

2020年9月10日

株式会社七十七銀行

「ドコモ口座」を利用した当行口座の不正利用への対応について

(株)NTTドコモが提供する「ドコモ口座」において、不正に盗み出した口座番号やキャッシュカードの暗証番号等のお客さま情報を使用した当行口座の不正利用が発生しました。被害に遭われたお客さまには心よりお見舞い申し上げます。

当行では、本不正利用の発生を踏まえまして、以下の対応を行ってまいります。

1. 警察等への捜査協力および被害実態の把握

警察や関係機関と連携して、現在進められている本不正利用にかかる調査に全面的に協力してまいりますとともに、引き続き被害実態の把握に取り組んでまいります。

2. 不正利用の被害に遭われたお客さまへの対応

不正利用の被害に遭われたお客さまに対しましては、お客さまの被害回復に向け、(株)NTTドコモと協議のうえ全額補償を行ってまいります。

3. セキュリティ強化策の実施

お客さまに、より安心・安全にご利用いただくためのセキュリティ強化策として、現在の認証方式に加え、IVR認証(注)を導入することとし、9月中旬までに実施いたします。

注. IVR認証とは、サービス利用者の金融機関への届出電話番号に対して架電(ワンタイムパスワードの通知)することにより、お客さまが当該ワンタイムパスワードを入力することで認証を行う方式

なお、「ドコモ口座」で当行口座を登録する際に使用している「Web口振受付サービス」の利用を一時停止した9月4日以降、新たな不正利用は発生しておりませんが、お客さまの安全を最優先するため、「ドコモ口座」へのチャージを9月9日より当面の間停止させていただいております。

お客さまには、大変ご不便をお掛けいたしますが、「ドコモ口座」へのチャージにつきましては、当面の間、他のチャージ方法にて行っていただきますようお願い申し上げます。

※他のチャージ方法については、下記、(株)NTTドコモのホームページからご確認ください。

<https://docomokouza.jp/sp/howto/deposit.html>

お客さまにはご不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんが、ご理解のほどお願い申し上げます。

万一、お客さまの口座に身に覚えのないお取引があった場合は、お近くの〈七十七〉窓口または下記までご連絡をお願いいたします。

【七十七銀行 コンタクトセンター】

フリーダイヤル 0120-56-8677

受付時間／平日（銀行窓口営業日）9:00～19:00

※スマートフォン・携帯電話・PHSからのご利用の際は、
TEL. 022-723-3977 におかけください。

（通話料金はおお客様のご負担となります。）

※平日の上記時間外および休日は、七十七銀行事故受付センター（フリーダイヤル：0120-771-099）までご連絡ください。