

## 安心してお取引いただくために

ジャパンネット銀行では、お客さまに安心してご利用いただけるよう、さまざまなサービスをご用意しています。また、今後も安全性強化に向け、各種機能を提供してまいります。

### ●トークン式ワンタイムパスワードを導入しています

ジャパンネット銀行では2006年5月から二要素認証の代表的かつ最高レベル技術のひとつといわれる「トークン式ワンタイムパスワード」を導入し標準化しています。(2015年1月1日現在)

※二要素認証:一般的に認証対象には「自分だけが知っているもの(パスワード等)」「自分だけが持っているもの(トークン等)」「自分自身(生体認証等)」があり、認証対象を複数組み合わせることにより認証強度が飛躍的に向上するといわれています。このうち2つの認証対象(要素)を組み合わせたものを二要素認証と呼びます。

### ●トークンとは ワンタイムパスワードとは

ワンタイムパスワードを表示するハードウェアのことをトークンと言います。ワンタイムパスワードとは1回使うと無効になる使い捨てパスワードのことです。トークンは、そのときだけ有効なお客さまのワンタイムパスワード(6桁の数字)を表示し、その表示は60秒ごとに切り替わります。また、1度使ったワンタイムパスワードは無効となります。このため、誰かに盗み見られたり、メモに書きとめられたとしても、悪用される心配がありません。トークンを持っているご本人さまだけが、その時点で有効なワンタイムパスワードを知ることができます。また、ワンタイムパスワードを一定回数以上誤って入力すると、お取引操作にロックがかかり、振り込みなどのワンタイムパスワードを必要とするお取引ができなくなります。



### ●トークンは重要なお取引に必要です

トークンに表示されるワンタイムパスワードは、お客さま情報・暗証番号の変更、振り込みなどの重要なお取引をする際に、入力します。

ワンタイムパスワード入力

 ワンタイムパスワード(6桁の半角数字)

[ワンタイムパスワードの入力方法](#)

### ●トークンは不正プログラムに感染しません

トークンはお取引に利用されるパソコン・スマートフォン・携帯電話と接続して使用するものではなく、また一切の通信を行いませんので、万が一、パソコンやスマートフォン・携帯電話がスパイウェアなどの不正プログラムに感染した場合でも、トークンが不正プログラムに感染することはありません。

※スパイウェア:インターネットやメールを介してパソコンに侵入し、パソコン内部の情報や個人データを盗み出すプログラムを総称して「スパイウェア」と呼びます。

### ●トークンのご利用は無料です

ジャパンネット銀行では、トークンを1口座に1つ無料で配布しております。万が一故障してしまった場合には、無料で交換いたします。

### ●1つの口座で2つのトークンのご利用も可能です

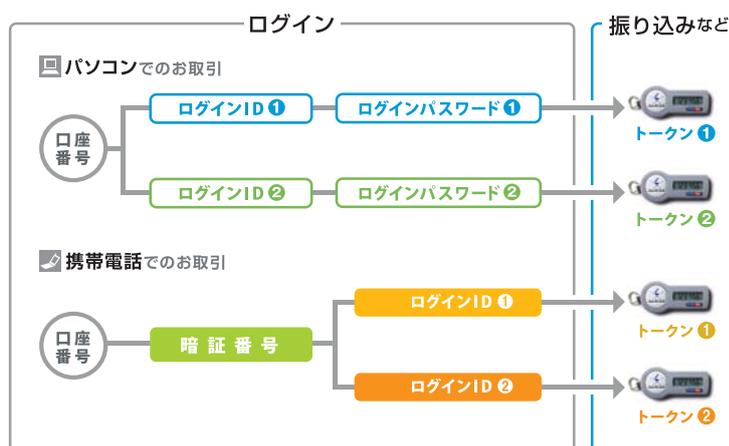
1つの口座に2つのトークンを登録することで、「自宅用」と「会社用」で使い分けことや、万が一紛失した場合の予備として準備いただくことも可能です。

※2つめのトークンには発行手数料1,080円/個(消費税含む、2015年1月1日現在)がかかります。

### ●ログインIDの設定が可能です

ログインIDは、トークンをご利用の個人のお客さまが、任意で設定できるセキュリティコードです。1つの口座につき、ログインIDは2つまで設定が可能です。また、設定はパソコン・スマートフォン・携帯電話から簡単に行えます。ログインIDを設定すれば、ログインの際の入力項目は、「店番号」「口座番号」「ログインID」「ログインパスワード」の4種類となり、セキュリティがより強化されます。

■トークンを**2つ**お持ちいただくためには、ログインIDの設定も**2つ**必要です。



トークンとログインIDは1対1で結びついており、①のログインIDでログインしているときに、②のトークンで振り込みをすることはできません。

### ●振込限度額が変更できます

パソコン・スマートフォン・携帯電話から、お客さまご自身で1日あたりの振込限度額(初期設定金額300万円)を変更することができます。お客さまが振り込みを利用されない時は、限度額を0円に設定することで、不正に出金されることを防止する「振込ロック機能」としてご利用いただけます。振り込みをされる場合は、パソコン・スマートフォン・携帯電話で1日あたりの振込限度額を引き上げることが可能です。

