

西日本シティ銀行及び長崎銀行では、インターネットバンキングを利用した不正送金や、二セ電話詐欺（振り込め詐欺）等の金融犯罪の被害未然防止に向けた取組みを行っています。

### ■ インターネットバンキングのセキュリティ対策強化に向けた取組み

#### ● 西日本シティ銀行のシステム対策例

NCBダイレクト（個人のお客さま向け）では、普段とは異なるパソコンから接続された場合は「合言葉」による追加認証を行うなどの対策に取り組んでいます。特に、安全性が飛躍的に向上する「ワンタイムパスワード」のご利用を強くお勧めしており、携帯・スマートフォンをお持ちのお客さまにはアプリ（ソフトトークン）を、お持ちでないお客さまにはキーホルダー型のワンタイムパスワード生成機（ハードトークン）をご提供しています。



また、一定金額以上の振込みについては、ワンタイムパスワードのご利用を必須としています。

NCBビジネスダイレクト（法人・個人事業主のお客さま向け）においては、ソフトトークンやハードトークンで利用可能な「ワンタイムパスワード」を必須としているのに加え、利用登録したパソコン以外から接続できない仕組みとしています。

#### ● 長崎銀行のシステム対策例

ながさきインターネットバンキング（個人のお客さま向け）には、「ワンタイムパスワード」又は、「メール通知パスワード」を導入し、いずれかを必ずご利用いただくことで、安全性の向上を図っています。

ながさきビジネスダイレクト（法人・個人事業主のお客さま向け）には、登録したパソコン以外からは接続できない仕組みを導入するとともに、キーホルダー型のワンタイムパスワード生成機（ハードトークン）で利用可能な「ワンタイムパスワード」を必ずご利用いただいています。

### ■ お客さまご利用のパソコンへの対策

西日本シティ銀行及び長崎銀行のホームページでは、偽サイトへの誘導（フィッシング）や、ウィルス（スパイウェア）によるパスワード等の窃取を防止する、「不正送金対策ソフト」を無料でご提供しています。

### ■ ニセ電話詐欺（振り込め詐欺）などの被害未然防止に向けた取組み

携帯電話をしながらATMをご利用のお客さまや窓口でのご出金のお客さまには、金融犯罪被害を防止する観点から、行員がお声かけをさせていただくことがございますので、何卒ご理解のほどお願いします。また、私ども職員や警察官が電話や店舗外で、暗証番号や口座番号や残高を尋ねたり、ATMの操作を直接電話で依頼することはありませんのでご注意ください。

### ■ 障がいのあるお客さまに配慮した取組み

全ての営業店に1台以上、店舗外ATMコーナーとあわせて、西日本シティ銀行は合計624台、長崎銀行は合計44台の視覚障がい者対応ATMを設置しています。（2019年9月末現在）

また、代筆・代読のご対応を実施しています。詳しくは、お気軽に取引店窓口にお問い合わせください。

### ■ ご相談・お問い合わせ

#### ● 西日本シティ銀行のお客さま

##### <ご意見・苦情>

◎西日本シティ銀行お客様サービス室

**☎0120-162-105** 又は **FAX.092-461-1916**

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00 **24時間**

（祝日及び銀行休業日は除きます）

◎西日本シティ銀行の本店窓口

##### <金融円滑化相談窓口>

すべての営業店のご融資窓口及びビジネスサポートセンター、ローン営業室においてご相談・お申込みください。

##### <金融犯罪被害に関するご相談（振り込め詐欺・預金不正引出し等）>

◎金融犯罪被害に関する相談窓口

**☎0120-797-919**

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）

※営業時間外（平日夜間・休日）の場合はATMセンター宛にご連絡ください。

フリーダイヤル：0120-252-557

##### <ローンのご返済にお困りの皆さまの相談窓口>

◎ローンご返済相談窓口

**☎0120-014-862**

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）

#### ● 長崎銀行のお客さま

##### <ご意見・苦情>

◎長崎銀行 お客さま相談室

**TEL.095-829-4100** 又は **FAX.095-821-3185**

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00 **24時間**

（祝日及び銀行休業日は除きます）

◎長崎銀行の本店窓口

##### <金融円滑化相談窓口>

すべての営業店のご融資窓口及びながさきローンプラザにおいてご相談・お申込みください。

##### <金融犯罪被害に関するご相談（振り込め詐欺・預金不正引出し等）>

◎金融犯罪被害に関する相談窓口（事務部）

**TEL.095-816-2211**

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）

##### <住宅ローン及びカードローンのご返済にお困りの皆さまの相談窓口>

◎住宅ローン及びカードローン返済相談窓口

**TEL.095-828-0558**

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）