

偽造・盗難キャッシュカード被害が発生した場合の補償について

平成18年2月1日（水）実施

いつも当金庫をご愛顧いただきまして誠にありがとうございます。

報道等でご存知のとおり、キャッシュカードの偽造や盗難により、預金が不正に引き出される被害が増加しております。

当金庫では、このような犯罪によってお客さまの大切なご預金が不正に引き出されることがないように対応しておりますが、平成18年2月1日（水）より、このような被害に遭われた個人のお客さまには、原則として当金庫が補償いたします。ただし、お客さまに「重大な過失」又は「過失」がある場合には、当金庫が被害額の全部又は一部について補償いたしかねるケースがありますので、十分にご注意くださいますようお願いいたします。

また、個人のお客さまにおかれましても、キャッシュカードと暗証番号を厳重に管理していただくとともに、「推測されやすい暗証番号」をご使用の場合はすみやかに暗証番号を変更してくださいますようお願いいたします。

【偽造キャッシュカード被害に遭われた場合】

お客さまに「重大な過失」がなかった場合	原則として被害額の全額を補償いたします。
お客さまに「重大な過失」があった場合	被害額は補償いたしかねます。

※ 補償にあたっては、当金庫所定の書類をご提出いただくとともに、キャッシュカード及び暗証番号の管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当金庫の調査にご協力くださいますようお願いいたします。

【盗難キャッシュカード被害に遭われた場合】

お客さまに「重大な過失」又は「過失」がなかった場合	原則として被害額の全額を補償いたします。
お客さまに「過失」（重大な過失以外）がなかった場合	原則として被害額の75%を補償いたします。
お客さまに「重大な過失」があった場合	被害額は補償いたしかねます。

※ 当金庫が補償させていただくためには、お客さまに次の3つの要件を満たしていただく必要があります。

- ① キャッシュカードの盗難に気づいてからすみやかに、当金庫への通知が行われていること。
- ② 当金庫の調査に対し、お客さまより十分な説明が行われていること。
- ③ 当金庫に対し、警察署に被害届を提出していること。その他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること。

お客様の「重大な過失」となりうる場合

- ① 他人に暗証番号を知らせた場合（※）
- ② 暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合
- ③ 他人にキャッシュカードを渡した場合（※）
- ④ 上記①～③の場合と同程度の著しい注意義務違反がある場合

※ 病気の方が介護ヘルパー等に対して暗証番号を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合など、止むを得ない事情がある場合は除く。

お客様の「過失」となりうる場合

(1) 次の①又は②に該当する場合

- ① 当金庫から生年月日などの他人に推測されやすい暗証番号から別の番号に変更するように個別的、具体的、複数回に亘る働きかけが行われたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所、地番、電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合であり、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測させる書類等（免許証、健康保険証、パスポートなど）とともに携行・保管していた場合。
- ② 暗証番号を容易に他人が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合。

(2) 次の①のいずれかに該当し、かつ、②のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合

① 暗証番号の管理

- ア 別の暗証番号に変更するよう当金庫から要請されたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所、地番、電話番号、勤務先の電話番号、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合
- イ 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当金庫以外で使用する暗証番号としても使用していた場合

② キャッシュカードの管理

- ア キャッシュカードを入れたお財布などを自動車内などの他人の目につきやすい場所に放置するなど、他人に容易に奪われる状態においた場合。
- イ 酔てい等により通常の注意義務を果たせなくなるなどキャッシュカードを容易に他人に奪われる状態においた場合。

(3) 上記(1)、(2)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

盗難キャッシュカード被害が発生した場合の留意点

キャッシュカードの盗難により預金が不正に引き出された場合において補償を受けるためには、次の点にもご留意くださいますようお願いいたします。

1. 盗難キャッシュカード被害の補償対象期間

盗難キャッシュカード被害の補償対象は、**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した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数以降に遭った被害となります（この場合においても、キャッシュカードが盗難された日（※）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ません。）。

※ キャッシュカードが盗難された日が不明である場合は、盗難キャッシュカードを用いて不正な預金の引出が最初に行われた日

2. キャッシュカードの盗難により発生した被害額の全部について補償されないケース

お客さまに「重大な過失」がある場合のほか、次の場合には一切補償いたしません。

- ① お客さまの配偶者、二親等内の親族、同居の親族、その他の同居人、又は家事使用人（家事全般を行っている家政婦など）によってご預金が引き出された場合
- ② 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、重要な事項について偽りがあった場合
- ③ 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じ又はこれに付随してキャッシュカード盗難された場合

キャッシュカード・暗証番号の管理についておねがい

個人のお客さまにおかれましては、「重大な過失となりうる場合」や「過失となりうる場合」にあたらぬよう次の点にご留意のうえ、日頃からキャッシュカード及び暗証番号を厳重に管理してください。

キャッシュカード	暗証番号
<ul style="list-style-type: none"> ◎ キャッシュカードは、他人に使用されないように保管してください。 ◎ キャッシュカードは紛失していないかこまめにご確認いただくとともに、通帳記帳するなどして預金残高をこまめにご確認ください。 ◎ キャッシュカードは、暗証番号を記載したメモや暗証番号を推測させる書類等（免許証、健康保険証、パスポート等）と別々に管理してください。 ◎ キャッシュカードは安易に他人に渡さないでください。 ◎ キャッシュカードを入れたお財布などを自動車内などの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キャッシュカードをおかないでください。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 暗証番号は他人に知らせないでください。 ◎ キャッシュカードに暗証番号を書き記さないでください。 ◎ 生年月日、自宅の住所、地番、電話番号、勤務先の電話番号、自動車等のナンバーなど他人に推測されやすい番号を暗証番号に使用しないでください。 ◎ キャッシュカードの暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など他の取引を使用する際の暗証番号に使用することは避けてください。 ◎ ATM などを利用されるときは暗証番号を後ろから覗き見されないようにご注意ください。 ◎ 暗証番号は、時々変更することで危険を回避することができます。暗証番号は、ATM から変更できます。

キャッシュカードの盗難・紛失・不正利用にお気づきの際の連絡先（お問い合わせ先）

曜日	受付時間帯	受付先名称	受付先電話番号
平日	8：45～17：00	当金庫の本支店 又は 「北海道信用金庫テレホンバンク」	当金庫の本・支店電話番号 又は 0120-865-634
	17：00～翌8：45	しんきんサービスセンター	011-272-0666
土・日・祝日	24時間	しんきんサービスセンター	011-272-0666

当金庫では、お客さまのご預金をお守りするためと、こうした被害の発生抑止としまして、ATM（現金自動預入・支払機）利用における1日支払限度額及び月間支払累積限度額の設定を実施しております。お客さまにおかれましては、何とぞご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

- 北海道信用金庫以外の信用金庫お取引のお客さまは、（一社）全国信用金庫協会のホームページ <https://www.shinkin.org/> で閲覧できます。