

## 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

「偽造カード等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貯金者の保護等に関する法律」(平成17年8月10日公布、平成18年2月10日施行)を踏まえ、当組合のシシンヨー キャッシュカード規定、シシンヨー総合口座アップ30カード規定を平成18年1月23日付けで改正し、同日より偽造・盗難キャッシュカードの被害に対する補償を実施します。

### 1. 偽造・盗難キャッシュカードの被害に対する補償の対象者および対象取引等

対象者	補償の対象となるカード	補償の対象となる取引
個人の方	キャッシュカード ※ローンカードについては所定の手続きにより上限を定めて補償します。	○ATMでのご預金の引き出し ○ATMでのお振込 ○ATMでの総合口座借入(注)

(注) 具体的には、総合口座アップ30による貸越取引

### 2. 補償の割合

偽造・盗難の別と過失の有無・軽重により被害全額を補償する場合、減額補償となる場合、補償なしとなる場合があります。

	無過失	過失	重過失
偽造の場合	全額補償	全額補償	補償なし
盗難の場合		被害額の75%補償	

※シシンヨー キャッシュカード規定、シシンヨー総合口座アップ30カード規定の改正概要は別紙1のとおりです。

※お客さまが偽造・盗難キャッシュカードの被害に遭われた際に重大な過失あるいは過失となる具体的な事例は別紙2のとおりです。併せてご確認ください。

### 3. 本件のお問い合わせ先

部署名	広島市信用組合 事務部 事務企画課
受付日、時間帯	平日、午前9時～午後5時
電話番号	(082) 248-1171 (代表)

4. 偽造・盗難による被害に遭われた場合の連絡先について

お取引店へご連絡ください。併せて、最寄りの警察にも届出てください。

受付日	受付時間帯	連絡先の電話番号	連絡先名称
平日	7:00～ 8:00	<b>カード紛失受付センター</b> <b>“082-248-1180” または</b> <b>各お取引店へお電話ください。</b>  各店の電話番号は、このホームページの“店舗・ATMのご案内”をご参照ください。	転送電話となり <b>信組ATMセンター</b> が代わって承ります。
	8:00～19:00		各お取引店が承ります。
	19:00～20:00		転送電話となり <b>信組ATMセンター</b> が代わって承ります。
土曜日 日曜日 祝日	8:00～20:00		転送電話となり <b>信組ATMセンター</b> が代わって承ります。

なお、被害に遭われてから補償させていただくまでには、被害状況の調査等により、時間を要する場合もございますので、ご理解のほどお願い申し上げます。

【キャッシュカード規定改正の概要】

1. 偽造カード等による払戻し等

(1)偽造または変造カードによる払戻しについては、本人の故意による場合、または当該払戻しについて当組合が善意かつ無過失であって本人に重大な過失があることを当組合が証明した場合を除き、その効力を生じないものとします。

(2)この場合、本人は、当組合所定の書類を提出し、カードおよび暗証の管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当組合の調査に協力するものとします。

2. 盗難カードによる払戻し等

(1)カードの盗難により、他人に当該カードを不正使用され生じた払戻しについては、次の各号のすべてに該当する場合、本人は当組合に対して当該払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます。）の額に相当する金額の補てんを請求することができます。

①カードの盗難に気づいてからすみやかに、当組合への通知が行われてること

②当組合の調査に対し、本人より十分な説明が行われていること

③当組合に対し、警察署に被害届を提出していること、その他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること

(2)前項の請求がなされた場合、当該払戻しが本人の故意による場合を除き、当組合は、当組合へ通知が行われた日の30日（ただし、当組合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本人が証明した場合は、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします。）前の日以降になされた払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます。）の額に相当する金額(以下「補てん対象額」といいます。)を補てんするものとします。

ただし、当該払戻しが行われたことについて、当組合が善意かつ無過失であり、かつ、本人に過失があることを当組合が証明した場合には、当組合は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。

(3)前2項の規定は、第1項にかかる当組合への通知が、盗難が行われた日(当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難にかかる盗難カード等を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。)から、2年を経過する日後に行われた場合には、

適用されないものとします。

(4)第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当組合が証明した場合には、当組合は補てん責任を負いません。

①当該払戻しが行われたことについて当組合が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当する場合

A 本人に重大な過失があることを当組合が証明した場合

B 本人の配偶者、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。）によって行われた場合

C 本人が、被害状況についての当組合に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行った場合

②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カードが盗難にあった場合

以 上

※シシンヨー総合口座アップ30カード規定では、「払戻し」を「出金」と読み替えてください。

## 別紙2

### 【重大な過失または過失となりうる場合】

#### 1. 本人の重大な過失となりうる場合

本人の重大な過失となりうる場合とは、「故意」と同視しうる程度に注意義務に著しく違反する場合であり、その事例は、典型的には以下のとおりです。

- (1) 本人が他人に暗証番号を知らせた場合
- (2) 本人が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) 本人が他人にキャッシュカードを渡した場合
- (4) その他本人に(1)から(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

(注) 上記(1)および(3)については、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た上でキャッシュカードを渡した場合など、やむをえない事情がある場合はこの限りではありません。

#### 2. 本人の過失となりうる場合

本人の過失となりうる場合の事例は、以下のとおりです。

##### (1) 次の①または②に該当する場合

- ① 金融機関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) 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 金融機関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、携帯電話など金融機関の取引以外で使用する暗証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

以 上