

## 法人向けインターネット・バンキング「<あおぎん> A B - w e b」 における預金等の不正払戻しに係る被害補償について

株式会社青森銀行では、平成 26 年 7 月 17 日の全国銀行協会による申し合わせ（法人向けインターネット・バンキングにおける預金等の不正な払戻しに関する補償の考え方について）の趣旨等を踏まえ、「<あおぎん> A B - w e b（以下、「本サービス」といいます）」における不正払戻し等の被害について、当行の定める規定等に基づいて補償いたします。

なお、補償内容・基準等についてご不明の点は、お取引店にお尋ねください。

### 1. 補償の対象となるお客さま

「本サービス」をご利用いただいているお客さま

### 2. 補償開始日

平成 26 年 1 2 月 1 日（月） ※補償開始日以降に生じた不正払戻し被害について補償いたします。

### 3. 補償金額

「本サービス」1 契約につき、1 年間に 1, 0 0 0 万円を上限額として、「本サービス」を利用した不正払戻し等による被害額（不正払戻し等の額に相当する金額およびこれに附帯する手数料額）を補償いたします。

※1 年間は、毎年 1 2 月 1 日から翌年 1 1 月 3 0 日までの期間といたします。

### 4. 補償基準

- (1) お客さまが無過失の場合 : 全額補償（上限額以内）
- (2) お客さまに過失のある場合 : 被害額の 2 分の 1 相当額を補償（上限額以内）
- (3) お客さまに重過失のある場合 : 補償対象外

### 5. 補償の要件等

- (1) ログイン ID、ログインパスワード、確認用パスワード、メール通知パスワード、振込振替暗証番号、ワンタイムパスワード、秘密の質問その他「本サービス」においてお客さまが入力すべき情報（以下、「パスワード等」といいます）の盗用または当該不正払戻等に気づいてからすみやかに（遅くとも当該不正払戻等が行われた日の翌日から起算して 30 日以内に）、当行への通知が行われたこと。
- (2) お客さまが、当行の調査に対し、書面（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法を含む。以下同じ）による十分な説明を行い、かつ当行が求める資料等を提出し、これらの内容に不自然な点が見あたらないこと。
- (3) 捜査機関に被害届を提出していること、その他当該不正等があったことが推測される事実を当行が確認できるものを、当行に示したこと。
- (4) 当該不正払戻等が行われた時点において、お客さまが「本サービス」を利用する端末すべて（マスターユーザーのパソコン、ユーザーのパソコンを含む）（以下「PC」といいます）について、当該時点における下記 8 の「お客さまに講じていただくセキュリティ対策」を講じていたことを当行に示したこと。
- (5) 当行の求めに応じ、当行又は当行の指定する者が、PC の状況を確認する機会（必要に応じ、PC を操作すること及び PC を当行に提出することを含む）を提供したこと。
- (6) 本項の規定は、当行への通知が、「パスワード等」が盗用された日（「パスワード等」が盗用された日が明らかでないときは、「パスワード等」の盗用による不正払戻等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、適用いたしません。

### 6. 次のいずれかに該当する場合は、原則として補償の対象となりません。

- (1) 当該不正払戻等が行われたことについて当行が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当する場合。
  - ① 当該不正払戻等がお客さまの重大な過失により行われた場合。
  - ② お客さまの従業員、パート、アルバイト、派遣社員、これらの者の代理人、お客さまの親族、お客さまの同居者等（お客さまから金銭的利益その他の利益を得ている方を含む）によって行われた場合、または加担して行われた場合。
  - 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。
- (2) 「パスワード等」の盗用が、地震、噴火、津波等の災害、戦争、事変、暴動等に基づく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。
- (3) お客さまが、担保等のために他人に「パスワード等」の管理を委ねた場合において、その間に「パスワード等」の盗用

が発生した場合。

- (4) 「パスワード等」が、ウィルス対策ソフトが導入されていない情報機器から盗用された場合。
- (5) お客さまその他本項(1)の②に規定する者が、PC又は「本サービス」の安全対策の効力を弱める行為を行った場合。
- (6) 「本サービス」が正常な機能を発揮しない状態で使用され、不正払戻等の被害が生じた場合。
- (7) 「パスワード等」の盗用が、上記2の補償開始日前に生じていた場合。
- (8) 当行が取りやめを依頼したにもかかわらず、お客さまが都度指定方式即日扱いよる振込等を行っていた場合。
- (9) 「本サービス」を違法・不適切な目的のために利用したことが判明した場合。
- (10) いわゆるフリーメールアドレスを利用していた場合。
- (11) お客さまが登録アドレスの変更登録を行っていないなど「<あおぎん> A B - w e b 利用規定」に違反している場合。
- (12) お客さまが日本国外で「本サービス」を利用した場合。
- (13) お客さまが他人に強要・強迫されたことによる場合。
- (14) 当行がお客さまに「パスワード等」を通知する場合において、当行の責に帰すべき事由によらずに、お客さまに到達する前に「パスワード等」が盗取された場合。
- (15) 当行が加入する保険契約に基づき当行に保険金が支払われない場合。
- (16) その他当行の規定等の趣旨に照らし、当行が補償を行うことが相当でない事由が認められる場合。

## 7. 「重大な過失」および「過失」の事例

- (1) お客さまが、正当な理由なく、他人に「パスワード等」を回答した、あるいは、安易に乱数表やトークン等を渡した場合。
- (2) お客さまがPCを盗難・紛失した場合において、「パスワード等」をPCに保存していた場合。
- (3) 当行が注意喚起しているにも関わらず、お客さまが、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「パスワード等」を入力した場合。
- (4) その他前各号と同程度の注意義務違反が認められる場合。

## 8. お客さまに講じていただくセキュリティ対策

- (1) PCに関し、当行が、お客さまに対し書面(当行のホームページに掲載することを含む)により導入するよう求めたセキュリティ対策を実施すること。
- (2) PC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すること。
- (3) PCにインストールされている各種ソフトウェアで、メーカー等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の使用を行わないこと。
- (4) PCにセキュリティ対策ソフトを導入するとともに、最新の状態に更新したうえで、稼動すること。
- (5) PCの盗取・紛失等を生じさせないよう安全に管理し、利用権限を有する者以外によるPCの操作を行わせないこと(PCを第三者に譲渡、貸与または担保しないことを含む)。
- (6) 「パスワード等」を厳格に管理し、定期的に変更すること。
- (7) 当行が指定した正規の手順以外での電子証明書の利用を行わないこと。
- (8) 電子証明書またはワンタイムパスワードを利用すること。
- (9) 振込・振替サービス(ANSERサービス)において都度指定方式の即日取引を行わないこと。
- (10) 振込・振替依頼の受付結果など当行がお客さまの登録アドレスあてに送信した電子メールを受信し、この内容を確認すること(登録アドレスが変更になった場合には、PC上で変更登録を行うこと、当行が送信する電子メールが迷惑メール等として不着にならないよう必要な措置を講ずることを含む)。
- (11) PCの改造等を行わないこと(PCのルート化を行わないことを含む)。

## 9. 万が一被害に遭われた場合の連絡先

- (1) 不正払戻しや「パスワード等」の盗用、「本サービス」を利用しているPCの盗難等にお気づきの際は、ただちに当行本支店または下記フリーダイヤルへご連絡下さい。
- (2) その後、お客さまの取引店において、被害の状況等を聞き取りさせていただくとともに補償についてのご説明をいたします。

銀行の営業時間内：各お取引店
銀行の営業時間外：フリーダイヤル 0120 008818
(休日を含みます)

以上