

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

1. 偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳（証書）による被害に遭われた場合の補償について

当金庫では、「預金者保護法」及び全国信用金庫協会の申し合わせ「預金等の不正な払戻しへの対応について」を踏まえ、万一、個人のお客様が偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳（証書）による預金等の不正な払戻し被害に遭われた場合には、次の補償基準等に基づき補償を行わせていただきます。

(1) 補償基準等について

| | | 補償割合 | | |
|-----------------|--|--|-------------------|------------|
| 補償基準 | お客様の過失度合い | 偽造キャッシュカード被害 | 盗難キャッシュカード被害 | 盗難通帳（証書）被害 |
| | 過失なし | 原則として被害額の全額を補償 | | |
| | 過失あり | 原則として被害額の全額を補償 | 原則として被害額の75%を補償 | |
| | 故意または重大な過失あり | 補償いたしません | | |
| 補償のためにご協力いただく事項 | ①当金庫への速やかな通知 ②当金庫への十分な説明 ③お客様による警察署への被害事実等の事情説明やその捜査への協力 | ①当金庫への速やかな通知 ②当金庫への十分な説明 ③警察署への被害届の提出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の提示 | | |
| 補償の基となるルール | 預金者保護法による補償 | | 信用金庫業界の自主ルールによる補償 | |

※なお、偽造キャッシュカード被害については、法人のお客様も補償対象となる場合があります。

(2) お客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合

預金等の不正な払戻し被害に遭われたときに、お客様に「重大な過失」または「過失」があった場合には、被害額の全額または一部について補償いたしかねる場合がありますので、十分にご注意ください。

なお、お客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合は以下のとおりです。

| | 「重大な過失」となりうる場合 | 「過失」となりうる場合 |
|-----------------|---|--|
| 偽造・盗難キャッシュカード被害 | <p>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</p> <p>※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等、やむを得ない事情がある場合は除く。</p> | <p>(1) 次の①または②に該当する場合</p> <p>①生年月日、電話番号等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（免許証等）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等に書き記し、かつ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合</p> <p>(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</p> <p>①暗証番号の管理 ア. 生年月日、電話番号等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</p> |

| | | |
|------------|---|---|
| | | 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等を自動車内等の他人の目につきやすい場所に放置する等、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等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 | 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その他お客様に①及び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等、やむを得ない事情がある場合は除く。 | ①通帳(証書)等を第三者の目につきやすい場所に放置する等、他人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等を通帳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 |

(3) 故意または重大な過失があった場合以外に全額補償されない場合

- ①お客様の配偶者、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等)によってご預金が引き出された場合。
- ②被害状況について当金庫に対するお客様のご説明において、重要な事項について偽りがあった場合。
- ③天変地異・戦争・暴動等による著しい社会秩序の混乱時に生じた損害の場合。

2. インターネット・バンキングの不正使用被害に遭われた場合の補償について

当金庫では、インターネット・バンキングをより安心してご利用いただくために、全国信用金庫協会の申し合わせ「預金等の不正な払戻しへの対応について」および全国銀行協会の「法人向けインターネット・バンキングにかかる預金等の不正な払戻しに関する補償の考え方」を踏まえ、万一、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遭われた場合には、次の補償基準等に基づき補償を行わせていただきます。

(1) 補償基準等について

| | | | |
|-----------------|--------------|---|--------------|
| 補償内容の概要 | | インターネット・バンキングにおける不正送金など、第三者がお客様のID・パスワード等を盗用し、なりすましによりお客様が被った損害を補償します。 | |
| 対象となるお客様 | | 個人でご契約のお客様 | 法人でご契約のお客様 |
| 補償基準 | お客様の過失度合い | 補償割合 | |
| | 補償限度額 | 原則として被害額の全額を補償 | 補償限度額1,000万円 |
| | 過失なし | 原則として被害額の全額を補償 | 補償限度額1,000万円 |
| | 過失あり | お客様の被害に遭われた状況、セキュリティ対策等を踏まえ当金庫において個別に判断をさせていただきます。 | |
| | 故意または重大な過失あり | 補償いたしません | |
| 補償のためにご協力いただく事項 | | ①当金庫への速やかな通知 ②当金庫への十分な説明 ③お客様による警察署への被害事実等の事情説明やその捜査への協力 ※警察へは必ず被害届をご提出のうえ、受理番号を控えて下さい | |
| 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 | |

