

## 湘南しんきんアンサーサービス規定

### (アンサーサービス)

第1条 アンサーサービス（以下「本サービス」といいます。）は、契約者ご本人（以下「依頼人」といいます。）の占有・管理する端末機（以下「端末機」といいます）による依頼にもとづき、次の取引を行う場合に利用できます。

(1) 本サービスのご利用口座として届出の依頼人名義の預金口座（以下「支払指定口座」といいます。）より、指定金額を引落しのうえ、依頼人が指定した預金口座（以下「入金指定口座」といいます。）宛に振込依頼を発信し、または振替の処理を行う取引。

(2) 支払指定口座につき行う所定の照会および通知。

2. 入金指定口座への入金は、次の各号の方法で取扱います。

(1) 支払指定口座と入金指定口座とが同一店舗内でかつ同一名義の場合は「振替」として取扱います。

(2) 入金指定口座が支払指定口座と異なる当金庫本支店にある場合、または当金庫以外の金融機関の本支店にある場合、もしくは支払指定口座と入金指定口座が異なる名義の場合は、「振込」として取扱います。

3. 本サービスの利用に関する依頼人と当金庫との間の契約は、当金庫所定の方法による依頼人の申込みに基づき、当金庫が当該申込を適当と判断した場合に成立するものとします。依頼人においては、契約成立後に本サービスの利用が可能となります。

### (電子証明書の利用)

第2条 VALUX端末を利用する依頼人は、本サービスの利用に際して、(株)NTTデータが提供するVALUXサービスにおいて発行される電子証明書（以下「証明書」といいます。）を当社が定める方法および操作方法にもとづき取得し、同端末に格納のうえ、使用してください。

2. 当金庫で受信した証明書情報が本条第1項の証明書と一致した場合には、当金庫は送信者を依頼人とみなし、依頼人本人がその内容に同意し、取引行為に有効な意思表示があったものとして取扱います。

3. VALUX端末（証明書が格納されているもの。以下同じ。）は、依頼人自らの責任をもって厳重に管理してください。

4. VALUX端末が紛失、盗難等により第三者に不正使用される可能性がある場合には、依頼人は直ちに当金庫に証明書の失効を届け出てください。

5. 証明書の取得および利用に関しては、別途(株)NTTデータまたは同社指定の者が定める料金を直接お支払いいただきます。

### (振込または振替の受付等)

第3条 振込または振替の依頼に利用できる端末機は次のとおりとします。

(1) プッシュホン式電話（以下「プッシュホン」といいます。）

(2) ファクシミリ

(3) スーパーパソコン端末

(4) VALUX端末

2. 本サービスにより振込または振替を依頼する場合は、当金庫の定める方法および操作手順にもとづいて、所定の内容を端末機により操作してください。

3. 当金庫は、前項の操作により、端末種別毎に次の要件が満たされているときは、送信者を依頼人とみなし、当金庫が受信した依頼内容を依頼人の端末機に返信します。

なお、スーパーパソコン端末およびSPC (VALUX) 端末で、依頼人が端末機上で入金指定口座をその都度入力する指定振込・振替においては、取引の受付時間、提携金融機関等の所定の条件を満たす場合、依頼人が送信した後、振込先の金融機関に対し内容確認を行い、当該入金指定口座に設定されている名義人名を依頼人の端末機に返信します。

(1) プッシュホンおよびファクシミリの場合は、当金庫で受信した暗証番号ならびに支払指定口座の支店番号、科目コードおよび口座番号（以下「口座番号等」といいます。）が、届出の暗証番号および支払指定口座番号と一致していること。

(2) スーパーパソコン端末の場合は、本項第1号に加え、当金庫で受信した端末機の電話番号が、届出の端末機の電話番号と一致していること。

(3) VALUX端末の場合は、本項第2号に加え、当金庫で受信した証明書情報が、第2条第1項の証明書と一致していること。

4. 依頼人は、前項にもとづき返信された依頼内容を確認し、返信された依頼内容が正しい場合には確認暗証番号（あらかじめ当金庫に登録いただいた預金口座を入金指定口座とする場合を除きます。以下同じ。）、承認暗証番号（当金庫本支店の預金口座を入金指定口座とする場合ならびにプッシュホン、ファクシミリおよびHU (VALUX) 端末により取引を行う場合を除きます。以下同じ。）および意思確認コードを入力の上当金庫宛送信してください。

5. 依頼の内容については、当金庫が受信した確認暗証番号および承認暗証番号と届出の確認暗証番号および承認暗証番号との一致を確認するとともに、振込・振替内容確認画面の意思確認コードを受信した時点で確定します。

