

平成 17 年 11 月 8 日

各 位

株式会社 りそな銀行
株式会社 埼玉りそな銀行
株式会社 近畿大阪銀行
株式会社 奈良銀行

偽造・盗難キャッシュカード被害に対する補償について

りそなグループのりそな銀行（社長 野村 正朗）、埼玉りそな銀行（社長 利根 忠博）、近畿大阪銀行（社長 水田 廣行）、奈良銀行（社長 上林 義則）は、平成 18 年 2 月 10 日（金）の「預金者保護法」施行に先立ち、本年 11 月 14 日（月）付でキャッシュカード規定を改訂し、同日以降に発生した「偽造・盗難キャッシュカード被害」について以下の通り補償いたします。

1. 個人のお客さまについての補償

当グループでは、お客さまが安心してキャッシュカードをご利用いただけるよう、預金者保護法にもとづく補償はもちろんのこと、法の趣旨を尊重し、法が規定していない被害についても以下のとおり補償を検討いたします。

なお、偽造キャッシュカードによる被害に対しては、すでに、お客さまに重大な過失がない限り、補償を実施しております。

【預金者保護法に基づく補償】

- ・ 預金者保護法の規定する範囲内で、キャッシュカード、カードローンカード（キャッシュカード一体型）の偽造・盗難による不正な払戻し被害について補償します。ただし、お客さまのカードと暗証番号の管理状況等により当社の補償割合が変わる場合もあり、また補償できない場合もございます。

【預金者保護法の規定外の補償方針】

- ・ 以下の被害は預金者保護法の補償対象外ですが、法に規定する被害に準じて補償を検討いたします。ただし、お客さまのカードと暗証番号の管理状況等により当社の補償割合が変わる場合もあり、また補償できない場合もございます。

カードローンカード（ローンカード単独型）の偽造・盗難による被害

偽造・盗難キャッシュカードの被害のうち国債担保の総合口座貸越による被害

偽造・盗難キャッシュカードの被害のうちデビットカード利用による被害

キャッシュカード、カードローンカード紛失後の不正払戻し被害

なお、補償にあたっては、お客さまから最寄の警察署に被害届を提出していただくなど、被害状況の調査に時間を要する場合がございますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

2. キャッシュカードと暗証番号の管理についてのごお願い

キャッシュカード・暗証番号の管理については、ポスター、チラシ、ATM クイックロビーにおける自動音声等の手段を通じて、管理に万全を期すようご案内してまいりましたが、今般の補償に際しては、キャッシュカード・暗証番号の管理状況等により補償割合が変わる場合や補償できない場合もございますので、改めて以下のとおりお客さまにお願い申し上げます。

- (1) キャッシュカードが手元から無くなったり、身に覚えのない取引があるなど、被害に遭われた場合には、まず、すみやかに当社窓口までご連絡いただき、口座の利用停止措置を申し出てください。
- (2) キャッシュカードはお客様の財産です。厳重に管理してください。
- (3) 以下の事項を遵守いただかないと、補償されない可能性もありますので、ご注意ください。

キャッシュカードの暗証番号を例えば生年月日、自宅住所・地番・電話番号、勤務先電話番号、自動車のナンバーなど、お客様以外の方も知りえる番号にすることは絶対に行わないでください。

キャッシュカードを自動車内などに放置したり、他人に容易に奪われる状況に置くことは絶対に行わないでください。

キャッシュカードを他人に渡すこと、暗証番号を他人に知らせること、暗証番号をキャッシュカード上に書いたりすることは絶対に行わないでください。

暗証番号をメモなどに書き記し、キャッシュカードとともに保管・携行したり、キャッシュカードの暗証番号をロッカー、貴重品ボックス等、他の暗証番号として使用することは絶対に行わないでください。

キャッシュカードは厳重に管理してください。

3. 本件に関するお問合せについて

偽造・盗難キャッシュカード被害に関するお客様からのお申し出につきましては、お取引店の窓口のほか、11月14日(月)以降は、以下の専用ダイヤルでもご対応させていただきます。

りそな銀行	フリーダイヤル 0120-308-156
埼玉りそな銀行	フリーダイヤル 0120-733-192
近畿大阪銀行	フリーダイヤル 0120-301-882
奈良銀行	フリーダイヤル 0120-393-800

受付時間：月～金曜日 9:00～17:00（土・日・祝日を除く）

偽造・盗難キャッシュカード被害に関するお問合せは上記の通りですが、キャッシュカード盗難・紛失のお申し出につきましては、営業時間内はお取引店、営業時間外はクイックロビー運営センターにて365日24時間体制（奈良銀行は平成18年1月のりそな銀行との合併時より対応）でお受けいたします。

りそなグループでは、「偽造・盗難キャッシュカード問題」への取組みを重要な経営課題として捉え、ご利用限度額の引下げ（17年3月実施）や、携帯電話からキャッシュカード取引をロックできる「カードロックサービス」取扱開始などの施策を実施しておりますが、今後も被害の発生・拡大を防ぎ、お客様に安心してキャッシュカードをご利用いただける施策につき積極的に検討・実施してまいります。

平成17年10月10日よりりそな銀行及び埼玉りそな銀行で取扱開始

以上