

**第1条 (目的)** 本約款は、(株)ハナ銀行 (以下「銀行」という。)と銀行のIQ Bank サービス (以下「サービス」という。)を利用する利用者との間でサービス利用に関する諸事項を定めることを目的とします。

**第2条 (用語の定義)** 本約款において使用する用語の定義・意味は、次の各号の定めるとおりとします。ただし、本約款で別途に定めていない用語は、電子金融関係法令及びその他関連約款等で定めるところによります。

- 「電子金融取引」とは、インターネットバンキング、モバイルバンキング、テレフォンバンキングなどの利用方法により銀行が利用媒体を通じて提供するサービスのことをいいます。
- 「利用者」とは、電子金融取引のために、銀行と締結した契約に基づいて電子金融取引を利用する個人及び企業顧客のことをいいます。
- 「OTP (ワンタイムパスワード) 」 (Onetime Password、使い捨てパスワード生成器)とは、銀行が利用者の電子金融取引時に利用者の本人確認を行うために交付するアクセス媒体のことをいいます。
- 「生体認証」とは、利用者が本人のスマートフォンに予め登録した生体情報 (虹彩、指紋など身体的特徴の情報)を利用して、スマートフォンバンキングのログインや口座振替等の振込性取引時の公認認証書の代わりに使用する本人認証手段のことをいいます。
- 「支払人」とは、電子金融取引によって資金が支出される口座 (以下「出金口座」という。)の名義人のことをいいます。
- 「受取人」とは、電子金融取引によって資金が入金される口座 (以下「入金口座」という。)の名義人のことをいいます。
- 「利用媒体」とは、コンピュータ、電話機、スマートフォン、その他電磁的方法で電子金融取引に関する情報を送受信又は処理するために利用される電磁的装置のことをいいます。
- 「アクセス手段」とは、電子金融取引において取引指示をするか、又は利用者及び取引内容の真正性を確保するために使用される次の各目のいずれかに該当する手段又は情報のことをいいます。
  - 銀行が提供した電子署名生成情報又は認証書及びこれを利用するのに必要な暗証番号
  - 銀行に登録された利用者番号及びログインパスワード
  - 登録されている利用者の生体情報等
  - 「ログインパスワード」とは、銀行に登録された利用者番号の利用者が利用者自身であることを確認するための暗証番号のことをいいます。
  - 「振込暗証番号」とは、利用者が利用媒体を介して振込取引を行うときに使用する暗証番号のことをいいます。
  - 「取引指示」とは、利用者が電子金融取引に関する契約によって銀行に個別の電子金融取引の処理を依頼することをいいます。
  - 「口座振替」とは、支払人の取引指示によって銀行が特定口座から資金を支出して同じ銀行又は他の銀行の口座に入金することをいいます。
  - 「予約による口座振替」とは、口座振替が将来の特定の日付に行われるように利用者が事前に取引を指示し、銀行がこれを当該日付に処理することをいいます。
  - 「営業日」とは、銀行が店舗で通常営業をする日のことをいいます。

**第3条 (サービスの種類)** サービスの種類は、次の各号の定めるとおりとします。ただし、実際に提供される内容は銀行が定めるところによるものとし、お使用の利用媒体の種類、機器、利用方法などによっては、サービスの全部または一部を利用できないことがあります。

- 各種照会及び振込、送金、ローン、輸出入、資金管理、事故届出など
- 企業の場合、承認権者の承認取引及び使用権限管理
- その他銀行が定めるサービス

**第4条 (サービスの申込・変更及び解約等)**

- 利用者は、サービス申込書を銀行に書面又は電磁的装置を通じて提出することにより、サービスを申し込むものとします。これを銀行が確認、承諾することによって、銀行と利用者との間でサービスについての契約が成立します。
- 利用者は、銀行が別途定める方法によりの、利用媒体を追加又は変更を申し込むことができます。
- 利用者が停止されたサービスの継続使用を希望する場合や、紛失、盗難、その他一定回数以上の入力エラー等によりサービスの使用が停止された利用者アカウントの継続使用を希望する場合は、銀行の営業店に対し、継続使用を申し込むことができます。