(2) 補償の対象とならない主な損害及びお客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合

預金等の不正な払戻し被害に遭われたときに、お客様に「重大な過失」または「過失」があった場合には、被害額の全額または一部について補償いたしかねる場合がありますので、十分にご注意ください。

なお、補償の対象とならない主な損害及びお客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合は以下のとおりです。

補償の対象とならない主な損害

- ①お客様の故意または法令違反による損害
- ②お客様の家族、同居人または留守を預かる者が自ら行った行為、または加担した不正による損害
(個人でご契約のお客様の場合)
- ③代表者またはその家族、同居人、従業員による行為、または加担した不正による損害
(法人でご契約のお客様の場合)
- ④他人に強要されたインターネット・バンキングの不正使用による損害
- ⑤天変地異・戦争・暴動等による著しい社会秩序の混乱時に生じた損害
- ⑥お客様が反社会的勢力に該当する場合

| 「重大な過失」となりうる場合 | 「過失」となりうる場合 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ①IDやパスワードを容易に他人が認知できるような形でメモ等に書き記した場合 ②ワンタイムパスワード(WE Bバンキングサービスをご契約のお客様)を導入されていない場合 ③警察に被害の届出を行わない場合 ④被害調査や警察の捜査に対して協力しない場合 ⑤当金庫への説明に偽りがあった場合 ⑥正当な理由なく、他人にIDやパスワードを知らせた場合 ⑦パソコンや携帯電話など本体にIDやパスワードを記載したメモを貼付したり、容易に認知できる状態で保存していた場合 ⑧被害発生日の翌日から30日以内に被害状況の届出がない場合 ⑨その他本人に①から⑧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 | <ul style="list-style-type: none"> ①ウイルス対策ソフトが未導入の場合や、最新の状態に更新していない場合 ②認証方式として「電子証明書方式(WE B-F Bサービスをご契約のお客様)」を採用していない場合 ③当金庫から生年月日等の推測されやすいIDやパスワードから別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけが行なわれたにも関わらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車等のナンバーをIDやパスワードにしていた場合で、かつ、IDやパスワードを推測させる書類等(免許証、健康保険証、パスポート等)を盗取された場合 ④当金庫からIBの利用環境・接続環境に関して改善するよう具体的、複数回にわたる働きかけが行なわれたにも関わらず、IBの利用環境・接続環境に改善が見られなかった場合 ⑤当金庫が注意喚起しているにも関わらず、注意喚起された方法で、メール型のフィッシングに騙される等、不用意にIDやパスワード等を入力してしまった場合 ⑥ログインした状況で操作端末から離れていた結果、被害が発生したと見られる場合 ⑦その他①から⑥まで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 |

(3) お客様にお勧めするセキュリティ対策

- ・当金庫推奨環境でご利用いただくこと。
- ・当金庫が実施しているセキュリティ対策(電子証明書またはワンタイムパスワード)を実施していただくこと。
- ・インストールされている各種ソフトウェアを最新の状態に更新していただくこと。
- ・インストールされている各種ソフトウェアで、メーカーのサポート期限が経過した基本ソフトやウェブブラウザ等の使用を止めていただくこと。
- ・セキュリティ対策ソフトを導入するとともに、最新の状態に更新のうえで、稼動していただくこと。
- ・パスワードを定期的に変更していただくこと。
- ・不正利用を早期に発見するために、Eメールアドレスの登録を推奨します。Eメールアドレスを変更する場合は、変更後のアドレスを速やかに登録していただくこと。また、不審なログイン履歴や身に覚えがない取引履歴、取引通知メールがないかを定期的に確認していただくこと。
- ・当金庫が指定した正規の手順以外での電子証明書の利用(目的外利用)はしないこと。
- ・振込限度額を必要な範囲内でできるだけ低く設定していただくこと。
- ・パスワードを入力する際は、ソフトウェアキーボードを利用していただくこと。
- ・不審メールのリンク先にアクセスしないこと。
- ・ID・パスワードの入力を求める不審メールや偽画面は無視して、不用意に入力しないこと。
- ・パソコンや無線LANのルータ等について、未利用時は可能な限り電源を切断していただくこと。
- ・パソコンの利用目的として、インターネット接続時の利用をインターネット・バンキングに限定していただくこと。

