

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、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、次の補償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に係る補償基準等について

	預金者保護法による補償		信用金庫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
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	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を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	

○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に係る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、被害額の金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、十分にご注意ください。

なお、お客さまの「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・盗難キャッシュカード被害	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 <small>※病氣の方が介護ヘルパー等に対して暗証番号を知らせたり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その限りではありません。</small>	(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)とともに携行・保管していた場合 ② 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、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) 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 ア. 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 イ. 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してい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 ア. キャッシュカードを入れたお財布などを第三者に容易に奪われる状態においた場合 イ. 酷い等キャッシュカードを第三者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
(証書)盗難通帳被害	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 <small>※病氣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その限りではありません。</small>	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
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。	

○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。

東海地震警戒発令時のお取扱いについて

警戒宣言が発令された場合には、金融機関の業務対応などのお取扱いは次のとおりとさせていただきますのでよろしくご協力くださいますようお願いいたします。

1. 預金等のお取扱い

- ご来店中のお客さまにつきまして、普通預金のお支払い(現金自動支払機を含む)に限ってのお取扱いさせていただきます。なお、その他の業務のお取扱いはいたしませんのであらかじめご承知ください。
- その場合、普通預金のお支払いのお取扱いも状況に応じて平穩裡に終了させていただきます。
- 地震発生時の被害軽減化のために、主要シャッターは閉めさせていただきます。

2. 手形・小切手のお取扱い

手形・小切手の決済等は平常時と異なることとなります。詳細は窓口でお尋ねください。

3. その他

- 休日、開店前または閉店後に警戒宣言が発令された場合には、臨時営業、営業の開始または営業の再開は行いません。また、警戒宣言が解除されるまでの間は臨時休業とさせていただきます。
- 警戒宣言解除後または火災後の業務のお取扱いは、開店の準備が整いしだい可及的速やかに再開させていただきます。
- 不明の点がございましたら窓口でお尋ねください。

静岡県東海地震臨時金融対策連絡協議会