

令和6年4月1日

各位

瀬戸信用金庫

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、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いただきますようお願いいたします。

1. 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が対象となります。

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実行された日から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）

2. 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。

連絡先

■ 平日 8:45 ~ 17:20

お取引店までご連絡ください。（電話番号は、[店舗一覧](#)でご確認ください。）

■ 上記以外の時間帯および土・日・祝日の24時間

信金監視センター

TEL 0120-785-577

3. 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（運転免許証・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 A T M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ご確認いただくとともに、通帳記入などで残高をご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は、一般的な三文判など大量に生産されているもののご使用は極力おやめください。

インターネットバンキング取引にかかる I D・パスワードの管理

- ① I D・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 I D・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 I D・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様の I D・パスワードをお聞きすることはありません。

4. 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、次の点にもご注意ください。

- (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様が証明された場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数以降に遭った被害となります。（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実行された日から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最初に行われた日
- (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を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、お客様に故意または「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。
 - ① お客様の配偶者、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
 - ② 被害状況についての当金庫に対するお客様のご説明において、重要な事項に関し偽りがあった場合
 - ③ 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

5. 預金等の不正な払戻しが発生した場合の取り扱い

【預金等の不正な払戻しにかかる補償の対象・要件・基準】

預金等の不正な払戻し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。

(1) 盗難・キャッシュカード被害

	預金者保護法による補償	
	偽造キャッシュカード被害	盗難キャッシュカード被害
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	<ul style="list-style-type: none"> ①お客さまが偽造キャッシュカードの被害に気付かれた後、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、その捜査に協力を行っていただいていること 	<ul style="list-style-type: none"> ①お客さまがキャッシュカードの盗難に気付かれた後、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

(2) 盗難通帳（証書）・インターネットバンキング被害

	信用金庫業界の自主ルールによる補償	
	盗難通帳（証書）被害	インターネットバンキング被害
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75%を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	<ul style="list-style-type: none"> ①お客さまが通帳（証書）の盗難に気付かれた後、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 	<ul style="list-style-type: none"> 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に気付かれた後、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被害事実等の事情説明を行い、その捜査に協力を行っていただいていること

6. 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 次のアまたはイに該当する場合

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

イ 暗証番号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、キャッシュカードとともに携行・保管していた場合

② 上記①のほか、次のアのいずれかに該当し、かつ、イ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

ア 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

(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

イ 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、他人に容易に奪われる状態においた場合

(イ) 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。