偽造・盗難・特殊詐欺による キャッシュカードの被害防止への対応

当金庫では、お客さまの大切な資産をお守りするために、次のようなさまざまな取り組みをしています。

当金庫のキャッシュカードを利用した場合の規制状況一覧

（令和8年6月現在）

<table>
<tr><th>項　目</th><th>対象のご年齢</th><th>規制項目</th><th>対象ATM</th><th colspan="3">規制内容
（下記の規制は全て届出により変更できます）</th></tr>
<tr><td rowspan="5">ATMでの
1日あたりの
利用限度</td><td>65歳以上の
個人のお客さま</td><td>振込限度額</td><td rowspan="3">すべての
ATM</td><td colspan="3">過去3年間で、ATMでカード振込をされて
いない口座は、ATM振込を停止しています。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">70歳以上の
個人のお客さま</td><td rowspan="4">引出限度額</td><td>過去2年間の1日あたり
お引出金額（最大）が
下記の条件に当てはまる
口座</td><td>1日あたりの
お引出限度額</td></tr>
<tr><td>10万円以下</td><td>10万円</td></tr>
<tr><td>10万円超
20万円以下</td><td>20万円</td></tr>
<tr><td rowspan="2">当金庫以外の
ATM</td><td>過去2年間の当金庫以外
ATMを利用した1日あたり
お引出金額（最大）が
下記の条件に当てはまる
口座</td><td>当金庫以外
ATMを利用する
場合の1日あたり
のお引出限度額</td></tr>
<tr><td>10万円以下</td><td>10万円</td></tr>
</table>

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

キャッシュカードの偽造・盗難、通帳（証書）の盗難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さまの大切なご預金等が不正に引き出されることがないよう対応しておりますが、万一、個人のお客さま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さまに「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、十分にご注意ください。くわしくは店頭にてお問合せください。

偽造・盗難・紛失時のご連絡先

万一、キャッシュカード・通帳（証書）の偽造・盗難・紛失等にお気づきの場合には、すぐに下記の連絡先へご連絡願います。

平日の時間内（8:30～17:30）	当金庫の本支店へ
平日の時間外、当金庫の窓口休業日	監視センター（フリーダイヤル0120-151-678）へ

※夜間・休日は、監視センターの業務を名古屋の信金監視センターに委託しています。

こんなときのQ&A

Q キャッシュカード・通帳を紛失してしまいました。

A すぐに当金庫へご連絡ください。お取引店でなくても大丈夫です。
夜間・休日は、フリーダイヤル0120-151-678へご連絡ください。24時間・年中電話受付をしています。
キャッシュカードや通帳が悪用されないよう手続きいたします。ご連絡をいただいた後、お早めに運転免許証など、ご本人であることを確認できるものとお届印をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。また、スマートフォンより西尾信用金庫アプリを利用して手続きいただくこともできます。(利用にはキャッシュカードの暗証番号が必要となります。)

Q キャッシュカードの暗証番号を忘れてしまったのですが。

A 通帳・お届印・キャッシュカード・ご本人であることが確認できる書類(運転免許証など)をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。キャッシュカードの再発行のお手続きを行います。

Q キャッシュカードの暗証番号を変更したいのですが。

A 暗証番号の変更はATMでることができ、ATMご利用時間内であればご利用いただけます。

Q キャッシュカードの一日あたりの払戻限度額、払戻回数を変更したいのですが。

A 払戻限度額、払戻回数はＡＴＭで引下げすることができ、ＡＴＭご利用時間内であればご利用いただけます。
窓口でお手続きをする場合は、払戻限度額、払戻回数の引下げおよび引上げをすることができます。
通帳・お届印・ご本人であることが確認できる書類をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。
なお、運転免許証など顔写真付本人確認資料をお持ちいただいた場合はお届印は不要です。

Q インターネットバンキングを始めたいのですが。

A 通帳・お届印をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。
「個人インターネットバンキング」「法人インターネットバンキング」をご用意いたしております。
「個人インターネットバンキング」であればスマートフォンより西尾信用金庫アプリを利用してお申し込みいただくこともできます。(利用にはキャッシュカードの暗証番号が必要となります。)

Q 引越しをして住所が変わりましたが。

A 新住所がわかる書類(運転免許証など)・通帳・お届印をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。また、スマートフォンより西尾信用金庫アプリを利用して手続きいただくこともできます。(利用には運転免許証またはマイナンバーカード・キャッシュカードの暗証番号が必要となります。)

Q 結婚して名前が変わりましたが。

A お名前が変わったことがわかる書類(運転免許証など)・通帳・証書・キャッシュカード・新旧お届印をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。

Q 届印を変えたいのですが。

A 新旧お届印・通帳・証書をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。

Q 重要書類の保管に困っていますが。

A お客さまの大切な財産や貴重品を地震・火災や盗難からお守りするため、貸金庫をご用意しています。プライバシーは厳重に守られています。ご利用方法・手数料など、詳しくは窓口又は得意先係におたずねください。

Q もうすぐ年金がもらえると思うのですが。

A 当金庫では、相談プラザをはじめ各営業店において専門の社会保険労務士による年金無料相談会を定期的に開催しています。年金のことなら、どんなことでもお気軽にご相談ください。
ご相談にあたっては、年金手帳などの資料をお持ちください。

Q 海外旅行に行きます。米ドルへの両替の取り扱いは行っていますか。

A 当金庫では、本店営業部の窓口でご来店された当日に米ドル現金への両替ができます。その他の店舗につきましても米ドル現金への両替はできますが、お受取は翌営業日となります。

Q 米ドル以外の外貨両替はできますか。

A 当金庫では、米ドル以外の通貨への両替は取り扱っておりません。提携先であるトラベレックスジャパン(株)の「外貨宅配サービス」をご利用ください。ご利用方法につきましては当金庫ホームページの外貨両替ページをご覧ください。

Q 公共料金等の口座振替を始めたいのですが。

A 通帳・お届印・口座振替をされる料金等の口座振替依頼書をお持ちのうえ、お取引店へお越しください。また、一部引落し企業では、各社のホームページで手続きすることもできます。(利用にはキャッシュカードの暗証番号が必要となります。)

Q 家族が亡くなり相続の手続きをしたいのですが。

A お亡くなりになった方のお取引の内容によって相続の手続きが異なります。すぐにお取引店へご連絡ください。

Q 住宅ローンの種類はどういうものがありますか。

A 期間は最長40年で、金利については固定、変動、一定期間固定のものがあります。
保証会社の保証を利用した場合、別途保証料が必要となります。

Q 借入する場合、金利の優遇条件等がありますか。

A 各種ローンについては、お客さまのお取引内容によって金利優遇する制度があります。例えば、給与振込、公共料金の口座振替を当金庫で指定していただいた場合、しんきんカード(クレジットカード)契約や各種アプリ登録をしていただいた場合等があります。

Q 相談したいことがあるのですが、どこへ連絡したらいいですか。

A ご相談・ご意見等は「お客さま相談室」へお気軽にご連絡ください。
連絡先はフリーダイヤル0120-108760(受付時間／平日8:30～17:30まで)
また、ホームページに「よくあるご質問(Q&A)」を掲載しております。