

# 東日本アンサーサービス利用規定

令和 2 年 3 月 31 日 改正

## 第 1 章 総則

### 1. サービスの内容等

#### (1) 東日本アンサーサービス

「東日本アンサーサービス」(以下、「本サービス」といいます。)は、本サービスの契約者(以下「契約者」といいます。)自らが占有・管理するパーソナルコンピュータ等の端末機(以下、「端末機」といいます。)より、次のサービスを利用することができます。

- ① 取引照会サービス
- ② 資金移動サービス

#### (3) 利用可能な端末機

本サービスが利用できる端末機は、株式会社東日本銀行(以下「当行」といいます。)所定のものに限り、日本国内で利用するものとします。

#### (4) 利用資格

本サービスは、当行と普通預金または当座預金取引がある、法人または個人事業主および個人のお客さまに限り、ます。

#### (5) 利用可能日、利用可能時間

- ① 本サービスの利用日、利用時間は、当行が定める利用可能時間とします。当行は、契約者へ事前に通知することなくこれを変更することが出来ることとします。
- ② 当行の責によらない回線障害、回線工事等が発生した場合は、利用可能時間中であっても契約者に予告することなく、本サービスの取扱を一時停止または中止することがあります。

#### (6) 利用可能な預金科目

本サービスが利用できる預金口座は、次のとおりとします。

##### ① 取引照会サービス、資金移動サービス、払込サービスの対象口座

事前に契約者が「東日本アンサーサービス」(以下「申込書」といいます。)により指定した契約者名義の普通預金、当座預金(以下「ご利用口座」といいます。)

##### ② 資金移動サービスの振込資金、振替資金の入金口座

振込、振替にあたって契約者が指定した当行または他行の普通預金、当座預金(以下「入金指定口座」といいます。)

#### (7) ご利用口座および関連口座

- ① ご利用口座は、お取引店に開設済みのお客さまご本人名義の普通預金または当座預金のいずれかの口座に限り、ます。
- ② お客さまは、ご利用口座のほかにお客さまご本人名義の口座を、本サービスの関連口座として届け出ることができます。ただし、関連口座としての届出は、ご利用口座以外の普通預金または当座預金の口座に限り、ます。
- ③ ご利用口座および関連口座のお届印は、当行が定める取引および第 13 条第 1 項に基づき今後発生する一切の取引に使用します。また、当行が「申込書」に使用された印影を当行に届出の印鑑と相当の注意をもって照合し、相違ないものとして取り扱ったときは、書類につき偽造、変造、その他の事故があっても、そのために生じた損害について当行は責任を負いません。

#### (8) 本サービスの利用開始、変更

契約者が本サービスを利用開始または変更する場合は、申込書その他当行所定の書類に必要事項を記入、届出印章を押印の上、当行に提出することとします。

#### (9) 利用責任

契約者は、本規定の内容を十分に理解したうえで、自らの判断と責任において、本サービスを利用することとします。

## 2. 本人確認、依頼内容の確定、安全性の確保等

### (1) 本人確認方式の選択

本サービス利用時の本人確認方式（以下「認証方式」といいます。）としては、「暗証番号方式」として、「暗証番号方式」とすることとします。

#### 「暗証番号方式」

本サービス利用時の、契約者が事前に当行に届け出ていた4桁の数字を入力することにより契約者ご本人であることを確認する方式

### (2) 契約者の取引意思確認

本サービスを利用する場合、契約者は「暗証番号」を当行所定の方法により端末機から当行センターに送信することとします。当行が送信された「暗証番号」が契約者が事前に届出た「暗証番号」との一致を確認した場合、当行は次の事項を確認できたものとして取扱います。

- ① 本サービスの取引依頼が契約者の有効な意思に基づくものであること
- ② 当行が受信した依頼内容が真正なものであること

### (3) 「暗証番号」の事故、安全性の確保

- ① 「暗証番号」の失念、紛失、偽造、変造、盗用、不正使用があった場合には、契約者はすみやかにご利用口座の開設店へ当行所定の書面により届出ることとします。この届出前に契約者に生じた損害について、当行は賠償責任を負いません。
- ② 契約者が当行所定の回数連続して誤った「暗証番号」を入力した場合、当行は安全のために本サービスの取扱いを中止する場合があります。

