

「電話による取引規定」

1. (電話による取引)

普通預金(総合口座取引の普通預金を含みます。以下同じとします。)、貯蓄預金について発行したキャッシュカード(ただし、代理人カードは除きます。以下これらを「カード」といいます。)を保有(なお、カード切替により一時的にカードを保有していない場合も、カードを保有しているとみなします。)する個人のお客さま(ただし、任意団体、非居住者および当社で別途定めた方を除きます。以下「利用者」といいます。)はそれぞれ当該預金口座について、当社が指定した電話番号に電話をかけ、下記「2. 取引種類・取扱時間・取引限度額等」の取引に利用することができます。(以下「電話による取引」といいます。)

2. (取引種類・取扱時間・取引限度額等)

- (1) 電話による取引で行うことができる取引は照会、振替、振込のほか、当社が定めるものとします。また、その内容については、事前に通知することなく変更する場合があります。なお、貯蓄預金の場合は一部ご利用いただけない取引があります。
- (2) 取扱時間は、当社が別途定めるものとします。また、回線障害事故等が発生した場合は、取扱時間中であっても予告なしに取扱を一時停止、または中止することがあります。
- (3) 1回、および1日における取引金額、回数等の上限は当社が別途定めるものとします。これらを超えた取引依頼を実行する義務を当社は負いません。

3. (業務の代理)

- (1) 埼玉りそな銀行の電話による取引は、相談サービスおよび外貨普通預金口座開設取引を除いて、りそな銀行が埼玉りそな銀行の代理人として提供します。ただし、一部時間帯については、相談サービス(投資信託サービス・個人向け国債サービスを除く)についても、りそな銀行が埼玉りそな銀行の代理人として提供します。また、りそな銀行は所属銀行埼玉りそな銀行のために、預金契約、為替契約の締結の代理を行い、お客さまの取引の相手方は埼玉りそな銀行となります。
なお、埼玉りそな銀行の電話による取引の提供に関して、埼玉りそな銀行とりそな銀行は利用者の情報を共有します。
- (2) 関西みらい銀行の電話による取引は、相談サービスおよび外貨普通預金口座開設取引を除いて、りそな銀行が関西みらい銀行の代理人として提供します。また、りそな銀行は所属銀行関西みらい銀行のために、預金契約、為替契約の締結の代理を行い、お客さまの取引の相手方は関西みらい銀行となります。
なお、関西みらい銀行の電話による取引の提供に関して、関西みらい銀行とりそな銀行は利用者の情報を共有します。

4. (本人確認等)

電話による取引に際して、本人確認のための手続は、次によるほか、当社が定める方法により行うこととします。(以下、本人確認を行った口座のことを「本人認証した口座」といいます。)

- (1) 電話による取引の指示を受けた場合、当社は預金通帳および払戻請求書等の提出を受けることなくカード暗証番号および、電話による取引用の暗証番号等当社が別途定める方法により本人確認をしたうえで電話による取引を行うものとします。なお、電話による取引用の暗証番号には、生年月日や電話番号等の他人に推測されやすい番号の利用は避けてください。
- (2) 当社が行う本人確認手続は、利用者が、あらかじめ当社が指定した電話番号あてに電話をかけ、機械音声によるガイドに従って、暗証番号を電話機に入力して送信する方法をとります。当社が受信した暗証番号と当社に登録された暗証番号の一致を確認します。ただし、生年月日や電話番号等の当社が定める他人に推測されやすい番号をカード暗証番号として受信した場合は、カード暗証番号の一致にかかわらず、電話による取引を受付できません。
- (3) 当社が受信した暗証番号と当社に登録済みの暗証番号との一致を確認のうえ取扱を行った場合には、送信者を預金者本人とみなします。
- (4) 暗証番号が当社の定める回数以上誤って入力された場合、その暗証番号は無効となります。電話による取引のサービスを継続して利用したい場合は、当社の定める手続をとってください。

