

## 補償規約

auじぶん銀行は、当行に普通預金口座を有する全ての個人のお客さまに対し、①偽造、変造がなされたキャッシュカード（以下、「カード」という）、お客さまが盗難の被害にあった当行発行のカードまたはお客さまが紛失した当行発行のカードによるATMまたはCD（以下、「ATM等」という）からの預金の不正な現金出金取引、②インターネットバンキングおよびテレホンバンキングによる預金の不正な振込による出金取引、③スマホATMサービスによるATM等からの預金の不正な現金出金取引、ならびに④スマホデビットサービスによる不正な申込みに起因する不正なショッピング利用によって生じた損害につき、以下の条項に従い補償するものとします。

### 第1条 補償の対象となる取引

この規約による補償の対象となる取引は、以下のとおりです。

- (1) 偽造、変造がなされたカード（以下、「偽造カード」という）による ATM 等からの預金の現金出金取引（以下、「偽造カード取引」という）。
- (2) お客さまが盗難の被害にあった当行発行のカード（以下、「盗難カード」という）による ATM 等からの預金の不正な現金出金取引（以下、「盗難カード取引」という）。
- (3) お客さまが紛失した当行発行のカード（以下、「紛失カード」という）による ATM 等からの預金の不正な現金出金取引（以下、「紛失カード取引」という）。
- (4) インターネットバンキングによる預金の不正な振込による出金取引（以下、「インターネットバンキング不正取引」という）。
- (5) テレホンバンキングによる預金の不正な振込による出金取引（以下、「テレホンバンキング不正取引」という）。
- (6) スマホ ATM サービスによる ATM 等からの預金の不正な現金出金取引（以下、「スマホ ATM 不正取引」という）。
- (8) スマホデビットサービスによる不正な申込みに起因する不正なショッピング利用（以下、「スマホデビット不正取引」という）。

### 第2条 偽造カード取引の補償

1. 偽造カード取引については、お客さまの故意による場合または当該偽造カード取引について当行が善意かつ無過失であってお客さまに重大な過失があった場合を除き、その効力を生じないものとします。  
(お客さまの重大な過失の例)

- ・他人に暗証番号を知らせた場合。
  - ・カード上に暗証番号を書き記していた場合。
  - ・他人にカードを貸与、譲渡または担保提供した場合。
  - ・その他、お客さまの「故意」と同視しうる程度にお客さまが注意義務に著しく違反している場合。
2. 偽造カード取引を発見した場合には、お客さまは、すみやかに当行お客さまセンターへ連絡するとともに、当行所定の書類の提出、カードおよび暗証番号の管理状況・被害状況等について当行の調査、所轄の警察へ被害届等の届出をして受理番号を控える等の手続、に協力するものとします。

### 第3条 盗難カード取引の補償

1. 盗難カード取引については、次の各号のすべてに該当する場合、お客さまは、次項以下に定める範囲において、当行に対して、当該盗難カード取引の額に相当する損害金額の補償を求めることができます。
- (1) カードの盗難を発見してからすみやかに、お客さまより当行お客さまセンターへの通知が行われたこと。
  - (2) お客さまより当行に対し、遅滞なく被害状況等につき十分な説明が行われたこと。
  - (3) お客さまより警察署に被害届等を提出していること、または、その他盗難があったことが推測される事実として法令で認められるものを当行に対し示したこと。
2. 前項の請求がなされた場合、当行は、前項(1)の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お客さまが証明された場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とする）前の日以降になされた盗難カード取引にかかる損害金額（次項において、「補償対象額」という）を補償するものとします。
3. 前項にかかわらず、当該盗難カード取引について当行が善意かつ無過失であってお客さまに過失がある場合は、当行は補償対象額の4分の3に相当する金額を補償するものとします。

#### （お客さまの過失の例）

- ・暗証番号を書き記したメモをカードとともに携帯するなど、暗証番号を第三者が容易に認知できるような状態で、カードを携行、保管していた場合。
- ・暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話機、パーソナルコンピュータ、スマートフォンなど金融機関の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合。
- ・カードを入れた財布を自動車内の他人の目に付きやすい場所に放置するなど、カードを第三者に容易に奪われかねない状態に置いていた場合。

