

# 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

偽造・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による  
預金等の不正な払戻し被害への対応

## ■補償の概要について

いつも当金庫をご愛顧いただきまして誠にありがとうございます。

当金庫では、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に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ますようお願いいたします。

また、お客さまにおかれましても、「キャッシュカードと暗証番号」「通帳（証書）と印鑑」「インターネットバンキング取引にかかるID・パスワード」などを厳重に管理していただくとともに、「推測されやすい暗証番号またはID・パスワード等」をご使用の場合は速やかに暗証番号等を変更してくださいますようお願いいたします。

## ■不正な払戻し等にお気づきの際は

- 万一、キャッシュカードや通帳等を盗まれたり紛失したりした場合や預金通帳等に身に覚えがない取引が記録されているなどの場合には、ただちに当金庫にご連絡ください。
- 空き巣や車上盗難などの被害に遭われたときは、キャッシュカードや通帳（証書）、印鑑が盗まれていなくても、不正に使用されている場合がありますので、念のため当金庫にご連絡ください。

## ■ご連絡先

- 平日（当金庫窓口営業日） 9：00 ～ 17：00  
お取引店へご連絡ください。
- 上記以外の時間帯（土・日・祝日含む）  
しんきんサービスセンターへご連絡ください。  
026-228-0211

■預金等の不正な払戻し被害が発生した場合の取り扱い

預金等の不正な払戻し被害にかかる補償の対象・要件・基準

預金等の不正な払戻し被害が発生した場合には、原則として当金庫が補償させていただきますが、下記『お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合』等に該当する場合には、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、ご不明な点がある場合には、当金庫の窓口等にお問い合わせください。

◎偽造・盗難キャッシュカード被害

		偽造キャッシュカード被害	盗難キャッシュカード被害
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。	
	お客さまに過失があった場合	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。
	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 お客さまが偽造キャッシュカードの被害に気づかれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること ② 当金庫の調査に対し、お客さまから十分なお説明をいただいていること ③ お客さまが警察署への被害事実等の事情説明を行い、その捜査に協力されていること	① お客さまがキャッシュカードの盗難に気づかれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること ② 当金庫の調査に対し、お客さまから十分なお説明をいただいていること ③ お客さまが当金庫に対し、警察署に被害届を提出していること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をお示しいただいていること

補償の基となるルール：預金者保護法による補償

◎盗難通帳（証書）・インターネットバンキング被害

		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。	
	お客さまに過失があった場合	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 お客さまが通帳（証書）の盗難に気づかれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること ② 当金庫の調査に対し、お客さまから十分なお説明をいただいていること ③ お客さまが当金庫に対し、警察署に被害届を提出していること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をお示しいただいていること	① お客さま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気づかれた後、当金庫に速やかにご通知いただいていること ② 当金庫の調査に対し、お客さまから十分なお説明をいただいていること ③ お客さまが警察署への被害事実等の事情説明を行い、その捜査に協力されていること

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

## ■お客様の「重大な過失」または「過失」となりうる場合

### 偽造・盗難キャッシュカード被害にかかる過失基準等

#### 【1】お客様の「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この限りではありません。

#### 【2】お客様の「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当金庫から生年月日等の推測されやすい暗証番号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、健康保険証、パスポートなど）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
    - ア. 当金庫から生年月日等の推測されやすい暗証番号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
  - 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、第三者に容易に奪われる状態においた場合
    - イ. 酔い等により通常の注意義務を果たせなくなるなど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) その他上記（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）被害にかかる過失基準等

#### 【1】お客様の「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その他お客様に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この限りではありません。

#### 【2】お客様の「過失」となりうる場合

- ①通帳（証書）を他人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者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

### インターネットバンキング被害にかかる過失基準等

お客様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

預金等の不正な払戻しが発生した場合に補償を受けるためには、次の点にもご留意ください。

### 【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の補償対象期間について

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は、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。

ただし、当金庫に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お客さまが証明された場合は、その事情が継続していた期間に30日を加えた日数まで遡った期間が補償対象となります（この場合においても、キャッシュカード・通帳（証書）が盗難された日（※）もしくは不正なインターネットバンキング取引が最初に行われた日から2年を経過する日後に発生した被害については補償いたしかねる場合があります）。

※当該日が不明である場合は、預金等の不正な払戻しが行われた日

### 【2】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より発生した被害額の全部に関して補償いたしかねるケースについて

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つきましては、お客さまに故意または「重大な過失」がある場合のほか、次のケースにも補償いたしかねる場合があります。

お客さまの配偶者、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など）によってご預金等が引き出された場合

被害状況についての当金庫に対するお客さまのご説明において、重要な事項に関し偽りがあった場合

戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随してキャッシュカードや通帳等が盗難された場合やインターネットバンキングが不正に利用された場合

## ■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。
- ⑤ ATM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

- ① ID・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。
- ③ ID・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。
- ④ ID・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。