- (5) 暗証番号は他人に知られないよう管理してください。暗証番号が他人に知られたことを認知した場合には、すみやかに本人から当社に通知してください。この通知を受けたときは、直ちに電話による取引の停止措置を講じます。
 - (6) 本人確認方法は、当社所定の方法で行い、当社の都合で変更することがあります。
5. (取引の依頼、取扱方法等)

電話による取引の依頼およびその取扱方法は、次によるほか、当社が定める方法により行うものとします。

- (1) 電話による取引の依頼は、プッシュ回線もしくは、トーン切替したダイヤル回線の電話を使用してください。
- (2) 利用者は、機械音声によるガイドに従い依頼する取引等を電話機を操作して送信するか、依頼する取引等をオペレーターに正確に伝えてください。当社は電話機より送信された内容またはオペレーターに伝えられた内容を依頼内容とし、照会、振替、振込等の手続をします。なお、振替、振込等の依頼に対しては、当社は復唱等の方法により依頼内容の確認を行います。それに対して利用者が、電話機を操作して応諾の確認コードを入力し、当社に送信された時点で依頼が受け付けられたものとします。応諾の確認コード入力の送信が確認できなかった取引については当社は処理を行いません。
- (3) 前項の依頼内容に基づいて取扱を行った場合は、これに関して生じた損害については、当社は責任を負いません。
- (4) 依頼内容に関して、別途の手続が必要となる場合は、当社所定の手続をとってください。
- (5) 依頼内容を処理するにあたり、本人認証した口座からの資金の払戻し等が必要な場合には、各預金規定（総合口座規定、当座勘定規定を含みます。以下同じとします。）、カードローン契約規定にかかわらず、預金通帳および払戻請求書等の提示を受けることなくカード暗証番号および、電話による取引用の暗証番号等当社が別途定める方法により本人確認をしたうえで電話による取引を行うものとします。なお、同一日に同一口座からの複数の払戻し取引の依頼がなされ、払戻し依頼にかかる総額が本人認証した口座の支払可能残高（当座貸越を利用できる範囲内の金額を含みます。）を超えるときは、そのいずれの依頼に応じて払戻しを行うかは当社の任意とし、また、依頼を実行するには支払可能残高が不足する払戻し依頼については、当社は実行する義務を負わず、その依頼はなかったものとして処理します。
- (6) 電話による取引では、証書式定期預金および取引の都度、少額貯蓄非課税制度適用を申請する預金、その他当社が定める一部商品についての受入れはいたしません。ただし、事前に少額貯蓄非課税制度適用の極度枠設定がなされている口座については、その範囲内でのみ受入れをいたします。
- (7) 電話による取引で受入れた期間3年以上の自由金利型定期預金（M型）については原則、複利扱として処理します。
- (8) 電話による取引で受入れた定期預金の満期時の取扱については、原則、元加継続扱いとなります。ただし、口座によってあらかじめ取扱の条件が別途定められているものについては、その定めにしたがいます。
- (9) 電話による取引で支払できる定期預金は、原則として本人認証した口座と総合口座取引の対象で、当社所定の条件を満たす定期預金に限ります。証書式定期預金および、その他当社が定める一部商品についての支払はいたしません。
- (10) 当社が満期日前の定期預金の支払に応じる場合の利息の計算は、各定期預金規定に基づくものとします。
- (11) 電話による取引で口座開設を行った預金口座（以下「開設口座」といいます。）については、本人認証した口座と同一取引店の口座とし、そのお届け印は本人認証した口座のお届け印と共通とします。ただし後日、口座開設時に本人認証した口座を解約する場合、または開設口座を移管する場合等においては、当社の定めに従い開設口座にかかる印鑑届を別途提出してください。
- (12) 電話による取引にて外貨普通預金口座との間での資金移動取引ができる場合は、原則として、本人認証した口座を代表口座とするマイゲート契約における利用口座として当該外貨普通預金口座が登録されている場合か、又は本人認証した口座がりそなATM外貨預金振替サービス契約における当該外貨普通預金口座の振替口座として登録されている場合および当社が定める場合に限ります。ただし、マイゲート契約における代表口座とりそなA

