

# パソコンサービスおよびポータルサービスによる 不正送金被害に関する補償規約

## 第1条 補償の対象取引および条件

1. 本契約において以下の用語は以下の意味を有するものとします。
  - (1) 「お客さま情報」とは、以下の①および②の情報を個別にまたは総称していいます。
    - ① パソコンサービスにおけるお客さま（同サービスにおけるマスターユーザ、管理者ユーザおよび一般ユーザを含みます）の「代表口座情報」「マスターID」「ログインID」「ログインパスワード」「確認用パスワード」「ソフトウェアトークン」および「ワンタイムパスワード」
    - ② ポータルサービスにおけるお客さま（同サービスにおける利用者を含みます。）の「ログインID」および「ログインパスワード」
  - (2) 「取引規約」とは、当行所定の au じぶん銀行取引規約（法人・団体）をいいます。
  - (3) 「振込取引」とは、当行所定の振込規約（法人・団体）に定める「振込」「総合振込」および「給与・賞与振込」にかかる取引をいいます。
2. 取引規約を承認のうえ当行に普通預金口座を開設しているお客さま（以下「お客さま」という）は、第三者がお客さま情報を詐取または盗取し、お客さまになりすまして、パソコンサービスまたはポータルサービスにより、お客さまが当行に開設している普通預金口座からの不正な振込取引（お客さま自身宛ての振込取引を除くものとし、以下「不正送金」という）が行われたことによりお客さまが損害を被った場合について、次の各号に定める条件をすべて充足するときは、次条に定める範囲内で、当行に損害金額の補償を請求することができます。
  - (1) お客さま情報（お客さま情報が記載または記録された各種媒体やネットワーク端末その他の機器を含む）の詐取または盗取に気づいてからすみやかに、お客さまから当行法人専用デスクに対しその旨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被害届等を提出していること、または、その他お客さま情報について詐取または盗取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

## 第2条 補償の金額等

1. 前条第2項の請求がなされた場合、当行は当行への前条第2項第1号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) 前日以降になされた不正送金にかかる損害の額に相当する金額(以下「補償対象額」という)を、年間(不正送金が発生した日(当日を含む)から1年間を意味する)で1,000万円を限度として(なお、お客さまが当行に複数の普通預金口座を開設している場合であっても、各お客さま単位で年間1,000万円を限度とする)、補償するものとします。ただし、当該不正送金が行われたことについて、当行が善意無過失であり、かつ、お客さまが、お客さま情報を詐取もしくは盗取された時点または当該不正送金が行われた時点のいずれかの時点以前に、次の各号のいずれかに該当していたことを当行が認めた場合には、当行は補償対象額を減額するものとします。

- (1) 当行所定のセキュリティ対策を実施していないこと
  - (2) パソコンサービスに使用するネットワーク端末およびポータルサービスに使用するネットワーク端末(以下総称して「パソコン等」という)に関し、基本ソフト(OS)やウェブブラウザ等、インストールされている各種ソフトウェアを最新の状態に更新していないこと
  - (3) パソコン等にインストールされている各種ソフトウェア(ワンタイムパスワードアプリを含む)で、メーカーのサポート期限が経過した基本ソフトやウェブブラウザ等を使用していること
  - (4) パソコン等にセキュリティ対策ソフトを導入しておらず、かつ、最新の状態に更新していない状態で使用していること
  - (5) パソコンサービスまたはポータルサービスに係る各種パスワードを定期的(90日に1回)に変更していないこと
  - (6) パソコンサービスにおいて当行が指定した正規の手順以外でのソフトウェアトークンを利用していること
  - (7) 上記(1)～(6)以外の過失があること
2. 前条第2項および前項の規定は、前条第2項第1号の通知が、お客さま情報を詐取または盗取された日(詐取または盗取された日が明らかでない場合は、不正送金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、適用されないものとします。

### 第3条 免責事項

前二条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当することを当行が証明した場合には、当行は補償責任を負いません。

- (1) お客さまに、故意もしくは重大な過失、または法令違反がある場合
- (2) お客さまの役職員(派遣社員や委託先の職員等のお客さまの関係者を含む。)が、自ら不正送金を行い、または加担した場合(恐喝、強要、脅迫または詐欺等による場合を含む)

- (3) お客さまが、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場合
- (4) お客さまから第三者に譲渡・貸与または担保差入されたパソコン等その他のコンピュータやネットワーク端末の使用により不正送金が発生した場合
- (5) お客さまがこの規約、取引規約、パソコンサービス利用規約、ポータルサービス利用規約その他お客さまに適用のある当行の他の規約等に違反したことにより不正送金が発生した場合
- (6) 振込取引、パソコンサービスまたはポータルサービスに関わる当行のシステムが正常に機能しない状態において不正送金が発生した場合
- (7) 不正送金が戦争、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
- (8) 正当な理由なく第三者にお客さま情報を提供した場合
- (9) パソコン等（これに接続または同期させて使用する機器を含むものとする。以下本号において同じ）が盗難に遭った場合において、お客さま情報をパソコン等に保存していた場合
- (10) 当行から注意喚起しているにもかかわらず、注意喚起された方法でメール型のフィッシングに騙される等、不用意にお客さま情報を入力してしまった場合

#### **第4条 保険契約がある場合の取扱い**

この規約に基づいて当行が補償をすべき場合において、第1条第2項の事由を保険事故としお客さまを被保険者とする他の保険契約があり、かつ当該他の保険契約で保険金が支払われる場合は、第2条第1項の規定にかかわらず、当行が補償する金額は、補償対象額（第2条第1項ただし書に基づき減額された場合には当該減額後の金額）から、当該他の保険契約から支払われる保険金を差し引いた残額とします。ただし、第2条第1項に定める限度額（1,000万円）を上限とします。

#### **第5条 不正送金を行った者等に対する損害賠償請求権等**

この規約に従い、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不正送金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は、補償を行った金額を上限として当行に移転するものとします。

#### **第6条 他の規約の準用**

1. この規約に定めのない事項については、取引規約、当行所定のパソコンサービス利用規約、当行所定のポータルサービス利用規約その他お客さまに適用のある当行の他の規約等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、取引規約、当行所定のパソコンサービス利用規約および当行所定のポータルサービス利用規約におい

て定義した内容に従うものとします。

## 第7条 規約の変更および補償の終了

1. 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ウェブサイト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。
2. この規約に基づく当行のお客さまに対する補償対象額の補償は、当行の都合により、当行が定める時期をもって中止することがあります。その場合には、当行は中止日を当行のウェブサイトへ掲示することにより告知します。

以上

【2022年12月11日現在】

この改正規約は、2022年12月11日から適用します。

1. この改正規約は、2022年12月11日から適用します。
2. 前項にかかわらず、以下の各号のお客さまについては、以下の各号に定める時期からこの改正規約を適用します。
  - (1) 2022年12月10日以前に普通預金口座開設の申込みを行ったお客さま（以下「既存顧客」という）のうち同年12月22日から2023年1月31日までの間にパソコンサービスの利用開始登録を完了したお客さま  
利用開始登録日
  - (2) 前号以外の既存顧客  
2023年2月1日