

偽造・盗難キャッシュカード被害に対する補償について

南郷信用金庫

南郷信用金庫では、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律(預金者保護法)」の施行(平成18年2月10日)に伴い、カード規定等を改定し、平成18年2月10日(金)から、個人のお客さまの偽造・盗難キャッシュカードによる被害に対する補償を実施することとしたのでお知らせします。

なお、お客さまからのカードや通帳の盗難・紛失等の届出を24時間受け付ける体制としております。

1. お客さまへの補償

「キャッシュカード規定」に、偽造・盗難カードによる払戻し等に関する条項を新設し、平成18年2月10日(金)以降はこれに基づき偽造・盗難カード被害の補償を行います。

(1) 偽造カード被害について

偽造カード被害につきましては、ご本人に故意または重大な過失があることを当金庫が証明した場合を除き、払戻しそのものが無効である旨規定に明記し補償することとしました。

なお、補償に際しては、カードおよ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いただく必要があります。

(2) 盗難カード被害について

盗難カード被害につきましては、

カードの盗難に気付いたら速やかに当金庫へ通知いただくこと、

当金庫の調査に対し十分な説明を行っていただくこと、

警察に被害届を提出していただくこと

を前提に、原則、通知があった日から30日前の日以降になされた払出しについて補償いたします。なお、ご本人に過失があることを当金庫が証明した場合の補償額は4分の3になります。ただし、これはカード盗難から2年を経過する日後に通知をいただいた場合には適用されません。更に、ご本人に重大な過失がある場合、ご本人の配偶者、二親等以内の親族、その他同居人または家事使用人によって行われた場合、またはご本人が被害状況の説明において重要な事項について誤りの説明を行った場合には被害補償の対象とはなりませんのでご留意願います。

なお、お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合については別紙記載のとおりです。当金庫はこれらについてお客さま宛ての告知を徹底してまいります。

2. 被害に遭われた場合

速やかに以下の連絡先へご連絡下さい。カードの使用を停止いたします。

その後、お取引店および本部の担当部署にて対応させていただきます。

(連絡先)

月～金曜日: 8時45分から17時30分までは当金庫の本・支店

上記受付時間外及び土・日・祝日: 留守番電話にてご案内します。

お客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合

1. お客様の「重大な過失」となりうる場合

「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違反に著しく違反する場合で、典型的な事例は以下のとおりです。

- (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) その他(1)から(3)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(1)及び(3)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キャッシュカード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、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

「過失」となりうる場合の事例は以下のとおりです。

- (1) 次の または に該当する場合
当金庫から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたにもかかわらず、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など(免許証、健康保険証、パスポート等)とともに携行、保管していた場合
暗証番号を安易に第三者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 のいずれかに該当し、かつ、 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場合

暗証番号の管理
ア. 当金庫から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたにもかかわらず、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、携帯番号など金融機関以外で使用する暗証としても使用していた場合

キャッシュカードの管理
ア. キャッシュカードを入れた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、第三者に容易に奪われる状態においた場合
イ. 酔ていなどにより通常の注意義務をは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況においた場合
- (3) その他(1)(2)と同程度の注意義務違反があると認められる場合

「キャッシュカード規定」改定の概要

1. 偽造カード等による払戻し等

偽造または変造カードによる払戻しについては、本人の故意による場合または当該払戻しについて当金庫が善意かつ無過失な場合であって本人に重大な過失があることを当金庫が証明した場合を除き、その効力を生じないものとします。

この場合、本人は、当金庫所定の書類を提出し、カードおよび暗証の管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当金庫の調査に協力するものとします。

2. 盗難カードによる払戻し等

- (1) カードの盗難により、他人に当該カードを不正使用され生じた払戻しについては、次の各号のすべてに該当する場合、本人は当金庫に対して当該払戻しにかかる損害(手数料や利息を含みます)の額に相当する金額の補てんを請求することができます。
- カードを発行した口座名義が個人名義であること
 - カードの盗難に気付いてから速やかに、当金庫への通知が行われていること
 - 当金庫の調査に対し、遅延なく本人より十分な説明が行われていること
 - 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

- (2) 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが本人の故意による場合を除き、当金庫は当金庫への通知が行われた日の30日(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本人が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。)前の日以降になされた払戻しにかかる損害(手数料や利息を含みます。)の額に相当する金額(以下「補てん金額」といいます。)を補てんするものとします。
- ただし、当該払戻しが行われたことについて、当金庫が善意かつ無過失であり、かつ、本人に過失があることを当金庫が証明した場合には、当金庫は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。

- (3) 前2項の規定は、第1項にかかる当金庫への通知が、盗難が行われた日(当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難にかかる盗難カード等を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。)から、2年を経過する日後に行われた場合には、適用されないものとします。

- (4) 第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当金庫が証明した場合には、当金庫は補てん責任を負いません。

当該払戻しが行われたことについて当金庫が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当する場合

- A. 本人に重大な過失があることを当金庫が証明した場合
- B. 本人の配偶者、二親等内の親族、同居の親族、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。)によって行われた場合
- C. 本人が、被害状況についての当金庫に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行った場合

戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随してカードが盗難にあった場合

以上