**第5条 (アクセス手段の発行及び管理)**

- 銀行がアクセス手段を発行するのは、利用者の申込がある場合に限り、本人であることを確認した後に発行します。

- 第1項の規定にかかわらず、銀行はアクセス手段の更新又は代替発行等のために利用者の同意を得た場合は、既存のアクセス手段保有者に限り、対面せず本人確認手続きによってアクセス手段を発行することができます。
- 利用者は、電子金融取引に係る契約の締結後 (締結日を含む。)7日以内に、ログインパスワード、振込暗証番号など銀行が別途定める情報を利用媒体を通じて登録するものとします。
- 利用者は、暗証番号の登録において、生年月日、電話番号、氏名等、その他第三者が容易に知り得る文字数字記号を使用しないように注意する必要があります。銀行は一定の期間を単位として、暗証番号の変更を要求することができます。
- 利用者は、電子金融取引に必要なアクセス手段を本人以外の第三者に貸与、委託又は譲渡することはできず、アクセス手段の盗用や偽造又は変造を防止するための管理に十分な注意を払うものとします。

**第6条 (利用時間)**

- 利用者は、銀行が別途定める時間内に限り、電子金融取引を利用することができます。
- 前項の利用時間は、銀行の都合により変更する場合があります。利用時間を変更する場合は、3営業日前に掲示可能な利用媒体を通じてお知らせします。ただし、システム障害の復旧・プログラムの緊急メンテナンス・外部要因等のやむを得ない場合は例外とします。

**第7条 (利用手数料及び納付方法)**

- 銀行は、電子金融取引に係る利用手数料を利用者の口座から支出するか、又は利用者から直接現金で受け取ることができます。納付方法は銀行が別途定めるところによります。
- 前項の手数料は、銀行の手数料率の計算方法に準ずるものとし、銀行が手数料率を変更する場合は、その内容を掲示可能な利用媒体を通じて変更日の1週間前から1ヶ月間お知らせします。

**第8条 (利用者の確認)**

- 利用者が利用媒体で銀行が要求する利用者番号・ログインパスワード・口座暗証番号・振込暗証番号・OTP (ワンタイムパスワード)等を入力した際に、同内容が銀行に登録されたデータと一致した場合に本人と認めてサービスを提供します。
- 銀行は、セキュリティ上必要な場合、本人確認のための項目を追加で要求することができます。スマートフォンバンキングの場合は、利用者が生体認証使用を登録した本人名義のスマートフォンに入力した生体情報と予め銀行に保存した生体情報が一致した場合も、本人とみなしてサービスを提供します。

**第9条 (口座登録)**

- 利用者は、出金口座を事前に指定して銀行に書面で登録を申し込まなければなりません。
- 利用者は、入金口座を指定して銀行に登録しなければならず、登録されていない場合は、振込時に入金口座を指定しなければなりません。

**第10条 (振込及び送金限度額)**

利用者は、銀行が定めた指定方法に従って、振込及び送金限度を設定しなければなりません。

**第11条 (振込サービス)**

- 出金口座の引出限度額は、振込時点までに現金化された預金残高及び借入限度額とします。
- 予約振込 (大量予約振込を含む)の依頼や振込資金の出金口座への入金時は、銀行が別途指定する時刻までに完了しなければならず、入金口座への振込処理時刻・振込処理方法等は、銀行が別途定めるところによります。

**第12条 (取引の成立)**

利用者が、次の各号に掲げる電子金融取引をしようとする場合は、次の各号に掲げる時期に当該取引が成立するものとします。

- 口座振替：利用者が入力した取引指示の内容を銀行が確認し、出金資金 (手数料を含みます。以下同じ。)を出金口座元帳に支出記録をしたとき。
- 現金出金：利用者が入力した取引指示の内容を銀行が確認し、出金資金を出金口座元帳に支出記録をしたとき。
- 送金：銀行が利用者が入力した取引指示の内容及び入金資金をいずれも確認したとき。
- 予約による口座振替：銀行が利用者の取引指示の内容を確認したとき。ただし、振込時点で資金が出金口座に入金されていることを条件とします。
- 輸出入信用状の開設及び変更依頼・輸入決済依頼・輸出為替手形引受及び取立依頼の取引：利用者が入力した取引指示の内容を銀行が確認し、関連決

済資金が出金口座に入金されていることを確認したとき。

6. ローン返済：利用者が入力した取引指示の内容を銀行が確認し、出金資金を出金口座元限に出金記録をしたとき。

### 第13条 (取引指示の処理基準)

1. 銀行は、利用者の取引指示に含まれた口座番号・暗証番号・利用者番号等を届出されたものと照合し、一致しているかどうかを確認した後に取引指示を処理します。
2. 銀行は、利用者の取引指示に従って出金口座から資金を引き出す場合、預金取引個別約款にかかわらず（取引関連手数料が発生する場合）、通帳や支払請求書又は小切手なしで引き出します。
3. 大量口座振替・他行口座振替等のように取引の特性上、受取人の名義を確認することができない場合は、受取人の口座番号に基づき取引を処理します。
4. 予約による口座振替の場合、振替時点の出金口座の資金が、利用者が取引を指示した金額以上のときに処理します。
5. 予約による口座振替の場合、振替指定日が銀行休業日のときは翌営業日に取引を処理します。
6. 取引ごとに定められた処理時間がある場合、処理時間以降に受け付けた取引指示は翌営業日に取引を処理します。