3. 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

被害の補償対象期間は、原則として当金庫に通知が行われ受理した日の 30 日前以降受理日までの 31 日間に行われた不正使用による損害を対象とします。

ただし、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なります（この場合においても、キャッシュカード等が盗難された日（※）から 2 年を経過する日後に発生した被害もしくは不正なインターネット・バンキング取引による被害発生から 2 年経過後に通知が行われた場合については補償いたしません）。

※盗難された日が不明である場合は、不正な預金の引出しが最初に行われた日。

4. 補償制度の変更について

補償内容を変更する場合には、変更内容を当金庫所定のホームページへの掲載により告知いたします。定期的に当金庫ホームページの閲覧・ご確認をお願いします。

2023年11月8日 現在

重要なお知らせ

キャッシュカード、暗証番号、預金通帳（証書）、インターネット・バンキングの管理について

お客様におかれましては、「重大な過失となりうる場合」や「過失となりうる場合」にあたらぬよう日頃からキャッシュカード、暗証番号、預金通帳（証書）、ID、パスワード等を管理してください。また、次の点にもご留意ください。

【キャッシュカードの管理】

- ①キャッシュカードは他人に使用されないよう保管してください。
- ②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。
- ③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。

【暗証番号の管理】

- ①ATM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ご注意ください。
- ②暗証番号は定期的に変更することをお奨めします。（変更は当金庫のATMで可能です。）

【預金通帳（証書）等の管理】

- ①預金通帳（証書）は他人に渡したり、他人の目につきやすい場所など、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。
- ②あらかじめ記入、押印した払戻請求書や諸届けを他人に渡したり、他人の目につきやすい場所に放置しないようにしてください。
- ③預金通帳とお届印は別々の場所に保管するなどして管理してください。

【インターネット・バンキングの管理】

- ①IDやパスワード等は決して第三者に知らせないでください。また、他人が指定したIDやパスワード等を使用しないでください。
- ②他人から推測されやすいパスワード（生年月日、自宅の住所・地番、電話番号、勤務先の電話番号、自動車のナンバー等）の使用は避けてください。
- ③IDやパスワードをメモに残したり、パソコン内に保存しないようにしてください。
- ④パスワードをキャッシュカード暗証番号など他のサービスの暗証番号や金融機関の取引以外の取引（ロッカー、貴重品ボックス、携帯電話等）に使用しないようにしてください。
- ⑤金融機関は電子メールや電話等でID・パスワードを照会することはありません。
- ⑥不審な電子メールを不用意に開くことや通常送付されるものとは異なるCD-ROMやフリーソフトのインストールを行うことを避けてください。
- ⑦インターネットへの接続にあたっては、最新のOS・ブラウザソフトへの更新を行い、ウイルス対策ソフト等を使用してください。
- ⑧不特定多数の人が使用するパソコンの利用は避けてください。
- ⑨金融機関を装った電子メール等により、ニセのホームページにアクセスさせたり、スパイウェアと呼ばれるソフトを使って、預金者のID・パスワード等を不正に取得し、悪用する事件が発生しているので注意してください。
- ⑩「ワンタイムパスワード」（WEBバンキングサービスをご契約のお客様）、「電子証明書」（WEB-FBサービスをご契約のお客様）を利用することにより、セキュリティが向上されます。
- ⑪ログインパスワードを定期的に変更（顧客ログイン画面より変更可能）することにより、被害が防げる可能性があります。
- ⑫取引の担当者と承認者とで異なるパソコンを利用してください。（WEB-FBサービスをご契約のお客様）
- ⑬振込・払戻し等の限度額を必要な範囲内でできるだけ低く設定してください。
- ⑭不審なログイン履歴や身に覚えがない取引履歴、取引通知メールがないかを定期的を確認してください。

2023年11月8日 現在