

2020年9月11日

各位

株式会社 鳥取銀行

「ドコモ口座」を使用した当行口座の不正利用への対応について

株式会社 鳥取銀行（頭取 平井 耕司）では、株式会社NTTドコモが提供する「ドコモ口座」において、お客さま情報の不正入手による当行口座の不正利用が発生し、現在、警察や関係機関とも連携し調査を進めております。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とともに、多くのお客さまにご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。

当行では、本不正利用の発生をふまえ、以下のとおり対応してまいります。

なお、当行のシステムからお客さまの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が漏えいした事実はございません。

1. 不正利用の被害に遭われたお客さまへの補償について

不正利用の被害に遭われたお客さまに対しましては、株式会社NTTドコモと協議のうえ、全額補償を行います。なお、現在確認されている被害件数は3件、被害総額は90万円であり、被害に遭われたお客さまには個別にご連絡を差し上げ対応しております。

2. 被害拡大防止への対応について

①「ドコモ口座」との新規の「web口座振替受付サービス」の利用停止（9月9日実施）

「ドコモ口座」で当行口座を登録する際に使用している「web口座振替受付サービス」の利用を停止しております。

②「ドコモ口座」へのチャージ機能の一時停止（9月9日実施）

お客さまの安全を最優先するため、すべてのお客さまにおいて「ドコモ口座」へのチャージ機能を一時的に停止しております。

③「ドコモ口座」に当行口座を登録されている全てのお客さまへの意思確認の実施

9月8日の公表以降、新たな被害は確認されておりませんが、本件発生を踏まえ、「ドコモ口座」に当行口座を登録されている全てのお客さまに、ご利用の意思確認を実施しており、解除を希望されるお客さまには登録解除の対応を行っております。

3. 警察等への捜査協力および被害の調査状況について

当行では、警察や関係機関による本件の捜査に全面的に協力しており、引続き被害実態の把握に努めてまいります。

4. 今後のセキュリティ強化策について

お客さまにより安心してご利用いただくためのセキュリティ対策を強化してまいります。

※ 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、お近くの鳥取銀行窓口または下記までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

＜鳥取銀行 ダイレクトマーケティングセンター＞

フリーダイヤル 0120-86-6915

フリーダイヤルをご利用いただけない場合 0857-37-0232（通話料は有料となります）

平日 9:00～19:00

以上