### 第14条 (取引の制限)

1. 次の各号の一に該当する場合は、電子金融取引の当該指示による取引を制限することができます。

- ①電子金融取引の処理時点に出金口座の資金が出金資金に達していないとき。ただし、電子金融取引に関する個別約款で別に定めた場合はそれによります。
- ②入金又は出金口座が解約されたとき、又は取引中止口座に編入されたとき。
- ③振込日に入金又は出金口座の残高証明書が発行されたとき。
- ④利用者が設定した振込限度額を超えて口座振替の取引指示をしたとき。
- ⑤入金口座を指定して口座振替を利用することにした利用者が、指定していない口座に口座振替の取引指示をしたとき。
- ⑥法的支払制限等で取引を提供することが不適合であると銀行が認めたとき。

2. 次の各号の一に該当する場合は、当該利用媒体を通じた取引を制限することができます。

- ①公認認証書の有効期間が過ぎたとき、又は公認認証書が取り消されたとき。
  - ②OTP（ワンタイムパスワード）及び生体情報等のアクセス手段を利用して利用者を認証する場合、利用者が日付に関係なく連続して銀行が定めた回数を超えて入力を間違えたとき。ただし、銀行はアクセス手段ごとにそれぞれ別の回数を設定することができます。
3. 第2項の場合、利用者本人が銀行に書面でロック解除を申し込んでから、再登録しなければなりません。ただし、銀行が利用媒体を通じたロック解除を別途に許可した場合、これに従って再登録した後、使用することができます。
4. 銀行が第1項及び第2項によって電子金融取引を制限した場合は、利用者の取引指示があったときに当該利用媒体を通じてその事由を知らせなければなりません。

### 第15条 (取引指示の取消・変更)

1. 取引が成立した後は、これを取消又は変更することができません。ただし、予約による口座振替は、振替日の前営業日まで当該利用媒体を通じて取引指示を取り消すことができます。
2. 利用者の依頼に従って出金口座を解除する場合は、当該口座に登録された予約による口座振替の取引指示も取り消されます。
3. 利用者の死亡・成年後見開始の決定・補佐開始の決定・補助開始の決定や取引先又は銀行の解散・合併・破産開始の決定があったとしても、取引指示が取消し又は変更されるものではなく、銀行の権限にも影響を及ぼしません。

### 第16条 (取引内容の確認)

利用者は、取引指示と銀行の処理結果が一致しているかどうかを確認し、取引指示と銀行の処理結果が一致していないことを知った場合は、これを直ちに銀行に通知するものとします。銀行は、振替資金の移動経路の確認や出金の制限等、必要な措置を講じるものとします。

### 第17条 (エラーの処理)

銀行は、電子金融取引が取引指示どおりに処理されていないことを確認したときは、取引指示どおりに訂正を行うものとし、訂正事実を利用者に通知するものとします。

### 第18条 (事故・障害時の処理)

1. 利用者は、アクセス手段の盗難・紛失・偽造又は変造の事実を知ったとき、

又はその他取引手続上、秘密が漏えいしたことを知ったときは、遅滞なくこれを銀行に届け出なければなりません。

2. 第1項の届出は、銀行がこれを受け付けてから電算入力に反映するまでに要する合理的な時間が過ぎた後に、その効力が生じます。
3. 第1項の届出を撤回する場合は、利用者本人が銀行に書面で撤回を申し込まなければなりません。
4. 銀行は、通信障害及びその他の都合により取引指示された電子金融取引が処理できなかった場合は、出金口座に入金処理し、利用者これを通知するものとします。
5. 銀行は、利用者の依頼があった場合は、事故又は障害の事由を遅滞なく調査し、その結果を利用者に通知するものとします。

### 第19条 (届出事項の変更)

1. 口座番号・暗証番号・利用者番号・商号・住所・電話番号等、利用者が銀行に届出を行った事項を変更する場合は、書面で届出を行う必要があります。
2. 届出事項の変更は、銀行が第1項の届出を受け付けてから電算入力に求められる合理的な時間が過ぎた後に、その効力が生じます。

