

## 盗難通帳、インターネットバンキングによる 預金の不正な払戻し被害の補償について

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、盗難通帳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によってお客さまのご預金等が不正に引き出されることのないよう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いたします。

ただし、お客さまには「重大な過失」または「過失」があるなどの場合には、当金庫が被害額の全部または一部について補償しきれない場合がありますので、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、「通帳と印鑑」または「インターネットバンキング 取引に関する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ID・パスワード」をご使用の場合は、速やかに変更してくださいようお願い致します。



### 村上信用金庫

本 店 岩船支店 関川支店 府屋支店 駅前支店 荒川支店 東 支 店  
☎53-2181 ☎56-6221 ☎64-2221 ☎77-3131 ☎53-1351 ☎62-5151 ☎53-5700

## 1 盗難通帳、インターネットバンキングによる預金の不正な払戻し被害が発生した場合の取扱い

盗難通帳(証書)およびインターネットバンキングを利用して、個人のお客さまのご預金  
が不正に引出された場合には、原則として当金庫が補償させていただきますが、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、十分ご注意ください。

なお、不明な点がある場合には、当金庫の窓口等にお問合せください。

### ○盗難通帳(証書)被害にあわれた場合

お客さまに重大な過失 または過失がなかった場合	お客さまに過失があった場合	お客さまに故意または 重大な過失があった場合
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。	被害額は補償いたし かねる場合があります。

\*補償を受けるにあたっては、当金庫所定の書類をご提出いただくとともに、通帳・印鑑およびインターネットバンキング取引のID・パスワードの管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当金庫の調査にご協力くださいますようお願いいたします。

### ○インターネットバンキング被害にあわれた場合

お客さまに重大な過失 または過失がなかった場合	お客さまに過失があった場合	お客さまに故意または 重大な過失があった場合
原則として 被害額の全額を補償 させていただきます。	お客さまの被害にあ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。	

当金庫が補償させていただくためには、お客さまに  
次の3つの要件を満たしていただく必要があります。

#### 【盗難通帳被害の場合】

- ① お客さまが通帳の盗難に気づかれたあと、当金庫へ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の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

#### 【インターネットバンキング被害の場合】

- 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あと、当金庫へ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

## 2 お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合

盗難通帳（証書）被害に遭われたとき、お客さまに「重大な過失」または「過失」があった場合には補償を受けられない、または補償が減額される可能性があります。

なお、お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうるケースは、次のとおりです。

### [1] お客さまの「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] お客さまの「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、お客さまに①～③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

### [3] インターネットバンキング被害の場合

お客さまの被害にあ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。

## 3 盗難通帳、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

盗難通帳およびインターネットバンキングを利用してご預金が不正に引き出され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

盗難通帳（証書）およびインターネットバンキング被害に対する補償対象は、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、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あった被害となります。（この場合においても、キャッシュカードが盗難された日（\*）から2年を経過する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ついて補償いたしかねるケース

盗難通帳（証書）およびインターネットバンキング被害により発生した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。

- ① お客さまの配偶者、二親等内の親族、同居の家族、その他の同居人、または家事従事者（家事全般を行っている家政婦など）によってご預金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さまからのご説明において、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乘じ、またはこれに付随して通帳等が盗難された場合、またはインターネットバンキングが不正に利用された場合

## 4 通帳・印鑑およびインターネットバンキング取引のID・パスワードの管理について

### ★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、他人に渡さないでください。
- 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お取引が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のID・パスワードの管理

- ①ID・パスワードは他人に知らせないでください。
- ②生年月日、電話番号、住所の地番、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。
- ③ID・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。
- ④ID・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。

### 通帳(証書)の盗難・紛失、インターネットの不正利用にお気づきのときは、

- 万一、通帳等を盗まれたり紛失したりした場合や預金通帳に身に覚えのない取引が記録されているときは、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、通帳(証書)、印鑑が盗まれていなくても不正に利用されている場合がありますので、当金庫にご連絡ください。(\*)

\* 営業時間外や休日・祝日の場合は、  
「しんきんサービスセンター」(Tel.03-3740-3080)までご連絡ください。