にかかわらず優先して適用するものとします。
- (4) この規定に定めがない事項については、前項の各種規定を適用するものとします。

### 2. (盗取された通帳、証書による払戻し等)

- (1) 盗取された通帳を用いて行われた不正な払戻し（以下、本条において「当該払戻し」という。）については、次の各号のすべてに該当する場合、預金者は当行に対して当該払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額の補てんを請求することができます。
  - ① 通帳の盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること
  - ② 当行の調査に対し、預金者より十分な説明が行われていること
  - ③ 当行に対し、警察署に被害届を提出していることその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること
- (2) 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが預金者の故意による場合を除き、当行は、当行へ通知が行われた日の30日（ただし、当行に通知することができないやむを得ない事情があることを預金者が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前日以降になされた払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を補てんするものとします。

ただし、当該払戻しが行われたことについて、当行が善意無過失であることおよび預金者に過失（重大な過失を除く）があることを当行が証明した場合には、当行は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。
- (3) 前2項の規定は、第1項にかかる当行への通知が、この通帳が盗取された日（通帳が盗取された日が明らかでないときは、盗取された通帳を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。）から、2年を経過する日後に行われた場合には、適用されないものとします。
- (4) 第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当行が証明した場合には、当行は

補てんしません。

- ① 当該払戻しが行われたことについて当行が善意無過失であり、かつ、次のいずれかに該当する場合
    - A 当該払戻しが預金者の重大な過失により行われたこと
    - B 預金者の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人、または家事使用人によって行われたこと
    - C 預金者が、被害状況についての当行に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行ったこと
  - ② 通帳の盗取が、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随して行われたこと
- (5) 当行が当該預金について預金者に払戻しを行っている場合には、この払戻しを行った額の限度において、第1項にもとづく補てんの請求には応じることはできません。また、預金者が、当該払戻しを受けた者から損害賠償または不当利得返還を受けた場合も、その受けた限度において同様とします。
- (6) 当行が第2項の規定にもとづき補てんを行った場合に、当該補てんを行った金額の限度において、当該預金にかかる払戻請求権は消滅します。
- (7) 当行が第2項の規定により補てんを行ったときは、当行は、当該補てんを行った金額の限度において、盗取された通帳により不正な払戻しを受けた者その他の第三者に対して預金者が有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権を取得するものとします。

### 3. (インターネット取引およびテレホンバンク取引を利用した不正な払い戻し)

(1) インターネット取引およびテレホンバンク取引を利用して行われた不正な払戻し（以下、本条において「当該払戻し」という。）については、次の各号のすべてに該当する場合、預金者は当行に対して当該払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額の補てんを請求することができます。

- ① 不正な払戻しに気づいてからすみやかに、当行への通知がおこなわれていること当行の調査に対し、預金者より十分な説明が行われていること
- ② 当行に対し、警察署等捜査当局へ被害事実等の事情説明を行っていることその他の被害があったことが推測される事実を確認できるものを示していること

ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、補てんの対象外といたします。

- ① 預金者本人に対して払戻しが行われた場合（払戻し先が預金者名義の口座であった場合を含む）
- ② 同居または生計を一にする配偶者、または二親等内の親族に対して払戻しが行われた場合（払戻し先が同居または生計を一にする配偶者、または二親等内の親族名義の口座であった場合を含む）

- (2) 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが預金者の故意による場合を除き、当行は、当行へ通知が行われた日の 30日（ただし、当行に通知することができないやむを得ない事情があることを預金者が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前の日以降になされた払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を補てんするものとします。
- ただし、当該払戻しが行われたことについて、当行が善意無過失であることおよび預金者に過失（重大な過失を除く）がある場合には、当行は被害の態様や状況および預金者の過失の程度を勘案して算出した金額を補てんするものとします。
- (3) 前 2 項の規定、第 1 項にかかる当行への通知が、この不正な払戻しが行われた日から、2 年を経過する日後に行われた場合には、適用されないものとします。
- (4) 第 2 項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当行が証明した場合には、当行は補てんしません。
- ① 当該払戻しが行われたことについて当行が善意無過失であり、かつ、次のいずれかに該当する場合
    - A 当該払い戻しが預金者の重大な過失によって行われた場合
    - B 預金者の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人、または家事使用人によって行われたこと
    - C 預金者が、被害状況についての当行に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行ったこと
  - ② 不正な払戻しが、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随して行われたこと
- (5) 当行が当該預金について預金者に払戻しを行っている場合には、この払戻しを行った額の限度において、第 1 項にもとづく補てんの請求には応じることはできません。また、預金者が、当該払戻しを受けた者から損害賠償または不当利得返還を受けた場合も、その受けた限度において同様とします
- (6) 当行が第 2 項の規定にもとづき補てんを行った金額の限度において、当該預金にかかる払戻請求権は消滅します。
- (7) 当行が第 2 項の規定により補てんを行ったときは、当行は、当該補てんを行った金額の限度において不正な払戻しを受けた者その他の第三者に対して預金者が有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権を取得するものとします。

#### 4. (本規定の変更)

当行は、本規定の各条項その他の条件を、必要に応じ、民法 548 条の 4 の規定に基づき変更することがあります。この場合、当行は、変更内容を当行ホームページへの掲載による公表その他相当の方法で周知します。変更後の規定は公表等の際に定める適用開始日から適用されるものとします。

なお、本規定の最新版は当行ホームページに掲載されますので、必要に応じて確認してください。また、

本規定集は店頭およびテレホンバンクにて請求することができます。

以上

第2条2項および4項における「重大な過失または過失」とは、次の各項の事例をいいます。

**【重大な過失または過失となりうる場合】**

1. 預金者の重大な過失となりうる場合
  - (1) 預金者が他人に通帳を渡した場合
  - (2) 預金者が他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合
  - (3) その他預金者に(1)および(2)の場合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
2. 預金者の過失となりうる場合
  - (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
  - (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
  - (3) 印章を通帳とともに保管していた場合
  - (4) その他預金者に(1)から(3)の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

第3条2項および4項における「重大な過失」とは、次の各項の事例をいいます。

1. 他人に認証情報を知らせた場合
2. 認証情報を他人が容易に窺い知ることのできる状態で以下に保存していた場合
  - ① 携帯電話、スマートフォン、タブレット、パーソナルコンピューター等の端末内
  - ② インターネット上のデータ保管サービス（電子メールやクラウドサービス等）
  - ③ USB等の電子記録媒体、メモ用紙等の紙媒体
3. その他、預金者に1および2の場合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

以上