

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め詐欺・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年度は6地域、2014年度には10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

振り込め詐欺被害に遭い、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、「振り込め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