TM外貨預金振替サービス契約における振替口座とで異なった普通預金口座が登録されている場合には、りそなATM外貨預金振替サービス契約において振替口座として登録されている口座のみが、電話による取引の対象となります。なお、利用者のうち、成年に達している方のみを、外貨普通預金取引に関する電話による取引の有資格者とします。

- (13) 利用者は本人認証した口座の取引店への届出住所等を変更することができます。ただし、当社所定の条件を満たしている場合に限りです。
 - (14) 住所変更届の受付日は、受付後当社で必要とする事務処理が完了した日とします。事務処理手続完了までには相当の期間が必要です。手続完了までの間に変更が受け付けられなかったことにより生じた損害については、当社は責任を負いません。
 - (15) 電話による取引によって預金口座振替を依頼する場合は、別途定める口座振替規定を遵守するものとします。
 - (16) 電話による取引によって預金口座振替を依頼する場合の各収納企業への届出書は、利用者によって当社が届け出ます。
 - (17) 電話による取引によって預金口座振替を依頼する場合の収納企業による口座振替の開始時期は、各収納企業による手続の完了後とします。預金口座振替の開始時期については、各収納企業へお問合せください。
 - (18) 電話による取引にて、本人認証した口座に対してカードロック登録・解除・状態照会を行うことができます。カードロック登録状態では、自動機支払取引（提携機関を含みます。）およびデビットカード取引が停止されます。なお、システム障害時には、自動機での支払取引を可能にするため、当社の判断により事前の通知無しに、カードロック状態にかかわらず支払可能とすることがあります。
 - (19) 電話による取引によって投資信託取引を依頼する場合は、本規定のほか、別途定める「電話による投資信託取引規定」を遵守するものとします。
 - (20) 電話による取引にて個人向け国債の購入取引をおこなう場合は、店頭等にて事前に証券保護預り口座を開設して頂く必要があり、電話による口座開設はできません。成年に達している方本人のみを電話による取引の有資格者とします。少額公債非課税制度、少額貯蓄非課税制度の適用は受けられません。個人向け国債の購入取引のみ電話による取引にて実施いたします。取引可能な銘柄は、当社が定めた銘柄とします。総合口座の当座貸越、カードローンを利用した取引は受付できません。
 - (21) 利用者の電話による、オペレーターへの指示内容はすべて録音され、記録は当社に相当期間保存されます。また、取引内容につき利用者と当社の間で疑義が生じた場合には、当社による録音記録の内容を正当なものとして取扱います。
 - (22) 依頼内容に関連して、手数料が必要となる場合は、当社所定の手数料を下記9.（手数料）の支払方法に基づきお支払ください。
6. （取引日付等）
- (1) 電話による取引を行う場合、利用者から特に指示がない限り、受付当日付にて取扱うことを原則としますが、受付時間によっては翌平日営業日の取扱となることがあります。なお、届出については、内容によって所定の手続日数を要する場合があります。
 - (2) 電話による取引で受入れた預金については取引日とされる日の該当預金の利率を適用します。
7. （取引の成立、取消、撤回等）
- (1) 電話による取引での振替、振込等は、当社が本人認証した口座から資金を払戻したときに成立するものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、当該取引の依頼内容はすべて取消されたものとみなします。
 - ① 当社が本人認証した口座から資金を払戻す時点において、依頼を実行するには当該口座の支払可能残高（当座貸越を利用できる範囲の金額を含みます。）が不足するとき。
 - ② 本人認証した口座、または振替、振込等の入金先に指定した口座（以下「入金指定口座」といいます。）が解約済みのとき。
 - ③ 利用者から本人認証した口座に関する支払停止の届出または入金指定口座に関する入金停止の届出があり、それに基づき当社が所定の手続を行ったとき。
 - ④ 差押等やむを得ない事情があり、本人認証した口座からの支払または入金指定口座への入金を不相当と当社が認めたとき。

