

## インターネットバンキングを利用した 不正送金被害への補償対応について

飯能信用金庫（理事長：松下寿夫／埼玉県飯能市）は、インターネットバンキング（個人および法人向けインターネットバンキング）を利用した不正な資金移動等によって、お客さまの大切なご預金等が引き出されることがないように対応しております。

今まで、このような被害に遭われた場合には、個別に対応してまいりましたが、昨今、巧妙な手口による不正な資金移動の被害拡大状況を鑑み、以下の補償基準等に基づき、原則として当金庫が補償の対応をいたします。

ただし、万一、被害に遭われたお客さまに「重大な過失」または「過失」が認められた場合等、補償限度額内の被害であっても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ご留意願います。

### 【電子証明書およびワンタイムパスワードのご利用について】

不正送金被害に遭わないために、当金庫提供の**電子証明書**または**ワンタイムパスワード**を**必ずご利用願います**。（補償前提基準の1つとなっております）

※電子証明書とは、法人等のお客さま向けにご利用いただけるサービスです。  
※ワンタイムパスワードとは、個人または法人等のお客さま向けにご利用いただけるサービスです。

【本件に関するお問い合わせ】

飯能信用金庫 事務管理部FBサポートデスク  
☎0120-884-104 音声ガイダンス「3」（平日9：00～17：00）  
✉ib@hanno-shinkin.jp



お客さま各位

## インターネットバンキングを利用した不正送金被害への補償対応について

平素は飯能信用金庫をお引き立て賜り厚くお礼申し上げます。

当金庫では、インターネットバンキング（個人および法人向けインターネットバンキング）を利用した不正な資金移動等によって、お客さまの大切なご預金等が引き出されることがないように対応しております。

しかし、昨今、巧妙な手口による不正な資金移動の被害拡大状況を鑑み、以下の補償基準等に基づき、原則として当金庫が補償の対応をいたします。

ただし、被害に遭われたお客さまに「重大な過失」または「過失」が認められた場合等、補償限度額内の被害であっても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ご留意願います。

### 1. 補償基準

#### (1) 補償限度額

利用サービス	補償対象者	補償限度額
インターネットバンキングサービス (個人向け)	個人のお客さま	原則として被害額全額を補償
Web-FBサービス (法人向け)	個人事業主のお客さま	1,000万円を上限として 被害額を補償
	法人等のお客さま	

#### (2) 補償の前提となる条件

補償前提条件項目	個人	法人
① 当金庫が提供しているセキュリティ対策の利用 個人向け ワンタイムパスワード 法人向け 電子証明書方式またはワンタイムパスワード	●	●
② 基本ソフト（OS）、ブラウザなどのアップデート	●	●
③ パスワードの管理 ・パスワードを複数のサービスで使い回さないこと ・ログインID、各種パスワード等を他人に教えていないこと	●	●
④ 推奨環境による利用	●	●
⑤ 預金等の不正な払戻し被害に気づかれた後、当金庫に速やかに通知いただくこと（原則30日以内）	●	●
⑥ 当金庫の調査に対し、お客さまから十分な説明をいただくこと	●	●
⑦ お客さまが警察署へ被害事実等の事情説明を行い、被害届の提出を行い捜査に協力すること（被害届が不受理の場合は速やかにご相談いただいたお取引店にご連絡をお願いいたします）	●	●
⑧ 故意による不正使用でないこと ・他人からの強要された不正使用でないこと ・本人（本人が許可した遠隔操作含む）、家族、同居人、使用人による不正行為でないこと	●	●
⑨ 戦争、暴動、震災等著しい社会秩序の混乱に乗じてなされた行為でないこと	●	●

### 2. 補償判断

上記の補償前提条件の遵守状況や被害に遭われた状況を踏まえ、個別の案件ごとに補償の判断を行います。

### 3. 重大な過失となる場合（補償の対象とならない場合）

以下の事項に該当する場合、補償の対象とならないことがあります。

- (1) 他人にパスワードを知らせた場合
- (2) パソコン本体に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電子ファイルに保存していた場合
- (3) 当金庫が推奨する利用環境・接続環境以外でインターネットバンキングを使用していた場合
- (4) パソコンに市販のセキュリティ対策ソフトを導入していない場合、もしくは、最新の状態に更新していない場合
- (5) メーカーのサポート期限が経過した基本ソフト（OS）やウェブブラウザ等を使用していた場合
- (6) 端末および通信媒体が正常な機能を発揮しない状態で使用した場合
- (7) メール型のフィッシング、不正なポップアップによるフィッシング画面等に不用意にIDやパスワード等を入力された場合
- (8) パソコンや携帯電話等の盗難に遭った場合または廃棄した場合において、ID・パスワードをパソコンや携帯電話等に保存していた場合
- (9) その他、被害者（親族を含む）に故意または上記（1）～（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

### 4. 過失となる場合（補償の減額ないしは補償をおこなわない取り扱いとなりうる場合）

以下の事項に該当する場合、補償の減額ないしは補償をおこなわない取り扱いとなることがあります。

- (1) IDおよび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へ書き記し、携行・保管していた場合
- (2) ログインした状態で操作端末から離れた結果、被害が発生したとみられる場合
- (3) インターネットバンキングに使用するパソコンについて、基本ソフト（OS）やウェブブラウザ等、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ない場合
- (4) 当金庫が推奨、無償提供するなりすまし対策「PhishWall」を実施していない場合
- (5) パスワードを定期的に変更していない場合
- (6) 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いない場合
- (7) その他（1）～（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

### 5. 安全にお使いいただくために

お客さまにより安全にインターネットバンキングをご利用いただくために、以下のセキュリティ対策を推奨します。

- (1) 法人のお客さまは電子証明書またはワンタイムパスワード、個人のお客さまはワンタイムパスワードを利用してください。
- (2) 基本ソフト（OS）やブラウザ等、インストールされている各種ソフトウェアは、常に最新の状態に更新してください。
- (3) セキュリティソフトを導入し、常に最新版にアップデートしてください。
- (4) パソコンに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は使用しないでください。
- (5) パスワード等を記載したワード・エクセル等のファイルをパソコン内に保存しないでください。
- (6) 不審であったり信頼性が不明なサイトの閲覧、不審なメールは開封しないよう、徹底してください。
- (7) パスワードは定期的に変更してください。
- (8) パソコンの外部からの不正操作を防止するため、パソコンや無線LANのルーター等について、未利用時は可能な限り電源を切断してください。
- (9) 1取引あたりの限度額は適切な金額に設定してください。また、1日あたりの限度額についても、日頃の取引金額をご確認のうえ、適切な金額の設定をお願いします。

### 6. 不正被害に遭われた場合

速やかにお取引店または下記までご連絡をお願いします。

【お問い合わせ先】

- ① 飯能信用金庫 事務管理部 FBサポートデスク（受付時間：平日9：00～17：00）  
TEL：0120-884-104 音声ガイダンス「3」
- ② しんきんサービスセンター（受付時間：上記以外の時間帯）  
TEL：03-6433-0875