6. 当金庫は、前項にもとづき確定した振込・振替内容を依頼人の端末機に送信しますので、確認してください。

なお、この通知が届かない場合には、直ちに当金庫に照会してください。この照会がなかったことによつて生じた損害については、第11条に定める場合を除き、当金庫は責任を負いません。

7. 依頼の内容が確定した場合、当金庫は確定した内容にしたがい、当日扱の振替・振込は即時に、予約扱の振替・振込は振込指定日の前日夜間に、支払指定口座から振込金額と第7条第2項の振込手数料との合計金額または振替金額を引落しのうえ、当金庫所定の方法で振込または振替の手続きを行います。

8. 支払指定口座からの資金の引落しは、普通預金規定その他当金庫の定める他の規定にかかわらず通帳・カードおよび払戻請求書または小切手の提出は不要とし、当金庫所定の方法により取扱います。

9. この取扱いによる1回あたりの振込金額または振替金額の限度は、当金庫が定める金額の範囲内において依頼人があらかじめ当金庫に対して届け出た金額の範囲内とします。また、本サービスの利用

時間は、当金庫が別に定める時間内とします。

1 0. 以下の各号に該当する場合、振込および振替はできません。

- (1) 振込または振替時に、振込金額と第7条第2項の振込手数料との合計金額または、振替金額が支払指定口座より払戻することができる金額（当座貸越を利用できる範囲内の金額を含みます。）を超えるとき。
- (2) 支払指定口座が解約済のとき。
- (3) 依頼人から支払指定口座についての支払停止の届出があり、それにもとづき当金庫が所定の手続きを行ったとき。
- (4) 差押等やむを得ない事情があり、当金庫が支払を不相当と認めたとき。
- (5) 振替取引において、入金指定口座が解約済などの理由で入金できないとき。

1 1. 振替取引において、入金指定口座への入金ができない場合には、振替金額を当金庫所定の方法により、当該取引の支払指定口座へ戻し入れます。

なお、振込取引において、入金指定口座への入金ができない場合には、組戻手続きにより処理します。

#### (依頼内容の変更、組戻し)

第4条 振込取引において、依頼内容（受取人の預金種目、口座番号および口座名義人に関する事項をいう。以下本項において同じ。）の確定後にその依頼内容を変更する場合には、当該取引の支払指定口座がある当金庫本支店の窓口において、依頼人が次の訂正の手続きを実施していただくことにより、かかる変更を実施します。

- (1) 当金庫所定の訂正依頼書に、当該取引の支払指定口座にかかる届出の印章（または署名）により記名押印（または署名）して提出してください。この場合、当金庫所定の本人確認資料または保証人を求めることがあります。
- (2) 当金庫は、訂正依頼書に従って、訂正依頼電文を振込先の金融機関に発信します。

2. 振込取引において、依頼内容の確定後に、その依頼を取りやめる場合、または振込先の金融機関名、店舗名もしくは振込金額を変更する場合には、当該取引の支払指定口座がある当金庫本支店の窓口において、依頼人が次の手続きを実施していただくことにより、組戻しを実施します。

- (1) 当金庫所定の組戻依頼書に、当該取引の支払指定口座にかかる届出の印章（または署名）により記名押印（または署名）して提出してください。この場合、当金庫所定の本人確認資料または保証人を求めることがあります。
- (2) 当金庫は、組戻依頼書に従って、組戻依頼電文を振込先の金融機関に発信します。

(3) 組戻された振込資金は、組戻依頼書に指定された方法により返却します。現金で返却を受けるときは、当金庫所定の受取書に届出の印章（または署名）により記名押印（または署名）のうえ、提出してください。この場合、当金庫所定の本人確認資料または保証人を求めることがあります。

3. 前2項の場合において、振込先の金融機関がすでに振込通知を受信しているときは、訂正または組戻しができないことがあります。この場合には、受取人との間で協議してください。

4. 訂正依頼書または組戻依頼書等に使用された印影（または署名）と届出の印鑑（または署名鑑）と

を相当の注意をもって照合し、相違ないものと認めて取扱った場合、それらの書類につき偽造、変造その他の事故があってもそのために生じた損害については、当金庫は責任を負いません。

5. 振替取引の場合には、依頼内容の確定後は依頼内容の変更または依頼の取りやめはできません。

### (照会)

第5条 照会に利用できる端末機は次のとおりとします。

- (1) ダイヤルホン式電話（以下「ダイヤルホン」といいます。）
- (2) プッシュホン
- (3) ファクシミリ
- (4) スーパーパソコン端末
- (5) VALUX端末