### (4) 「暗証番号」の管理

- ① 「暗証番号」は、契約者の責任において厳重に管理することとします。なお、当行行員がこれらの内容を契約者にお尋ねすることはありません。

## 第2章 資金移動サービス

## 3. 取引の内容

資金移動サービスは、端末機により次の振込取引または振替取引（以下総称して「振込・振替取引」といいます。）を依頼する場合に利用できます。

### (1) 取引の種類

#### ① 即時取引

依頼日当日に、ご利用口座から振込資金または振替資金（以下総称して「振込・振替資金」といいます。）を引落しのうえ、入金指定口座あてに振込通知を発信し、または振替の処理を行う取引

#### ② 予約取引

依頼日の翌営業日以後5営業日以内の営業日で契約者が指定する日に、ご利用口座から振込・振替資金を引落しのうえ、入金指定口座あてに振込通知を発信し、または振替の処理を行う取引

### (2) 入金指定口座の指定方式

#### 事前登録方式

契約者があらかじめ当行所定の方法により届け出た入金指定口座を当行センターに登録する方式

### (3) 振込取引と振替取引の区分

#### ① 振込取引

入金指定口座が他金融機関の場合、または入金指定口座が当行内であってもご利用口座と名義が異なる場合

#### ② 振替取引

入金指定口座が当行内であって、ご利用口座と同一名義の場合

## 4. 振込・振替取引の依頼

### (1) 利用限度額

#### ① 1取引あたりの利用限度額

資金移動サービスにおいて、1回あたりの取引限度額は、当行所定金額以内または届出のあった金額とします。

#### ② 1取引当たりの限度額を超えた取引依頼

利用限度額を超えた振込・振替取引の依頼については、当行は、実行する義務を負いません。

(2) 依頼内容の入力、送信

振込・振替取引を依頼する場合、契約者は、当行所定の方法により端末機を操作して必要事項を入力し、最後に「実行」ボタンをクリックして依頼内容を送信することとします。当行は、送信された事項を依頼内容とします。

5. 振込契約および振替契約の成立等

(1) 依頼内容の確定

依頼内容は、契約者が前条第 2 項により「実行」ボタンをクリックし、その情報を当行が受信した時点で確定することとします。当行が「暗証番号」の一致を確認して取扱ったうえは、不正使用その他の事故があっても、そのために契約者に生じた損害について、当行は賠償責任を負いません。

(2) 振込・振替資金の引落とし

当行は、依頼内容確定時（ただし、予約取引の場合には、振込指定日または振替指定日の当行所定の時刻）に、振込・振替資金を、当行の普通預金規定または当座勘定規定の定めにかかわらず、預金通帳および払戻請求書の提出または小切手の呈示なしでご利用口座から自動的に引落とします。

(3) 振込契約および振替契約の成立

振込契約または振替契約（以下「振込・振替契約」といいます。）は、確定した振込・振替依頼に基づき、前項に規定する振込・振替資金および振込手数料（以下「振込資金等」といいます。）を当行がご利用口座から引落したときに成立するものとします。なお、振込資金等の引落としができず、振込・振替契約が成立しなかった場合、当行は、当該振込または振替依頼がなかったものとして取り扱います。

(4) 振込および振替の処理

前項により振込・振替契約が成立したときは、当行は、依頼内容に基づいて入金口座あてに振込通知を発信し、または振替の処理をおこないます。

(5) 資金移動サービスの利用不能

次の場合、契約者は、資金移動サービスを利用することが出来ません。これに起因して契約者が振込取引または振替取引を行うことができず、契約者に損害が発生しても、当行は、損害賠償を負いません。

