

# 偽造・盗難 キャッシュカード被害が 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。報道等でご存知のとおり、キャッシュカードの偽造や盗難により、預金が不正に引き出される被害が増加しております。

当金庫では、このような犯罪によってお客さまの大切なご預金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、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、当金庫が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」をご使用の場合は速やかに暗証番号を変更していただきますようお願いいたします。



check

1

## 偽造・盗難キャッシュカード 被害が発生した場合の取扱い

キャッシュカードの偽造または盗難により個人のお客さまのご預金がATMから不正に引き出された場合には、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(check2参照)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、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。

### 偽造キャッシュカード被害に遭われた場合

お客さまに重大な過失がなかった場合	お客さまに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	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、キャッシュカードおよび暗証番号の管理状況、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。

### 盗難キャッシュカード被害に遭われた場合

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(重大な過失以外)があった場合	お客さまに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

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。

- ①お客さまがキャッシュカード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ご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



check

2

## お客さまの「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、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

病気の方が介護ヘルパー(介護ヘルパーは業務としてキャッシュカードを預かることはできないため、あくまで介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合)等に対して暗証番号を知らせてう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] お客さまの「過失」となりうる場合

### (1) 次の①または②に該当する場合

① 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

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行・保管していた場合

(2) 上記(1)のほか、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 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

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

#### 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

check

# 3

## 盗難キャッシュカード被害が発生した場合の留意点

キャッシュカードの盗難により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] 盗難キャッシュカード被害の補償対象期間

盗難キャッシュカード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、キャッシュカードが盗難された日（※）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）。

※キャッシュカードが盗難された日が不明である場合は、盗難キャッシュカードを用いて不正な預金の引出しが最初に行われた日

### [2] キャッシュカードの盗難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

キャッシュカードの盗難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が盗難された場合

check

# 4

## キャッシュカードと暗証番号の管理について

### 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（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 キャッシュカードは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キャッシュカードを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を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 ATM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。

### キャッシュカードの盗難・紛失・不正利用にお気づきの際は…

- 万一、キャッシュカード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、キャッシュカードが盗まれていなくても、磁気データがコピーされている可能性がありますので、念のため当金庫にご連絡ください（※）。

※連絡先につきましては、(社)全国信用金庫協会のホームページ (<http://www.shinkin.org/>) で閲覧できます。