2. 本サービスにより照会を行う場合は、当金庫の定める方法および操作手順にもとづいて、所定の内容を端末機により操作してください。
3. 前項の操作により、当金庫で受信した暗証番号および支払指定口座の口座番号等が、届出の暗証番号および支払指定口座の口座番号等と一致した場合には、当金庫は、送信者を依頼人とみなし、当金庫が受信した照会内容に対応する情報を依頼人の端末機に返信します。
4. 前項にもとづき当金庫が送信した情報につき、依頼人からの訂正依頼、その他取引内容に変更訂正があった場合には、当金庫はすでに送信した情報について変更または取消をすることがあります。

### (通知)

第6条 通知に利用できる端末機は次のとおりとします。

- (1) ダイヤルホン
- (2) プッシュホン
- (3) ファクシミリ

2. 本サービスにより通知を受信する場合は、当金庫の定める方法および操作手順にもとづいて、所定の内容を端末機より操作してください。
3. 前項の操作により受信者が入力した確認コードが正当な確認コードであった場合、または受信者が入力した暗証番号が届出の暗証番号と一致した場合には、当金庫は、受信者を依頼人とみなし、支払指定口座の明細情報を依頼人の端末機に送信します。
4. 前項にもとづき当金庫が送信した情報につき、依頼人からの訂正依頼、その他取引内容に変更訂正があった場合には、当金庫はすでに送信した情報について変更または取消をすることがあります。

### (手数料等)

第7条 本サービス利用期間中は、毎月当金庫所定の基本手数料をお支払いいただきます。

2. 本サービスにより振込をする場合には、当金庫所定の振込手数料をお支払いいただきます。
3. 振込取引の組戻し手続きを行った場合は、当金庫所定の組戻手数料をお支払いいただきます。

### (取引内容の確認)

第8条 本サービスにより取引を行った場合は、取引後すみやかに普通預金通帳等への記入または当座勘定照合表により取引内容を照合してください。

万一、取引内容・残高に相違がある場合は、直ちにその旨をお取引店にご連絡ください。

2. 依頼人と当金庫の間で取引内容、残高等に疑義が生じたときは、当金庫が保存する電磁的記録等の記録内容を正当なものとして取扱います。ただし、かかる記録内容が事実と異なることを依頼人が証明した場合にはこの限りではありません。

### (暗証番号等の管理)

第9条 端末機、証明書情報および暗証番号は、依頼人自らの責任をもって厳重に管理してください。

2. 端末機は常に依頼人本人の占有・管理下に置き、他人への貸与等を行わないでください。
3. 端末機、証明書情報、暗証番号、固定暗証番号、確認暗証番号および承認暗証番号は、当金庫所定の方法により指定してください。また、これらの指定にあたっては、他人から推測可能な番号の指定は避けるとともに、他人に知られないように厳重に管理してください。
4. 端末機、証明書情報、暗証番号等（前項に定める各種暗証番号をいう。以下同じ。）につき、盗取もしくは不正使用等の事実またはそのおそれがある場合は、当金庫に直ちに連絡してください。

### (免責事項)

第10条 災害・事変、裁判所等公的機関の措置等のやむを得ない事由により、取扱いが遅延したり不能となった場合、そのために生じた損害については、当金庫は責任を負いません。

2. 当金庫の責によらない通信機器、回線およびコンピュータ等の障害ならびに電話・インターネットの不通により、取扱いが遅延したり不能となった場合、そのために生じた損害については、当金庫は責任を負いません。なお、当金庫が意思確認コードを受信する前に回線等の切断・障害等により取扱いが中断したと判断される場合、取扱内容を取引店にご確認ください。
3. この取扱いによる振込または振替依頼の受付の際に第3条第3項各号ならびに第5項の一致を確認して取扱いを行ったうちは、端末機、暗証番号等につき不正使用その他の事故があっても、当金庫の暗証番号管理に不備があった等の特段の事由がない限り、そのために生じた損害については、当金庫は責任を負いません。

ただし、端末機、証明書情報、暗証番号等の盗取等により不正に行われた振込の損害である場合、個人の依頼人は第11条の定めに従い補償を請求できるものとします。

4. 電話回線、インターネット等の通信経路において盗聴等がなされたことにより依頼人の暗証番号、取引情報等が漏洩した場合、当金庫は、相応の安全措置を講じている限り、そのために生じた損害については、第11条に定める場合を除き、責任を負いません。
5. 当金庫以外の金融機関等の責に帰すべき事由により、取扱いが遅延したり不能となった場合、そのために生じた損害については、当金庫は責任を負いません。

