

平成28年8月19日

八幡信用金庫

インターネットバンキング（個人のお客さま）における不正取引被害の 補償基準等について

平素は当金庫のインターネットバンキングサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

最近のインターネットバンキング犯罪の手口は高度化・巧妙化し、被害が拡大しています。

このような状況を踏まえ、個人のお客さまについて、インターネットバンキングにおける預金等の不正払戻しが発生した場合には、信用金庫業界の自主ルールに基づき、お客さまに過失がないときは「原則被害額全額補償」、お客さまに過失あり・重過失の場合には「個別対応」により補償を行う旨公表しております。

つきましては、この「個別対応」に当たり、補償減額または補償せずの取扱いとなる事例について下記のとおり取りまとめましたので、お客さまにもご参考とさせていただきたく公表いたします。

なお、お客さまにおかれましては下記内容ご理解の上、不正利用被害防止のため当金庫がお願いしているセキュリティ対策を実施していただきますよう重ねてお願いいたします。

記

1. 補償の前提条件

以下の条件をすべて満たすこと

- (1) 速やかに当金庫に通知していただくこと
- (2) 遅滞なく盗難に至った事情、状況等を当金庫へ十分な説明を行っていただくこと
- (3) 警察署へ被害届を提出していただき、捜査に協力されること

2. 補償減額または補償せずの取扱いとなりうる事例について

- (1) 当金庫が複数回にわたり、個別的・具体的に注意喚起していたにも関わらず、注意喚起された手口により騙されて、ID・パスワード等を入力してしまった場合。
- (2) 警察や金融機関等を騙る者に対し、安易にID・パスワード等を回答してしまった、または安易に乱数表(暗証カード)を渡してしまった場合。その他、正当な理由もなく、ID・パスワード等を他人に教えてしまった場合。
- (3) お客様がID・パスワード等を手帳等にメモしていたり、携帯電話等の情報端末等に保存しており、お客様の不注意により当該手帳や携帯電話等が盗難等に遭う等して当該情報が盗取された場合。
- (4) 以下のような事実があるにも関わらず、当金庫へ通報を怠っていた間に犯行が行われた場合。
 - ア. 上記(1)～(3)の事例にあるようなケースに該当すること
 - イ. 通帳記帳やインターネットバンキングサービスへのログインなどにより、身に覚えのない預金残高の変動があることを認識していたこと
 - ウ. お客様のパソコン等がウィルス感染するなどにより、インターネットバンキングで不正な払戻しが行われる可能性を認識していたこと

以上