

平成 29 年 7 月 31 日

個人インターネットバンキングの被害補償について

個人のインターネットバンキングをご利用のお客さまが、不正な資金移動等の被害に遭われた場合、不正な資金移動等にかかる損害（手数料や利息も含みます。）の額に相当する金額（以下「補償対象額」といいます。）を補償させていただきます。

ただし、被害に遭われたお客さまが以下に該当する「重過失」または「過失」がある場合は補償対象額の全部または一部について補償いたしかねる場合がございますので、ご確認のほどよろしくお願いいたします。

記

1. 重過失になりうるケース

- (1) 他人に ID・パスワード等を知らせた場合
- (2) ID・パスワード等をパソコン、クラウドサービス等に保存していた場合
- (3) ID・パスワード等を手帳等にメモをしていたり、携帯電話等の情報端末等に保存しており、不注意により当該手帳や携帯電話等が盗難等に遭う等して当該情報が盗取された場合
- (4) 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・パスワード等を入力してしまった場合
- (5) 他人に乱数表またはトークンを渡した場合
- (6) 端末機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
 - ① 推奨環境以外でのパソコンの利用
 - ② セキュリティ対策ソフトを利用していない場合（サポート期限切れなども含みます）
 - ③ 基本ソフト（OS）やウェブブラウザなど、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されていない場合など
- (7) 以下のような事実があるにも関わらず、当金庫への連絡を怠っていた間に犯行が行われた場合
 - ① 通帳記帳や IB へのログインなどにより、身に覚えのない預金残高の変動があることを認識していたこと
 - ② お客さまのパソコンがウィルス感染するなどにより、IB で不正な払い戻しが行われる可能性を認識していたこと

(8)その他ご本人様に(1)～(7)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

2. 過失になりうるケース

(1)金融機関から生年月日等の推測されやすい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パスワードにしていた場合で、かつパスワードを推測させる書類等（免許証、健康保険証、パスポートなど）を盗取された場合

(2)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などに書き記し、かつトークンとともに携行・保管していた場合

(3)金融機関から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われたにもかかわらず、IBの利用環境・接続環境に改善がみられなかった場合

(4)ログインした状況で操作端末から離れていた結果、被害が発生したとみられる場合

(5)その他、(1)～(4)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

以 上