

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

当金庫では、万一、個人のお客さまが偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳（証書）または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。

●預金等の不正な払戻し被害に係る補償基準等について

		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	インターネットバンキング被害
補償基準	お客さま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。			
	お客さまに過失が合った場合	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。	原則として当金庫所定の補償割合により補償させていただきます。	お客さま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。
	お客さま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お客さま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提示	①当金庫への速やかな通知 ②当金庫への十分な説明 ③お客さま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		
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	

●お客さまの「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、お客さまに「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ケースがありますので、十分ご注意ください。

なお、お客さまの「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。

◇偽造・盗難キャッシュカード被害◇

【「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その限りではありません。

【「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生年月日、電話番号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
 - 7. 生年月日、電話番号などのナンバーを暗証番号にしていた場合
 - 1. 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

②キャッシュカードの管理

- 7. キャッシュカードを入れたお財布などを第三者に容易に奪われる状態においた場合
- 1. 酪てい等、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◇

【「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その他のお客さまに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その限りではありません。

【「過失」となりうる場合】

- ①通帳（証書）を第三者の目につきやすい場所に放置するなど、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、諸届を通帳（証書）とともに保管した場合
- ③印鑑を通帳（証書）とともに保管していた場合
- ④その他のお客さまに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◇

お客さま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

1. 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対象は、原則として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。
2. お客さまの配偶者、二親等内の親族、同居の親族等によってご預金等が引き出された場合や被害状況にかかる重要事項についてお客さまから虚偽の説明があった場合などには、補償をいたしかねる場合があります。

キャッシュカード・通帳（証書）および暗証番号等の管理について

【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管理してください。
- 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ください。
- ③キャッシュカードは、暗証番号を記載したメモや暗証番号を推測させる書類等（免許証・健康保険証・パスポート等）とは別々に管理してください。
- ④キャッシュカードを安易に他人に渡さないでください。
- ⑤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おかないでください。

【暗証番号の管理】

- ①暗証番号は他人に知らせないでください。
- ②キャッシュカードに暗証番号を書き記さないでください。
- ③生年月日、電話番号、住所・地番、自動車等のナンバーなど他人に推測されやすい番号を暗証番号に使用しないでください。
- ④キャッシュカードの暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など他の取引に使用する際の暗証番号に使用することは避けてください。
- ⑤ATM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。

【通帳（証書）・印鑑の管理】

- ①通帳（証書）・印鑑は他人に使用されることのないよう別々に管理してください。
- ②通帳（証書）・印鑑を紛失していないかをこまめにご確認いただくとともに、通帳記入などで残高をこまめにご確認ください。
- ③通帳（証書）・印鑑を安易に他人に渡さないでください。
- ④届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳（証書）とともに保管したり、他人に渡したりしないでください。
- ⑤通帳（証書）・印鑑を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おかないでください。
- ⑥お取引にかかる印鑑については、大量に生産されている三文判などは極力使用しないでください。

【インターネットバンキング取引にかかるID・パスワードの管理】

- ①ID・パスワード等は他人に知らせないでください。
- ②生年月日、電話番号、住所・地番、自動車等のナンバーなど他人に推測されやすい番号をパスワードに使用しないでください。
- ③ID・パスワード等をパソコンのファイルやメール等に保存しないでください。
- ④ID・パスワード等は、メモ等の紙に残さないようにしてください。
- ⑤インターネットカフェなど不特定多数の人が利用する場所のパソコン等で、インターネットバンキング取引を行わないでください。
- ⑥当金庫からメール等でお客さまのID・パスワードをお聞きすることはありません。

くわしくは窓口までお問合せください。

