

## 「電話による照会・手続規定」

### 1. (総則)

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「3. 電話による照会・4. 電話による手続」を利用することができます。(以下「電話による照会・手続」といいます。)

### 2. (本人確認等)

電話による照会・手続に際して、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) 電話による照会・手続を受けた場合、当社は預金通帳および印影等の提出を受けることなくカード暗証番号および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照会受付を行うものとします。なお、カード暗証番号には、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、カード暗証番号を電話機に入力して送信する方法をとります。当社が受信したカード暗証番号と当社に登録されたカード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、本人確認手続はできません。
- (3) 当社が受信したカード暗証番号と当社に登録済みのカード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) カード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、電話による照会・手続において、そのカード暗証番号は無効となります。電話による照会・手続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) カード暗証番号は他人に知られないよう管理してください。カード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、直ちに電話による照会・手続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。

### 3. (電話による照会)

- (1) 電話による照会で行うことができるサービスは本人認証した口座の残高照会入出金明細照会のほか、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。
- (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) 電話による照会は、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。
- (4) 利用者は、機械音声によるガイドに従い電話機を操作し、本人認証した口座は、自動音声にてご照会いただけます。

### 4. (電話による手続)

- (1) 電話による手続で行うことができるサービスは本人認証した口座のマイゲート、グループアプリ、リそな Visa デビットカード、リそなクラブ(関西みらい銀行の場合は、関西みらいクラブ)の各種手続ほか、当社が定めるものとします。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。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。
- (2) 電話による手続の依頼は、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。
- (3) 利用者は、依頼する内容等をオペレーターに正確に伝えてください。当社はオペレーター

に伝えられた内容を依頼内容とし、上記(1)の各種手続をします。なお、各種手続の依頼に対しては、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各種手続については当社は処理を行いません。

- (4) 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。  
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) 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。
- (6) 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お支払いください。
5. (手続日付等)
  - (1) 電話による手続を行う場合、受付後当社で必要とされる所定の手続日数を要する場合があります。手続完了までの間に手続が完了し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。
  - (2) 電話による手続で受付した依頼内容の変更、取消は原則できません。
6. (手続内容の確認等)
  - (1) 当社が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。
  - (2) 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。
7. (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。
8. (電話による照会・手続の停止)
  - (1) 電話による照会・手続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照会・手続受付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照会・手続を停止することがあります。
9. (業務の代理)
  - (1) 埼玉りそな銀行の電話による照会・手続は、りそな銀行が埼玉りそな銀行の代理人として提供する場合があります。  
なお、埼玉りそな銀行の電話による照会・手続の提供に関して、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照会・手続は、りそな銀行が関西みらい銀行の代理人として提供する場合があります。  
なお、関西みらい銀行の電話による照会・手続の提供に関して、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。
10. (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、総合口座取引規定マイゲート利用規定、マイゲート申込サービス規定、「りそなクラブ」サービス規定（関西みらい銀行の場合は「関西みらいクラブ」サービス規定）、りそな Visa デビットカード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。

11. (規定の変更)  
本規定の内容について当社は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取扱うものとします。この場合、当社のホームページ上などの「電話による照会・手続規定」を改定し、事前に掲示します。
12. (免責事項等)
  - (1) 電話による照会受付の利用に際して、当社が受信した暗証番号を、当社に登録された暗証番号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、電話による照会・手続の取扱いに遅延、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。
13. (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。
14. (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。

2021年11月14日現在