

## 預金等の不正な払戻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	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
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	
補償対象		個人のお客さま			
補償要件		①、②同右 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届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物の提示	①、②同左 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 基準	預金者 無過失	原則として被害額の全額を補償させていただきます。			
	預金者 過失		原則として被害額の75%を補償させていただきます。	被害に遭われた状況等を踏まえ、当金庫にて個別に補償の判断をさせていただきます。	
	預金者 重過失	被害額は補償いたしかねる場合があります。			
その他留意点			① 補償対象となるのは当金庫への通知から30日前の日以降に遭った被害です。 ② 配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人又は家事使用人による不正出金被害は補償対象外となります。 ③ 預金者が金融機関に対し重要な事項について、虚偽の説明を行った場合は補償対象外となります。		

偽造・盗難キャッシュカードによる被害においてお客さまの重大な過失、または過失となる場合は次のとおりです。

偽造・盗難キャッシュカードによる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。

1. 本人の重大な過失となりうる場合（偽造・盗難カード被害とも補償されません。）  
本人の重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、その事例は、典型的には次のとおりです。
  - (1) 本人が他人に暗証番号を知らせた場合
  - (2) 本人が暗証番号をキャッシュカード上に書き記した場合
  - (3) 本人が他人にキャッシュカードを渡した場合
  - (4) その他本人に(1)から(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
  
2. 本人の過失となりうる場合（偽造カード被害は全額補償、盗難カード被害は75%を補償）  
本人の過失となりうる場合の事例は、次のとおりです。
  - (1) 次のア、または、イ、に該当する場合
    - ア. 金融機関から生年月日等の類推され易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、且つ、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（免許証、保険証、パスポートなど）とともに携行・保管していた場合
    - イ. 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、且つ、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合
  - (2) (1)のほか、次のウ、のいずれかに該当し、且つ、エ、のいずれかに該当する場合、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
    - ウ. 暗証番号の管理
      - a. 金融機関から生年月日等の類推され易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
      - b. 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など金融機関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
    - エ. キャッシュカードの管理
      - c. キャッシュカードを入れた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
      - d. 酔て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(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

(注) 補償の対象となる期間は、被害を金融機関に通知した日から遡って原則30日までです。

※ 盗難通帳（証書）被害においてお客さまの重大な過失、または過失となる場合は次の通りです。

盗難通帳（証書）による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。

1. 本人の「重大な過失」となりうる場合

預金者の重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、その事例は典型的には以下のとおりです。

- (1) 預金者が他人に通帳（証書）を渡した場合
- (2) 預金者が他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合
- (3) その他預金者に（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

★ 上記（1）および（2）については、病気の方が介護ヘルパー（介護ヘルパーは業務としてこれらを預かることはできないため、あくまで介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合）など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. 本人の「過失」となりうる場合

預金者の過失となりうる場合は以下のとおりです。

- (1) 通帳（証書）を他人の目につき易い場所に放置する等、第三者に容易に奪われる状態に置いた場合
- (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) 印章を通帳（証書）とともに保管していた場合
- (4) その他本人に（1）から（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・バンキング被害においてお客さまの重大な過失、または過失となる場合は次のとおりです。

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ときは、お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、個別に事案ごとに判断させていただきますが、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。

1. 本人の「重大な過失」となりうる場合

預金者の重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、その事例は典型的には以下のとおりです。

- (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) 「しんきんお客様カード」をお渡しした場合で、他人にこのカードを渡した場合
- (4) その他、預金者に（1）から（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

## 2. 本人の「過失」となりうる場合

預金者の過失となりうる場合は以下のとおりです。

- (1) 金融機関から生年月日等の類推され易いパスワードから別の番号に変更するよう個別の、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、且つ、パスワードを推測させる書類（免許証、健康保険証、パスポートなど）を盗取された場合
- (2) 「しんきんお客様カード」をお渡しした場合で、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、且つ、このカードとともに携行・保管していた場合
- (3) 金融機関からインターネット・バンキングの利用環境・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、インターネット・バンキングの利用環境・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) から (4) 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