

預金等の不正な払戻しが発生した場合の補償について

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の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ました場合には、原則として次の補償基準等に基づき補償させていただきます。

1. 預金等の不正な払戻しに係る補償基準等について

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	
		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。	原則として当金庫所定の補償割合により被害額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などを踏まえ、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の推測するに足る事実の確認ができるものの提示	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	

2. 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場合があります。お客さまに「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。

	「重大な過失」となりうる場合	「過失」となりうる場合
偽造・盗難カード被害	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 ※病気の人が介護ヘルパー等に対して暗証番号を知らせてうやでキャッシュカードを渡した場合等、やむを得ない場合はその限りではありません。	(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れる書類等（免許証など）とともに携帯・保管していた場合 ②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帯・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 ⑧暗証番号をロッカー、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他人に容易に奪われる状態においた場合 ⑧酔い等キャッシュカードを他人に容易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	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 ※病気の人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。	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、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。	

3. 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

- 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。
- 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。

くわしくは窓口までお問い合わせください