- ① 本条第 3 項の規定により振込・振替契約が成立しなかったとき
- ② 第16条第 1 項に規定する事象が発生したとき
- ③ 停電、機器の故障等により取扱ができないとき
- ④ ご利用口座に関して支払差止または停止の届出があり、それに基づき当行が所定の手続を行ったとき
- ⑤ 契約者に差押等一定の事由が発生し、当該振込、振替につき、当行が不相当と認めたとき
- ⑥ その他当行が契約者における資金移動サービスの利用を停止する必要があると認めたとき

6. 予約取引における振込・振替資金の引落不能の場合の取扱

予約取引の場合には、当行は前項第 3 項に規定する振込・振替が成立しないときは、その依頼がなかったものとして、振込・振替の取扱いをしません。この場合、当行は、契約者に対し振込・振替契約が成立しなかった旨の通知はしません。

7. 依頼内容の訂正、組戻し

(1) 振込の訂正

振込取引において、依頼内容の確定後にその依頼内容を変更する場合には、ご利用口座の開設店の窓口において次の訂正の手続により取扱います。ただし、振込先の金融機関名・支店名または振込金額を変更する場合には、次項に定める組戻しの手続により取扱います。

- ① 訂正の依頼にあたって契約者は、当行所定の「振込金の訂正組戻依頼書」（以下「組戻依頼書」といいます。）に当該取引のご利用口座の届出印章により記名押印して提出することとします。この場合、当行所定の本人確認資料または保証人を求めることがあります。
- ② 当行は、組戻依頼書に従って、訂正依頼電文を振込先の金融機関に発信します。

(2) 振込の組戻し

振込取引において、依頼内容の確定後にその依頼を取りやめる場合には、当該取引の口座開設店の窓口において次の組戻しの手続により取扱います。

- ① 組戻しの依頼にあたって契約者は、当行所定の組戻依頼書にご利用口座の届出印章により記名押印することと

します。この場合、当行所定の本人確認資料または保証人を求めることがあります。

- ② 当行は組戻依頼書に従って、組戻し依頼電文を振込先の金融機関に発信します。
  - ③ 組戻しされた振込資金は、組戻し依頼書に指定された方法により返却します。現金で返却を受けるときは、契約者は、当行所定の領収書にご利用口座の届出印章により記名押印の上これを提出することとします。この場合、当行所定の本人確認資料または保証人を求めることがあります。
  - ④ 振込の組戻しに際しては当行所定の手数料をいただきます。
- (3) 訂正または組戻不能の場合の取扱  
前2項の場合において、振込先の金融機関がすでに振込通知を受信しているときは、訂正または組戻しができないことがあります。この場合、契約者は、受取人との間で協議することとします。
- (4) 組戻し依頼書の取扱  
組戻し依頼書に使用された印影とご利用口座届出印とを相当の注意をもって照合し、相違ないものと認めて取扱ったうへは、それらの書類につき、偽造、変造、その他の事故があってもそのために契約者に生じた損害について、当行は賠償責任を負いません。
- (5) 振替取引の訂正、組戻し  
振替取引の場合は、依頼内容の確定後は依頼内容の変更および依頼の取り消しはできません。

## 8. 端末機による依頼の取り消し

予約取引における振込・振替取引の取り消し

予約取引において振込依頼および振替依頼（以下「振込・振替依頼」といいます。）を取り消すときは、前条に定める方法のほか、指定日の前日当行が定める時間までに、端末機によって当行所定の方法により取り消すことができます。

## 9. 取引内容の確認等

### (1) 振込・振替取引の内容照会

資金移動サービスによる振込・振替取引の内容は、端末機により、当行所定の期間、当行所定の方法により照会することができます。

### (2) 取引内容が相違する場合の取扱

契約者と当行との間で取引内容について疑義が生じた場合には、当行が保存する電磁的記録等の記録内容を正當なものとして扱います。

## 第3章 取引照会サービス

## 10. 取引の範囲

### (1) 対象口座

取引照会サービスの対象となる口座は、あらかじめ契約者が申込書により指定したご利用口座とします。

### (2) 照会できる取引内容

- ① 入出金明細照会
- ② 預金残高照会

## 11. 取引照会サービスの利用方法

取引照会サービスの利用は次によります。

### (1) 依頼内容の入力、送信

取引照会サービスを利用する場合、契約者は第6条第3項の定めに従って端末機を操作することとします。

### (2) 照会内容の確定

当行ホームページへのログインにより表示された画面で、契約者はサービス利用口座を選択の上、「残高照会」ボタンまたは「取引照会」ボタンを選択し、クリックすることとします。当行はこれにより送信された事項を照会内容とします。