上限金額は、法人のお客さまは1億円、個人・営業性個人のお客さまでトークンをご利用の場合は1億円、IDカードをご利用の場合は1,000万円です。

### ●暗証番号を変更できます

暗証番号は、お客さまご自身でパソコン・スマートフォン・携帯電話や一部の提携ATMで変更することができます。

## ●ATM出金限度額が変更できます

ATMによる1日あたりの出金限度額を0円から50万円の範囲内で、千円単位で変更することができます。限度額を0円に設定することでATMでの出金ができなくなり、キャッシュカードをロックした状態と同等にすることができます。また、パソコン・スマートフォン・携帯電話から日付を指定し、一時的に1日あたりの出金限度額を個人・営業性個人のお客さまは200万円まで、法人のお客さまは500万円まで引き上げることができます。

## ●ログイン日時・取引日時の確認ができます

ログイン後のWelcome Pageに前回のログイン日時が表示され、アクセスした履歴がわかります。取引明細照会には取引日時(日付・時・分・秒)が表示され、取引状況のご確認ができます。

## ●「my m@il」で取引状況が確認できます

ATMで入出金があったとき、振り込みを受けたとき、お客さまのパスワードが失効したときなど、取引状況を登録メールアドレス宛てにお知らせします。

## ●お客さまご自身でカードロック・トークンロックの設定ができます

キャッシュカード、トークン、IDカードはお客さまご自身でパソコンやスマートフォン・携帯電話からロックができ、カードを紛失した場合など、速やかにお手続きいただけます。またこの機能を利用して、使わないときはロックをかけておき、お取引いただくときのみ設定を解除すれば、不正使用の防止にもつながります。

## ●補償制度をご用意しています

お客さまが、偽造・盗難キャッシュカードによる被害に遭われた場合<sup>\*1</sup>、不正使用(スパイウェア、フィッシングなど)による被害に遭われた場合には、個人のお客さま、法人のお客さまともに補償いたします(補償の内容は、個人・法人の別、またお客さまの状況により異なります)。\*2

### ・キャッシュカード盗難保険

ジャパンネット銀行の口座には、口座をお持ちのすべてのお客さまを被保険者としたキャッシュカード盗難保険がついています(保険料は当社負担)。

キャッシュカードが、偽造・変造され不正使用による被害があった場合も補償の対象となります。

### ・預金口座不正使用保険

ジャパンネット銀行の口座には、見知らぬ第三者に不正に取引されたことによってお客さまが損害を被った場合に、被害を補償する保険がついています(保険料は当社負担)。

※1 「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」(預金者保護法)に基づく

※2 全国銀行協会より公表された、預金等の不正な払戻しへの対応(平成20年2月19日)、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(平成26年7月17日)の申し合わせに基づく

## ●適切な情報提供と注意喚起をしています

ホームページ上でセキュリティに関する専用ページを設け、お客さまにご注意いただきたい金融犯罪、詐欺被害防止についての情報提供や、口座情報の不正取得などを防ぐための注意喚起につとめています。

特に重要な情報については、トップページに掲載し、お客さま宛にメールを送信し、注意喚起を行っています。

## 口座不正使用防止のための取り組み

ジャパンネット銀行では、口座の不正使用による被害を防ぐために、専門部署を設置し、口座取引の監視を行っています。

### ● 口座の不正使用を防ぐための取り組み

口座を不正に使用した犯罪が拡大する中、当社では、口座取引の監視を行い、詐欺被害の未然防止、被害拡大防止に取り組んでいます。

特に、被害額が高額になることが多い振り込み詐欺・還付金詐欺・利殖勧誘詐欺等の特殊詐欺の監視をさらに強めるため、2013年5月には検知システムのレベルアップを図り、モニタリング体制を強化しました。

その結果、被害未然防止率が向上し、2013年度に続き2014年度(11月まで)も6地域の警察署から感謝状をいただきました。

今後も、口座の不正使用防止、詐欺被害拡大防止に取り組んでいきます。

### ● 被害に遭われた方への相談窓口の設置

振り込み詐欺被害に遭い、当社の口座に資金を振り込んでしまった場合のご相談窓口として、「振り込み詐欺資金返還ご相談窓口」を設置し、資金返還のご相談をお受けしています。

当社ホームページからも、資金返還に必要な「被害回復分配金支払申請書」をダウンロードができ、スムーズにお手続きいただけるようにしています。

また、スパイウェア被害、キャッシュカード被害などに関するご相談窓口も設置しています。

## 苦情・紛争解決機関のご紹介

銀行業務全般や金融商品取引に関するご相談、苦情および紛争解決を受け付ける窓口についてご紹介いたします。

### ● 銀行業務全般に関するご相談

一般社団法人全国銀行協会 全国銀行協会相談室

0570-017109 または 03-5252-3772

※全国銀行協会は当社が契約している銀行法上の指定紛争解決機関です。

### ● 金融商品取引(店頭外国為替証拠金取引、投資信託など)に関するご相談

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)

0120-64-5005