

# 預金等の不正な払戻し被害が発生した場合の補償について

## 補償概要

新湊信用金庫では、キャッシュカードの偽造・盗難や盗難通帳(証書)およびインターネットバンキングを利用した不正な取引等によってお客様の大切なご預金等が不正に引き出されることのないよう対応しておりますが、万一、個人のお客様がこのような被害に遭われた場合には、原則として当金庫が補償させていただきます。

ただし、被害に遭われたお客様に「重大な過失」または「過失」があるなどの場合には、被害額の全部また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、十分ご注意くださいようお願いいたします。

また、お客様におかれましても、「キャッシュカードと暗証番号」「通帳(証書)と印鑑」「インターネットバンキング取引にかかる ID・パスワード」などを厳重に管理していただくとともに、推測されやすい「暗証番号または ID・パスワード等」をご使用の場合は速やかに暗証番号等を変更していただきますようお願いいたします。

## 不正な払戻し等にお気付きの際は

万一、キャッシュカードや通帳等を盗まれたり紛失したりした場合や預金通帳等に身に覚えがない取引が記録されている場合などには、ただちに新湊信用金庫にご連絡ください。

また空き巣や車上盗難などの被害に遭われたときは、キャッシュカードや通帳(証書)、印鑑が盗まれていなくても、不正に使用される可能性がありますので、念のため新湊信用金庫にご連絡ください。

## 預金等の不正な払戻しに被害に係る補償の対象と基準・要件について

### 偽造・盗難キャッシュカード被害の場合

		偽造キャッシュカード被害	盗難キャッシュカード被害
補償基準	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全額を補償させていただきます。	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		① お客様が偽造キャッシュカードの被害に気付かれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること。 ② 当金庫の調査に対し、お客様から十分なお説明をいただいていること。 ③ お客様が警察署への被害事実等の事情説明を行い、その捜査に協力されていること。	① お客様がキャッシュカード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。 ② 当金庫の調査に対し、お客様から十分なお説明をいただいていること。 ③ 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。
	補償の基となるルール	預金者保護法による補償	

## 盗難通帳(証書)・インターネットバンキング被害の場合

		盗難通帳(証書)被害	インターネットバンキング被害
補償基準	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	原則として当金庫所定の保証割合により保証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		① 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。 ② 当金庫の調査に対し、お客様から十分なお説明をいただいていること。 ③ 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。	① 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被害に気付かれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること。 ② 当金庫の調査に対し、お客様から十分なお説明をいただいていること。 ③ お客様が警察署への被害事実等の事情説明を行い、その捜査に協力されていること。
補償の基となるルール		信用金庫業界の自主ルールによる補償	

## 偽造・盗難キャッシュカード被害にかかる過失基準

### 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 その他①～③まで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

※ 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うえ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。

### お客様の「過失」となりうる場合

#### (1) 次の①または②に該当する場合

- ① 当金庫から生年月日等の推測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、複数回数の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、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. 当金庫から生年月日等の推測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、複数回数の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

イ. 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話などの当金庫の取引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、第

三者に容易に奪われる状態においた場合

イ. 酩酊状態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況においた場合

(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

## 盗難通帳(証書)被害にかかる過失基準

### お客様の「重大な過失」となりうる場合

- ① 他人に通帳(証書)を渡した場合※
- ② 他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合※
- ③ その他①および②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

※ 病気の方が介護ヘルパー等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。

### お客様の「過失」となりうる場合

- ① 通帳(証書)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おいた場合
- ② 届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳(証書)とともに保管していた場合
- ③ 印鑑を通帳(証書)とともに保管していた場合
- ④ その他お客様に①～③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

## インターネットバンキング被害にかかる過失基準

お客様の被害に遭われた状況等を踏まえ、個別の事案ごとに判断させていただきます。

## 盗難キャッシュカード・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。

### 盗難キャッシュカード・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

盗難キャッシュカード・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えない事情があることをお客様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補償対象となります(この場合においても、キャッシュカード・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年を経過する日以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

### 盗難キャッシュカード・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

盗難キャッシュカード・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、お客様に故意または「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。

1. お客様の配偶者、二親等以内の親族、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
2. 被害状況についての当金庫に対するお客様のご説明において、重要な事項に関し偽りがあった場合
3. 戦争・暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随してキャッシュカードや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