

# お客様保護への取組み

## 顧客保護等管理体制について

当金庫は、お客様の権利を保護することを経営の最重要課題の一つとし、顧客保護等に関する方針を定め、「顧客説明管理責任者」「顧客サポート等管理責任者」「顧客情報統括管理責任者」「外部委託管理責任者」「金融円滑化管理責任者」「利益相反管理責任者」を任命し、顧客保護等に関する様々な施策およびお客様からのご要望や苦情等に適切に応える態勢としています。  
 ※顧客保護等に関する各方針は、当金庫ホームページの「方針・指針」に掲載しています。

## 金融犯罪防止への取組みについて



### ●「振り込め詐欺」の防止と被害への対応について

当金庫は、振り込め詐欺被害防止用マット「フロアサインシート」の設置など、日頃から安全で安心なまちづくりに積極的に取り組んでいます。振り込め詐欺の被害に遭われた方からのご照会・ご相談だけでなく、実際の申請手続きのお手伝いをさせていただくため、下記のフリーダイヤルで受付を行っています。

また、2015年6月15日より、兵庫県警察本部と連携し、「預金小切手を活用した特殊詐欺被害防止対策(通称:預手プラン)」を実施しています。



振り込め詐欺被害防止用マット「フロアサインシート」

**ご相談窓口**

被害に遭われたお心当たりの方で、当金庫の口座へお金を振り込まれた方は、下記ご相談窓口にご相談ください。  
※他金融機関の口座へ振り込まれた方のご相談についても、ご遠慮なくお電話ください。

---

**振り込め詐欺ご相談窓口**

但陽信用金庫 コンプライアンス室 振込犯罪被害受付係

フリーダイヤル **0120-129-934**

受付時間:月～金曜日 午前9時～午後5時  
(祝日と年末・年始は除きます。)  
 TEL:079-422-9919  
 FAX:079-422-9536

※本手続に関し公共機関や金融機関が手数料や保証料の振込を依頼することはございません。また、ATMに誘導し操作を依頼することは一切ございませんので、ご注意ください。

※被害者の方の手続の流れ、犯罪利用口座等の情報は、「預金保険機構」のホームページにてご確認ください。

### ●ATMご利用限度額について

偽造・盗難キャッシュカード等による預金不正引出しや、「振り込め詐欺」等による被害が多発し、全国的に問題になっています。当金庫では、このような事件からお客さまの大切なご預金をお守りするために、ATMでの「1日1口座あたりの現金お引き出し限度額」「1日1口座あたりのキャッシュカード振込限度額」を以下の通り設定させていただいています。

また、ATMによる現金振込については、1回あたりの限度額を10万円とさせていただきます。

#### ●ATM 1日1口座あたりの現金お引き出し

限度額 50万円

※満70歳以上で一定の要件に該当される場合、ATM現金出金限度額を一律「1日10万円」とさせていただきます。

※法人のお客様の1日1口座あたりの現金お引き出し限度額は200万円です。  
 ※このお引き出し限度額には、提携他金融機関でのお引き出し額を含みます。

#### 1日1口座あたりの現金お引き出し限度額の任意設定について

設定方法	設定可能なお引き出し限度額
ATMによる設定(引き下げ)	1千円～50万円
窓口でのお申込み(引き下げ、引き上げ)	1千円～200万円

#### ●ATM 1日1口座あたりのキャッシュカード振込

限度額 200万円

※満70歳以上で一定の要件に該当される場合、限度額は「0円」とさせていただきます。

※ATMキャッシュカード振込限度額の引き上げにつきましては、1,000万円まで可能です。  
 お届け印、キャッシュカード、本人確認書類をご持参のうえ、窓口へお申し出ください。



※生体認証機能付ICキャッシュカードについては、設定限度額が異なります。詳しくは、営業店窓口までお問い合わせください。

## ●生体認証ICキャッシュカード、ICキャッシュカードの取扱い



〈生体認証ICキャッシュカード使用時のイメージ〉



預金不正払戻防止対策として、偽造が困難で安全性が高くセキュリティが強固な「ICキャッシュカード」および本人認証に暗証番号だけでなくご本人の生体情報を利用した「生体認証ICキャッシュカード」を発行しています。

これらのカードへの切替えをご希望のお客様は、お気軽に窓口にお申し付けください。

## ●ATMによる暗証番号の変更サービス

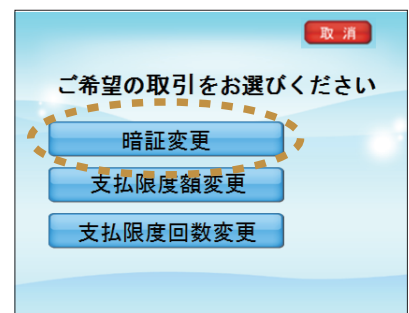
生年月日等類推されやすいキャッシュカードの暗証番号を使用されているお客様には、ATM取引時に暗証番号の変更をお勧めするメッセージを表示しています。

なお、暗証番号は右記の通りATMを操作することにより容易に変更することができます。

変更を勧めるメッセージが表示されたお客様や変更を希望されるお客様は、是非ご利用ください。

①「各種契約変更」のボタンを押します。

②「暗証変更」のボタンを押し、以降は機械の案内にしたがって手続きします。



## ●キャッシュカード、通帳の盗難・紛失のお届け「24時間受付サービス」

平日8時45分～17時の場合  
カード盗難等緊急連絡窓口  
フリーダイヤル  
**0120-380-005**

左記以外の時間(土・日・祝日含む)  
しんきんATM監視センター  
**06-6454-6631**

キャッシュカードを盗難に遭われたり、紛失された場合は「24時間受付サービス」を実施しておりますので、ただちに当金庫本支店または上記窓口までご連絡ください。

また、ATMコーナー備付けの電話からも紛失等の届出が可能です。

## ●キャッシュカード、通帳の偽造・盗難被害への補償について

キャッシュカード、通帳の偽造・盗難やインターネットバンキングにより、個人のお客様が預金等の不正な払戻しによる被害に遭われた場合は、「預金者保護法」に基づき原則として当金庫が被害額を補償させていただきます。

ただし、お客様に「重大な過失」または「過失」がある場合には、被害の全部または一部について当金庫が補償いたしかねるケースがありますのでご注意ください。

## ●預金保険制度のご案内

当座預金、利息の付かない普通預金など決済用預金は、全額保護されます。

利息の付く普通預金、定期預金、貯蓄預金、通知預金、納税準備預金、定期積金、元本補てん契約のある金銭信託(貸付信託を含みます)、金融債(保護預り専用商品に限ります)、これらの預金などを用いた積立・財形貯蓄商品、確定拠出年金の運用に関わる預金は、1金融機関ごとに合算して、1預金者あたり元本が1,000万円までとその利息等が保護されます。

### 預金保険対象商品と保護の範囲

		預金などの分類	保護の範囲
預金保険の対象預金等	決済用預金	当座預金、利息の付かない普通預金(商品名:あんしんポケット)等	全額保護
	一般預金等	利息の付く普通預金、定期預金、貯蓄預金、通知預金、定期積金、元本補てん契約のある金銭信託(ビッグなど)、金融債(保護預り専用商品に限ります)等	合算して元本1,000万円までとその利息等(※)を保護
預金保険の対象外預金等		外貨預金、譲渡性預金、金融債(募集債及び保護預り契約が終了したもの)等	保護対象外

(※)定期積金の給付補てん備金、金銭信託における収益の分配等も利息と同様保護されます。