- (2) 電話による取引で受付した依頼内容の変更、取消は原則できません。
 - (3) 電話による振替により資金が本人認証した口座から払戻されたにもかかわらず、入金指定口座への入金ができない場合は、当該資金を払戻した口座へ戻し入れます。
 - (4) 電話による振込の受付後になされた当該振込の振込変更・組戻等の依頼については、次の手続によるほか当社所定の方法により取扱います。
 - ① 振込変更・組戻の依頼にあたっては当社所定の振込変更・組戻依頼書に署名押印のうえ、取引店に提出してください。この場合当社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 当社は振込変更・組戻依頼書に従って振込変更・組戻依頼電文を振込先の金融機関に発信します。組戻しされた振込資金は、振込変更・組戻依頼書にて指定された方法により返却します。
 - ③ 前項の場合において、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には、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。なお、これによって生じた損害については、当社は責任を負いません。
8. (取引内容の確認等)
- (1) 電話による取引を行った場合、その取引は当社所定の取引明細書に記載されます。それを受け取った場合は、直ちに記載内容をご確認ください。万一取引内容に相違がある場合は、直ちにその旨を当社あてご連絡ください。
 - (2) 上記7.(1)の取消理由等により取引の依頼内容が取消された場合、原則当社から利用者への連絡等はいたしません。
 - (3) 電話による取引における取引の依頼内容および届出の指示内容等は原則録音され、記録は当社に相当期間保存されます。
 - (4) 当社が発信した振込通知について振込金融機関から照会があった場合には、依頼内容について利用者に照会することがあります。この場合にはすみやかに回答してください。
 - (5) 前項の照会をする場合には、受付時に届出された電話番号または本人認証した口座に届出されている住所、電話番号を連絡先とします。連絡先の記載の不備、または電話の不通等によって通知、照会等を行うことができなかった場合、若しくは当社からの照会に対して、相当の期間内に回答がなかった場合または不適切な回答がなされた場合には、これによって生じた損害については当社は責任を負いません。
9. (手数料)
- (1) 電話による振込の受付にあたっては、振込資金とあわせて、当社所定の振込手数料をお支払いください。
 - (2) 組戻しの受付にあたっては、当社所定の組戻手数料をいただきます。前項の振込手数料は返却いたしません。
 - (3) なお、今後、当社が諸手数料を改訂、新設する場合がありますが、その場合にも当社所定の手数料をお支払いください。
 - (4) 手数料の支払は、各預金規定にかかわらず、預金通帳および払戻請求書等の提出は不要とし、本人認証した口座から当社所定の方法により引き落とす方法によるものとします。
10. (届出事項の変更等)
- (1) 印章、氏名、住所、その他の届出事項に変更がある場合には、当社所定の方法により、すみやかに手続を行ってください。この手続の完了前に生じた損害については、当社は責任を負いません。
 - (2) 届出の住所、氏名にあてて当社が、通知または送付書類を発送したときは、延着したとき、または到着しなかったときでも、通常到着すべき日時に到着したものとみなし、その日時をもって上記通知または書類の送付が完了したものとみなします。
11. (電話による取引の停止)
- (1) 電話による取引をご希望されない方は、当社所定の手続によって電話による取引を停止することができますが、停止手続完了までには相当の期間が必要です。なお、手続完了までの間に生じた損害については、当社は責任を負いません。
 - (2) また、当社において利用が不適切と認めた場合には、利用者に通知することなく電話による取引を停止することがあります。
12. (関係規定の適用・準用)
- (1) この規定に定めのない事項については、当社の各預金規定、総合口座取引規定、投資信託

取引約款、累積投資約款、口座振替規定、カードローン契約規定、保護預り規定兼振替決済口座管理規定、一般債振替決済口座管理規定、マイゲート利用規定、振込規定等関係する規定により取扱います。