### (暗証番号等の盗取等による不正な振込等)

第11条 端末機、証明書情報、暗証番号等の盗取等により行われた不正な振込については、次の各号のすべてに該当する場合、個人の依頼人は当金庫に対して当該振込にかかる損害（手数料や利息を含みます）の額に相当する金額の補償を請求することができます。

(1) 依頼人が本サービスによる不正な振込の被害に気付かれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること。

(2) 当金庫の調査に対し、依頼人から十分なお説明をいただいていること。

(3) 依頼人が警察署への被害事実等の事情説明を行い、その捜査に協力されていること。

2. 前項の請求がなされた場合、不正な振込が本人の故意による場合を除き、当金庫は、当金庫へ通知が行われた日の30日（ただし、当金庫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依頼人が証明した場合は、その事情が継続していた期間に30日を加えた日数まで遡った期間とします。）前の日以降になされた不正な振込にかかる損害（手数料や利息を含みます。）の額に相当する金額（以下「補償対象額」といいます。）を補償するものとします。

ただし、当該振込が行われたことについて、依頼人に重大な過失、または過失があるなどの場合には、当金庫は補償対象額の全部または一部について補償いたしかねる場合があります。

3. 前2項の定めは、1に係る当金庫の通知が、端末機、証明書情報、暗証番号等の盗取等（当該盗取等が行われた日が明らかでないときは、不正な振込が最初に行われた日。）から、2年を経過する日以後に行われた場合には、適用されないものとします。

4. 2にかかわらず、次のいずれかに該当する場合には、当金庫は補償いたしません。

(1) 不正な振込が行われたことについて当金庫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

イ. 依頼人の配偶者、二親等内の家族、同居の家族、その他同居人、または家事使用人によって行われた場合。

ロ. 依頼人が、被害状況についての当金庫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) 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じて、またはこれに付随して不正な振込が行われた場合

### (届出事項の変更)

第12条 証明書情報、暗証番号、固定暗証番号、確認暗証番号、承認暗証番号、支払指定口座、名称、商号、住所、電話番号その他届出内容に変更がある場合には、当金庫所定の書面により取引店に直ちに届け出てください。この届出の前に生じた損害については、第11条に定める場合を除き、当金庫は責任を負いません。

2. 前項による届出事項の変更の届出がなかったために、当金庫からの通知または送付する書類等が延着し、または到達しなかった場合には、通常到達すべき時に到達したものとみなします。

### (解約)

第13条 この取扱いは、当事者の一方の都合でいつでも解約することができます。ただし当金庫に対する解約の通知は当金庫所定の書面によるものとします。

2. 当金庫が解約の通知を当金庫に届出の住所にあてて発信した場合は、通常到達すべきときに到達したとみなします。当金庫が通常到達すべきときに到達したものとみなしたことにより生じた損害については、当金庫は責任を負いません。
3. 依頼人に以下の各号の事由が一つでも生じたときは、当金庫はいつでも、依頼人に事前に通知することなく、本契約を解約することができます。
  - (1) 1年以上にわたり、この取扱いによる振替・振込が発生しない場合。
  - (2) 第7条の基本手数料の支払が当金庫が定める相当の期間遅延した場合。
  - (3) 依頼人が当金庫の取引約定に違反した場合等、当金庫が本サービスの解約を必要とする相当の事情が生じた場合。
  - (4) 第12条の届出事項内容に変更があったにもかかわらず、それらの届出を怠るなどにより、当金庫において依頼人の登録した通知用電話番号が不通となっているとみなされた場合や依頼人の所在が不明となった場合等。
  - (5) 支払の停止または破産もしくは民事再生手続き開始の申し立てがあったとき。
  - (6) 相続の開始があったとき。

### (届出印)

第14条 本サービスにかかる届出事項の変更、解約等には、あらかじめお届出の印章（または署名）を使用してください。

2. 当金庫は、諸届その他の書類に使用された印影（または署名）を届出の印鑑（または署名鑑）と相当の注意をもって照合し、相違ないものと認めて取扱いを行ったうへは、それらの書類につき偽造、変造その他の事故があってもそのために生じた損害については、第11条に定める場合を除き、責任を負いません。

### (規定の準用)

第15条 この規定に定めのない事項については、普通預金規定（総合口座取引規定を含みます。）、振込規定、湘南しんきんカードローン規定（事業者カードローン規定を含みます。）ならびに当座勘定規定および当座勘定貸越約定書により取扱います。

### (サービス内容・規定の変更)

第16条 本サービス内容あるいはこの規定について、当金庫はその裁量により変更できるものとします。当金庫が変更を適宜の方法により開示または通知し、かかる変更の効力発生後に行われた本サービスの利用については、変更後の内容が適用されます。

以 上