### (3) 照会内容の回答

当行が受信した「暗証番号」と、あらかじめ契約者が当行センターに登録した「暗証番号」とが一致した場

合、当行は、送信者を契約者とみなして回答します。

## 第4章 共通事項

### 12. 手数料

#### (1) 手数料の種類

##### ① 月額基本手数料

本サービスの利用に当たっては、当行所定の月額基本手数料を支払っていただきます。

##### ② 振込手数料

振込・振替取引の利用に当たっては、当行所定の振込手数料を支払っていただきます。

##### ③ 組戻手数料

第7条第2項に定める組戻しの受付にあたっては、当行所定の組戻手数料をいただきます。この場合、前項の振込手数料は返却しません。ただし、組戻しが出来なかったときは組戻手数料を返却します。

#### (2) 手数料金額

前項に掲げる手数料金額は、当行所定の金額とします。

#### (3) 支払方法

当行の預金規定または当座勘定規定の定めにかかわらず、預金通帳および同払戻請求書の提出または小切手の呈示なしで、次のとおり、あらかじめ契約者が指定した手数料引落とし口座（ご利用口座）から自動的に引落します。

##### ① 月額基本手数料

当月分を翌月の当行所定の日に引落します。

##### ② 振込手数料

毎月第1営業日から最終営業日まで発生した振込手数料を翌月の当行所定の日に引落します。

##### ③ 組戻手数料

本項第1号の取扱に準じて当行が契約者宛請求した日に、その都度引落します。

### 13. 届出事項の変更

#### (1) 変更の届出

印章、名称、商号、代表者、住所、電話番号その他届出事項に変更があった場合には、直ちに当行所定の書面により、ご利用口座の開設店に届出ることとします。なお、ご利用口座を変更する場合は、いったん解約の上、改めて申込み直すこととします。この届出前に契約者に生じた損害について、当行は、賠償責任を負いません。

#### (2) 通知等の延着、未着

前項による届出事項の変更の届出がなかったため、その他契約者の責に帰すべき事由により当行から通知または送付する書類等が延着しまたは到達しなかった場合には、通常到達すべき時に到達したものとみなします。

### 14. 免責

#### (1) 端末機、通信機器、通信回線等の障害

次の各号の事由により振込、振替金の入金不能、入金遅延または照会に対する回答の遅延等があっても、これによって契約者に生じた損害について、当行は賠償責任を負いません。

##### ① 契約者の端末機が故障したとき、契約者が端末機を誤操作したとき。

##### ② 当行または金融機関の共同システムの運営体が相当の安全対策を講じたにもかかわらず、端末機、通信機器、通信回線またはコンピュータ等に障害が生じたとき。

##### ③ 当行の責に帰すべき事由がなかったとき。

##### ④ 災害、事変または裁判所等公的機関の措置等のやむをえない事由があったとき

#### (2) 「暗証番号」の不正使用

本サービス利用の際、送信された「暗証番号」と当行があらかじめ登録又は届出を受けた「暗証番号」との一致を確認して取扱ったうえは、「暗証番号」の不正使用その他の事故があっても、そのために契約者に生じ

た損害について、当行は、賠償責任を負いません。

(3) 回答済み内容の変更・取消

取引照会サービスにおいて照会に対する回答内容に変更・修正があった場合は、すでに回答した内容について、変更または取り消しさせていただくことがあります。

15. 解約

(1) 当事者の都合による解約

本サービスは、当事者の一方の都合でいつでも解約できます。ただし、当行に対する解約の通知は、当行所定の書面によるものとします。

(2) 通知の延着、未着

前項の通知を当行が書面により行う場合において、当行が契約者あて解約の通知を届出の住所宛てに発信した場合に、その通知が延着または到達しなかったときは、通常到達すべきときに到達したものとみなします。