- ・酔ていなどにより通常の注意義務を果たせなくなるなど、カードを容易に第三者に奪われる状況に置いていた場合。
4. 前3項にかかわらず、第1項(1)の通知が、盗難が行われた日（盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難カードによる盗難カード取引が最初に行われた日をいう）から、2年を経過する日より後に行われた場合には、当行は補償責任を負いません。
  5. 第1項ないし第3項にかかわらず、次のいずれかに該当する場合には、当行は補償責任を負いません。
    - (1) 当該盗難カード取引についてお客さまに故意があった場合。
    - (2) 当該盗難カード取引について当行が善意かつ無過失であって、次のいずれかに該当する場合。
      - ア. 当該盗難カード取引がお客さまの重大な過失に伴い行われたこと。  
(お客さまの重大な過失の例)
        - ・他人に暗証番号を知らせた場合。
        - ・カード上に暗証番号を書き記していた場合。
        - ・他人にカードを貸与、譲渡または担保提供した場合。
        - ・その他、お客さまが「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反している場合。
      - イ. 当該盗難カード取引がお客さまの配偶者、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（家事全般を行っている家政婦など）によって行われたこと。
      - ウ. 第1項(2)の説明において、お客さまが重要な事項につき偽りの説明をおこなったこと。
    - (3) 当該盗難カードに係る盗難が、戦争、暴動等（内乱、地震、噴火、核燃料物質の放射線による事故などを含む）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場合。
  6. 第1項(1)の通知および同項(2)の説明のほか、お客さまは、当行所定の書類の提出、カードおよび暗証番号の管理状況・被害状況等について当行の調査、第1項(3)の被害届等の受理番号を控える等の手続、に協力するものとします。

#### **第4条 紛失カード取引の補償**

1. 紛失カード取引については、次の各号のすべてに該当する場合、お客さまは、次項以下に定める範囲において、当行に対して、当該紛失カード取引の損害金額の補償を求めることができます。
  - (1) カードの紛失を発見してからすみやかに、お客さまより当行お客さまセンターへの通知が行われたこと。

- (2) お客さまより当行に対し、遅滞なく、当行所定の書類が提出され、紛失状況等につき十分な説明が行われたこと。
  - (3) お客さまより警察署に紛失届を提出し、かつ、紛失届の識別番号等を当行に申告したこと。
  - (4) 必要に応じて実施される損害保険会社およびその業務委託先等による紛失状況等の調査に対し、十分な協力を行うこと。
2. 前項の請求がなされた場合、当行は、前項(1)の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お客さまが証明された場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とする）前の日以降になされた紛失カード取引にかかる損害の額のうち次の各号の範囲内の金額（次項において、「補償対象額」という）を補償するものとします。
    - (1) ATM取引に係るロックサービスをご契約のお客さま 1口座あたり年間300万円以内
    - (2) 前号以外のお客さま 1口座あたり年間50万円以内
  3. 前項にかかわらず、当該紛失カード取引について当行が善意かつ無過失であってお客さまに過失がある場合は、当行は補償対象額の4分の3に相当する金額を補償するものとします。

（お客さまの過失の例）

    - ・暗証番号を書き記したメモをカードとともに携帯するなど、暗証番号を第三者が容易に認知できるような状態でカードを携行、保管していた場合。
    - ・暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話機、パーソナルコンピュータ、スマートフォンなど金融機関の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合。
  4. 前3項の規定にかかわらず、第1項(1)の通知が、カードを紛失した日（紛失した日が明らかでないときは、当該紛失カードによる紛失カード取引が最初に行われた日をいう）から、2年を経過する日より後に行われた場合には、当行は補償責任を負いません。
  5. 第1項ないし第3項にかかわらず、次のいずれかに該当する場合には、当行は補償責任を負いません。
    - (1) 当該紛失カード取引についてお客さまに故意があった場合。
    - (2) 当該紛失カード取引について当行が善意かつ無過失であって、次のいずれかに該当する場合。
      - ア. 当該紛失カード取引がお客さまの重大な過失により行われたこと。

（お客さまの重大な過失の例）

        - ・他人に暗証番号を知らせた場合。
        - ・カード上に暗証番号を書き記していた場合。
        - ・その他、お客さまが「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反してい

る場合。

イ. 当該紛失カード取引がお客さまの配偶者、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（家事全般を行っている家政婦など。）によって行われたこと。

ウ. 第1項各号の書類の提出、申告、説明等において、重要な事項につき偽りがあり、または、第1項各号の手続がお客さまによって行われないこと。

(3) 当該紛失カードに係る紛失が、戦争、暴動等（内乱、地震、噴火、核燃料物質の放射線による事故などを含む）による著しい社会秩序の混乱に乘じ、またはこれに付随して行われた場合。

## 第5条 インターネットバンキング不正取引、テレホンバンキング不正取引、スマホ ATM 不正取引およびスマホデビット不正取引の補償

1. インターネットバンキング不正取引、テレホンバンキング不正取引、スマホ ATM 不正取引およびスマホデビット不正取引（以下総称して、「不正取引」という。）については、次の各号のすべてに該当する場合、お客さまは、次項以下に定める範囲において、当行に対して、当該不正取引に係る損害金額の補償を求めることができます。
  - (1) 不正取引を発見してからすみやかに、お客さまより当行お客さまセンターへの通知が行われたこと。
  - (2) お客さまより当行に対し、遅滞なく被害状況等につき十分な説明が行われたこと。
  - (3) お客さまより警察署に対して捜査当局への被害事実等に関する事情説明を行うなど、当行の調査に真摯な協力を行うこと。
2. 前項の請求がなされた場合、当行は、当行への前項(1)の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お客さまが証明された場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とする）前の日以降になされた不正取引にかかる損害の額に相当する金額（次項において、「補償対象額」という）を補償するものとします。
3. 前項にかかわらず、当該不正取引について当行が善意かつ無過失であってお客さまに過失がある場合は、当行は補償対象額の4分の3に相当する金額を補償するものとします。

