

偽造・盗難キャッシュカード等の被害に対する補償対応について

鹿沼相互信用金庫は、平成18年2月10日から「偽造カード及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預金者の保護等に関する法律」（以下「預金者保護法」という）が施行されることに伴い、キャッシュカード規定を改定し、偽造・盗難カード等を用いたATMからの不正な預金払戻し被害について保証を開始いたします。

ただし、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当金庫が補償いたしかねるケースがございますので、日頃よりカードおよび暗証番号の管理には十分ご注意くださいようお願い申し上げます。

1. 被害額の補償範囲

	お客さまに重大な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
偽造キャッシュカード被害	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。
盗難キャッシュカード被害	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。

※ 補償にあたっては、当金庫所定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、警察への届出状況等について、当金庫の調査にご協力いただきます。

2. 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

3. お客様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類推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あり、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) (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類推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、携帯電話などの金融機関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、第三者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(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

4. 当金庫が補償させていただくための条件

補償させていただくためには、お客さまにつきの 3 つの条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、当金庫へすみ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

5. 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の補償対象は、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き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」がある場合の他、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、二親等以内の親族、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

6. キャッシュカードと暗証番号の管理について

(1) 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容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。

(2) 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。

ご不明な点は、お取引店までお問い合わせください