### 第20条 (通知方法及び効力)

1. 銀行は、取引等の処理後、処理結果を、利用者を利用した利用媒体を通じて通知します。ただし、他行口座振替及び予約による口座振替の場合は、受付結果を直ちに当該利用媒体を通じて通知します。
2. 銀行が利用者に通知する場合は、利用者が届出を行った連絡先に電話・書面又はその他の利用媒体を通じて通知するものとします。
3. 銀行が書面で通知した場合は、天災地変等の不可抗力による場合を除いては、通常の郵送期間が経過したときに書面通知が届いたものとみなします。
4. 利用者が第20条による変更届出を怠ったことによって、銀行が発送した書面通知が遅れた場合や届かなかった場合は、通常の郵送期間が経過したときに書面通知が届いたものとみなします。

### 第21条 (損失負担及び免責)

1. 銀行は、利用者から第19条による届出を受けて、電算入力に求められる合理的な時間が過ぎた後に発生する不正振替金額については、その金額と預入期間1年の定期預金の利率で計算した経過利息を補償します。ただし、不正振替結果により当該口座で発生した損失額が預入期間1年の定期預金の利率で計算した金額を超える場合は、当該損失額を補償します。
2. 銀行は、取引指示に含まれる口座番号・暗証番号・利用者番号等が銀行に届出されているものと同じであることを確認し、取引指示の内容どおり電子金融取引を処理した場合は、銀行の過失ではないアクセス手段の偽造・変造、その他の事故で利用者に損害が生じて、当該損害に関する責任を負いません。ただし、取引指示の転送過程で利用者の故意又は過失ではない事故が発生した場合は、この限りではありません。
3. 銀行は、利用者から受け付けた電子金融取引が、天災地変、銀行に帰責事由がない停電、火災、通信障害その他不可抗力の事由により処理できなかった場合や遅延となった場合、利用者に対して処理できなかった事由又は遅延の事由を通知した場合は、それによる利用者の損害について責任を負いません。
4. 銀行は、利用者が第19条第1項の届出を遅延したことによって生じた損害については責任を負いません。
5. 銀行は、利用者が第17条の確認又は通知をしていないことによって生じた損害については責任を負いません。ただし、取引が利用者の取引指示どおりに処理されていない場合は、その限りではありません。
6. 銀行は、第3項及び第21条第2項による通知を行う場合に、銀行の責めに帰すべからざる事由により通知を行うことができなかった場合は、それによる利用者の損害について責任を負いません。
7. 通知サービス（電子メール等）の利用に関連して、利用者が指定した通信媒体の故障により通知ができなかった場合や、利用者の不注意によって利用者関連情報が漏えいした場合は、銀行は責任を負いません。

**第22条 (秘密保持義務)** 銀行は、法令に基づく場合を除いては、電子金融取引業務の遂行において知り得た利用者に関する情報を利用者本人の同意を得ることなく第三者に提供しません。

### 第23条 (取引記録の保存及び資料等の提供)

1. 銀行は、電子金融取引による入出金履歴を5年間保存しなければなりません。
2. 銀行は、利用者の依頼があった場合、関係法令に抵触しない範囲で銀行が保存・管理している電子金融取引関連記録・資料を利用者に提供しなければなりません。

**第24条 (約款の変更)**

銀行は、銀行の都合で本約款を任意に変更することがあります。この場合、銀行は、銀行のホームページその他相当の方法で変更後の約款を公表するものとし、公表の際に定める相当の期間を経過した日から変更後の約款に従うものとなります。

**第25条 (約款適用の優先順位)**

1. 銀行と利用者の間で個別に合意した事項と本約款に定められた事項が異なっている場合は、その合意事項を本約款に優先して適用します。
2. 電子金融取引に関して本約款に定めのない事項は、本約款以外の銀行の約款の定めるところによります。

**第26条 (約款の明示交付説明)**

銀行は、銀行のホームページその他相当の方法で本約款を掲示するものとし、利用者の依頼があった場合は、本約款の電子文書の送信（電子メールを利用した送信を含む）、模写電送、郵便又は直接交付の方法で約款の写しを利用者に交付しなければなりません。

**第27条 (異議申立)**

利用者は、電子金融取引の処理に関して異議がある場合は、銀行の紛争処理部署にその解決を要求するか、又は銀行が契約している指定紛争解決機関（全国銀行協会相談室 TEL0570-017109 または Te1 03-5252-3772）等を通じて、紛争調停を申請することができます。

**第28条 (準拠法等)**

1. 本約款の準拠法は、日本法とします。
2. 本約款に関する訴訟については、東京地方裁判所もしくは大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

**付則**

**第1条(施行日)**

- (1) 本約款は2018年00月00日より施行します。

以上