（お客さまの過失の事例）

・暗証番号やパスワードを書き記したメモをカードや携帯電話機・パーソナルコンピュータ・スマートフォン等と共に携帯する等、暗証番号やパスワードを第三者が容易に認知できるような形でカードや携帯電話機・パーソナルコンピュータ・スマートフォン等を携行、保管していた場合。

・暗証番号やパスワードをロッカー、貴重品ボックス、携帯電話機・パーソナルコ

ンピュータ・スマートフォン等金融機関取引以外で使用する暗証番号等としても使用していた場合。

・カードを入れた財布や携帯電話機・パーソナルコンピュータ・スマートフォンなどを自動車内などの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おいた場合。

・酪ていなどにより通常の注意義務を果たせなくなるなど、カードや携帯電話機・パーソナルコンピュータ・スマートフォン等を容易に第三者に奪われる状況に置いていた場合。

4. 前3項の規定は、第1項(1)の通知が、当該不正取引が行われた日から、2年を経過する日より後に行われた場合には、適用されないものとします。
5. 第1項ないし第3項にかかわらず、次のいずれかに該当する場合には、当行は補償責任を負いません。
  - (1) 当該不正取引についてお客さまに故意があった場合。
  - (2) 当該不正取引について当行が善意かつ無過失であって、次のいずれかに該当する場合。
    - ア. 当該不正取引がお客さまの重大な過失により行われたこと。  
(お客さまの重大な過失の事例)
      - ・他人に暗証番号やパスワードを知らせた場合。
      - ・カード上に暗証番号やパスワードを書き記していた場合。
      - ・暗証番号、パスワード、カードの裏面画像や裏面の表の情報等をお客さまの携帯電話機やスマートフォン等のメモ情報やパーソナルコンピュータに保存していた場合。
      - ・他人にカードを貸与、譲渡または担保提供した場合。
      - ・その他、お客さまの「故意」と同視しうる程度にお客さまが注意義務に著しく違反している場合。
    - イ. 当該不正取引がお客さまの配偶者、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（家事全般を行っている家政婦など。）によって行われたこと。
    - ウ. 第1項(2)の説明において、お客さまが重要な事項につき偽りの説明をおこなったこと。
  - (3) 当該不正取引が、戦争、暴動等（内乱、地震、噴火、核燃料物質の放射線による事故などを含む）による著しい社会秩序の混乱に乘じ、またはこれに付随して行われた場合。
6. 第1項(1)の通知および同項(2)の説明のほか、お客さまは、当行所定の書類の提出、カードおよび暗証番号の管理状況・被害状況等について当行の調査、第1項(3)の捜査当局への事情説明の際に提出した被害届等の受理番号を控える、等の手続きに協力するも

のとします。

## 第6条 個人情報の取扱いに関する同意

お客さまは、当行が、この補償規約に基づいてお客さまにお支払いする補償金の全部又は一部に相当する金額について損害保険会社に対して保険金の請求を行う場合において、当該保険金請求を行う目的で当行が保有するお客さまの個人情報を利用し、かつ、氏名、性別、生年月日・年齢、連絡先電話番号、住所、口座情報、事故概要、被害状況、不正取引明細、カードや暗証番号・パスワードの管理状況、限度額・各種セキュリティサービスの契約状況、警察への届出に関する情報、その他保険金請求に際して必要な当行が保有する個人情報等を当行から当該損害保険会社に提供することについて予め同意するものとします。

## 第7条 不正な出金取引を行った者等に対する損害賠償請求権等

第2条、第3条、第4条ないし第5条の規定に従い、当行がお客さまに対する補償を行った場合には、補償の対象となった取引において、不正な出金取引を行った者その他の第三者に対してお客さまが有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権は補償を行った金額を限度として当行に移転するものとします。

## 第8条 規約の準用

1. この規約に定めのない事項については、au じぶん銀行取引規約等当行の他の規約の定めを準用します。
2. この規約において使用する用語の意味は、特に指定のない限り当行所定の au じぶん銀行取引規約において定義した内容に従うものとします。

## 第9条 規約の変更

当行は、この規約の内容を変更する場合があります。その場合には、当行は変更日および変更内容を当行のホームページへ掲示することにより告知し、変更日以降は変更後の内容により、取扱うものとします。

以上

【2021年1月11日現在】