(2) 前項の各規定は、当社国内本支店の窓口に備え置きしてあります。

13. (規定の変更)

本規定の内容については当社は事前に通知することなく任意に変更することがあります。変更日以降は、変更後の規定に従い扱うものとしします。この場合、当社のホームページ上などの「電話による取引規定」を改定し掲示します。

14. (暗証番号の盗用等による振込等)

(1) 盗取された暗証番号等を用いて行われた不正な振込等（以下、本条において「不正な振込等」という。）については、次の各号のすべてに該当する場合、預金者は当社に対して不正な振込等の額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額の補てんを請求することができます。

- ① 暗証番号等の盗取または不正な振込等に気づいてからすみやかに、当社への通知が行われていること
- ② 当社の調査に対し、預金者より十分な説明が行われていること
- ③ 当社に対し、警察署に被害届を提出していることその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示すなど、被害状況、警察への通知状況等について当社の調査に協力していること。

(2) 前項の請求がなされた場合、不正な振込等が預金者の故意または重過失による場合でなく、かつ、利用する端末の安全対策や暗証番号等の管理を十分に行っている等、預金者が無過失である場合、当社は、当社へ通知が行われた日の30日（ただし、当社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預金者が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前日以降になされた不正な振込等の額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を補てんするものとしします。

（なお、預金者が無過失と認められない場合にも一部を補てんすることがあります。）

(3) 前2項の規定は、第1項にかかる当社への通知が、暗証番号等が盗取された日（当該盗取が行われた日が明らかでないときは、盗取された暗証番号等を用いて行われた不正な振込等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します。

(4) 第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当する場合には、当社は補てんしません。

- ① 不正な振込等が行われたことについて当社が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当すること
 - A) 預金者の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人、または家事使用人によって行われたこと
 - B) 預金者が、被害状況についての当社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こと
- ② 暗証番号等の盗取が、戦争、暴動等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こと

(5) 当社が不正な振込等の支払原資となった預金（以下、当該預金という）について預金者に払戻しを行っている場合には、この払戻しを行った額の限度において、第1項にもとづく補てんの請求には応じることはできません。また、預金者が不正な振込等を行った者その他の第三者から損害賠償または不当利得返還を受けた場合には当該返還を受けた額の限度において、不正な振込等により被った損害について本人が保険金を請求できる場合には当該請求ができる保険金相当額の限度において、同様とします。

(6) 当社が第2項の規定にもとづく補てんを行った場合に、当該補てんを行った金額の限度において、当該預金に係る払戻請求権は消滅します。

(7) 当社が第2項の規定により補てんを行ったときは、当社は、当該補てんを行った金額の限度において、盗取された暗証番号等により不正な振込等を行った者その他の第三者に対して預金者が有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権を取得するものとしします。

15. (免責事項等)

(1) 電話による取引の利用に際して、当社が受信した暗証番号または諸届出その他に使用され

た印影を、当社に登録された暗証番号または印影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を行った場合には、預金者本人でなかった場合等の事故があっても、そのために生じた損害について、当社は責任を負いません。

(2) 次の各号の事由により、電話による取引の取扱に遅延、不能等があっても、これによって生じた損害については、当社は責任を負いません。

① 災害・事変、輸送途中の事故、裁判所等公的機関の措置等のやむを得ない事由があったとき。

② 当社または金融機関の共同システムの運営体が安全対策を講じたにもかかわらず、端末機、通信回線またはコンピューター等に障害が生じたとき。

③ 当社以外の第三者の責めに帰すべき事由があったとき。

(3) 当社がこの規定により取扱い、または利用者がこの規定に従わなかったことによって生じた損害については、当社は責任を負いません。

16. (譲渡、質入れ等の禁止)

本規定に基づく利用者の権利および預金等は、譲渡質入れすることはできません。

17. (準拠法・合意管轄)

本規定に関する準拠法は日本法とします。本規定に関する一切の紛争については、当社本店の所在地を管轄する裁判所を管轄裁判所とします。

2019年4月1日現在