

## 大垣信用金庫

### 盗難通帳・証書およびインターネットバンキングの不正利用による被害の補償について

当金庫では、平成20年2月20日に全国信用金庫協会が公表した預金等の不正な払戻し被害への補償についての申し合わせを踏まえ、個人のお客様の盗難通帳・証書やインターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しの被害について、平成20年9月1日からお客様に重大な過失がある場合を除いて、補償を行うことといたしました。

あわせて、普通預金等の規定の見直しを行い、各預金規定に適用することとします。

#### 盗難通帳（証書）・インターネットバンキング被害

	信用金庫業界の自主ルールによる補償	
	盗難通帳（証書）被害	インターネットバンキング被害
お客様に重大な過失または過失がなかった場合	原則として被害額の全額を補償させていただきます。	
お客様に過失があった場合	原則として被害額の75%を補償させていただきます。	お客様の被害に遭われた状況等を踏まえ、当金庫において個別に補償の判断をさせていただきます。
お客様に故意または重大な過失があった場合	被害額は補償いたしかねる場合があります。	
補償のためにご協力いただく事項	お客様が通帳（証書）の盗難に気付かれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること。 当金庫の調査に対し、お客様から十分にご説明をいただいていること。 お客様が当金庫に対し、警察署に被害届を提出していることやその他盗難に遭われたことを推測するに足る事実の確認ができるものをお示しいただいていること。	お客様がインターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しに気付かれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること。 当金庫の調査に対し、お客様から十分にご説明をいただいていること。 お客様が警察署への被害事実等の事情説明を行い、その調査にご協力を行っていただいていること。

#### 1. 盗難通帳・証書による預金等の不正な窓口払戻しへの対応について

個人のお客様が、盗難通帳・証書により当金庫本支店の窓口において預金等の不正な払戻しの被害に遭われた場合には、預金者保護法における偽造・盗難カード被害の対応に準じて被害補償を行います。

なお、被害補償対象外となるお客様の「重大な過失」となりうる場合、または、被害補償額の一部減額となる「過失」となりうる場合は、以下のとおりです。

##### (1) お客様の「重大な過失」となりうる場合

お客様の重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、その事例は、典型的には以下のとおりです。

お客様が他人に通帳等を渡した場合

お客様が他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合

その他お客様に および の場合と同程度の著しい注意義務違反があると認められる場合

\*上記 および の場合については、病気の方が介護ヘルパー（介護ヘルパーは業務としてこれらを預かることはできないため、あくまで介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合）などに対してこれらを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。

## （２）お客様の「過失」となりうる場合

お客様の過失となりうる場合の事例は、以下のとおりです。

通帳等を他人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者に容易に奪われる状態に置いた場合  
届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳等とともに保管していた場合

印章を通帳等とともに保管していた場合

その他本人に ~ の場合と同程度の注意義務違反があると認められる場合

## 2．インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しへの対応について

個人のお客様が、インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しの被害に遭われた場合には、預金者保護法における偽造・盗難カード被害の対応に準じて被害補償を行います。

なお、被害補償対象外となるお客様の「重大な過失」となりうる場合、または、被害補償額の一部減額となる「過失」となりうる場合につきましては、個別の事案ごとにお客様のお話を伺い、対応させていただきます。

## 3．通帳（証書）等の管理について

### （１）通帳（証書）・印鑑の管理

通帳（証書）・印鑑は他人に使用されることのないよう別々に管理してください。

通帳（証書）・印鑑を紛失していないかをこまめにご確認いただくとともに、通帳記入などで残高をこまめにご確認ください。

通帳（証書）・印鑑を安易に他人に渡さないでください。

届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳（証書）とともに保管したり、他人に渡したりしないでください。

通帳（証書）・印鑑を他人の目につきやすい場所に放置するなど、盗難される危険性が高いと一般的に考えられる状況下におかないでください。

お取引にかかる印鑑については、大量に生産されている三文判などは極力使用しないでください。

### （２）インターネットバンキング被害にかかる過失基準等

ＩＤ・パスワード等は他人に知らせないでください。

生年月日、電話番号、住所・地番、自動車等のナンバーなど他人に推測されやすい番号をパスワードに使用しないでください。

ＩＤ・パスワード等をパソコンのファイルやメール等に保存しないでください。

ＩＤ・パスワード等は、メモ等の紙に残さないようにしてください。

インターネットカフェなど不特定多数の人が利用する場所のパソコン等で、インターネットバンキング取引を行わないでください。

当金庫からメール等でお客さまのＩＤ・パスワードをお聞きすることはありません。

#### 4. 盗難通帳(証書)・インターネットバンキング被害が発生した場合の留意点

預金等の不正な払戻しが発生した場合に補償を受けるためには、次の点にもご留意ください。

##### (1) 盗難通帳(証書)・インターネットバンキング被害の補償対象期間について

盗難通帳(証書)・インターネットバンキング被害に対する補償は、当金庫に通知が行われた日の30日前の日以降に遭った被害です。

ただし、当金庫に通知することができないやむを得ない事情があることをお客さまが証明された場合は、その事情が継続していた期間に30日を加えた日数まで遡った期間が対象となります。(この場合においても、通帳(証書)が盗難された日(\*)もしくは不正なインターネットバンキング取引が最初に行われた日から2年を経過する日後に発生した被害については補償いたしかねる場合があります)。

\* 当該日が不明である場合は、預金等の不正な払戻しが最初に行われた日

##### (2) 盗難通帳(証書)・インターネットバンキング被害により発生した被害額の全部に関して補償いたしかねるケースについて

盗難通帳(証書)・インターネットバンキング被害につきましては、お客さまに故意または「重大な過失」がある場合のほか、次のケースにも補償いたしかねる場合があります。

お客さまの配偶者、二親等内の親族、同居の家族、その他の同居人、または家事使用人(家事全般を行っている家政婦など)によってご預金等が引き出された場合。

被害状況についての当金庫に対するお客さまのご説明において、重要な事項に関し偽りがあった場合。戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乘じ、またはこれに付随して通帳等が盗難された場合やインターネットバンキングが不正に利用された場合。

#### 5. 本件に関するお問い合わせ先

当金庫では、預金等の不正な払戻しで被害に遭われたお客様からのご相談をお受けさせていただきます。

「預金等の不正な払戻しで被害に遭われた際のご相談窓口」(事務管理部)

電話(代表) : 0584-75-6116

受付時間 : 月曜日～金曜日(金融機関休業日を除く)

AM9:00～PM5:00