(3) 長期間取引がない場合の解約

ご利用口座について 6 ヶ月以上の期間にわたり取引がない場合、または届出事項を変更した場合で、第 13 条の規定に基づく変更の届出がない場合は、当行は、本サービスを解約することがあります。

(4) 強制解約

契約者に次の各号の事由が一つでも生じた場合は、当行は、契約者に何ら通知を発信することなく、即時に本サービスを解約することがあります。

- ① 支払の停止、または破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立があったとき。
- ② 手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
- ③ 住所変更の届出を怠るなど契約者の責に帰すべき事由によって、当行において契約者の所在が不明になったとき。
- ④ 契約者が第 12 条に定める手数料を支払わないとき。
- ⑤ 契約者が本規定、当行所定の普通預金規定（総合口座取引規定を含む。）または当座勘定規定の各条項に違反したとき。

(5) 反社会的勢力排除に係る解約

前項のほか、次の各号の一にでも該当し、契約者との取引を継続することが不適切であるときには、当行は本サービスを停止し、または預金者に通知することにより本サービスを解約することができるものとします。

- A. 契約者が口座開設申込時にした表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合
- B. 契約者が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という。）に該当し、または次のいずれかに該当することが判明した場合
  - (A) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
  - (B) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  - (C) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
  - (D) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
  - (E) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
- C. 預金者が、自らまたは第三者を利用して次のいずれか一にでも該当する行為をした場合
  - (A) 暴力的な要求行為
  - (B) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (C) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - (D) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当行の信用を毀損しまたは当行の業務を妨害する行為

(E) その他 (A) から (D) に準ずる行為

(6) 当行の判断によるサービスの一時中止または解約

当行は、契約者と当行との間の信頼関係に疑義が生じる事由が発生した場合、または当行が必要と判断した場合には、契約者に通知することなく本サービスの利用を一時中止または解約することがあります。

(7) 処理の中止

本サービスが解約等により終了した場合、その時点までに振込・振替の処理が完了していない取引依頼については、当行は、その処理を継続する義務を負いません。

(8) 手数料の精算

解約時点で未納となっている各種手数料については、第12条に定める支払時期にかかわらず、解約時に支払うものとします。

16. 関係規定の適用・準用

(1) 預金規定等

本規定に定めのない事項については、当行所定の普通預金規定（総合口座取引規定を含む）、当座勘定規定および契約者が当行に差し入れた銀行取引約定書の定めにより取扱います。

(2) 振込規定

資金移動サービスにおける振込通知の発信後の取扱で、本規定に定めのない事項については、当行の振込規定を準用します。

17. 利用規定の変更

次の各号のいずれかに該当する場合、当行は、本規定を変更する旨、変更内容および効力の発生時期を当行のホームページ等当行の定める方法で（第2号の場合はあらかじめ）公表するほか、必要があるときには、当行が相当と認める方法で周知することにより、本規定の内容を変更することができるものとします。

(1) 変更内容がお客様の一般の利益に適合するとき

(2) 変更内容が本規定に係る取引の目的に反せず、変更の必要性、変更内容の相当性その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

また、変更日以降は変更後の内容に従い取扱うこととします。なお、当行の任意の変更によって損害が生じたとしても、当行は、責任を負いません。

18. 提供期間

本サービスの提供期間は、利用申込の日から1年間とします。ただし、期間満了の2ヶ月前までに契約者または当行が相手側に対して別段の意思表示を行わない場合は、期間満了の翌日からさらに1年間継続することとし、以降も同様とします。

19. 機密の保持

当事者は、本規定に伴って知り得た相手方の情報については、本規定等に定める場合を除き第三者に漏洩しないよう万全の措置をとることとし、この措置は本契約の終了後も継続することとします。

20. 権利の譲渡、質入の禁止

契約者は、本規定に関するいっさいの権利を、当行の書面による承諾なく第三者に譲渡し、または質入することは出来ません。

21. 合意管轄裁判所

本サービスの利用規定に関して訴訟の必要が生じた場合は、当行本店を管轄する地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

以上