

「預金等の不正な払戻しによる被害者への対応」と 「預金払戻し時の本人確認のお願い」について

当組合では、「預金者保護法」において補償の対象としている偽造・盗難カードによる預金等の不正な払戻しに加えて、お客さまの過失によらず盗難通帳やインターネット・バンキングによる預金等の不正な払戻しに遭われた個人のお客さまに対して、その被害を補償することといたしました。

また、お客さまの大切なご預金が不正に払戻しされることのない様、預金のお支払の際にご本人様の確認をお願いする場合があります。ご面倒ではございますが、ご本人を確認できる所定の公的証明書等をご持参くださいますようお願いいたします。

なお、ご本人様の確認ができない場合には、やむを得ずお支払ができないことがございますので、何卒ご協力いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 盗難通帳等による不正な預金払戻し等への対応

個人のお客さまで、盗取された通帳等により預金の不正払戻しに遭われた場合、次の要件にすべて該当するときはその被害額を補償いたします。

ただし、下記「3. 補償をしない場合」に該当する場合は、当組合は補償いたしません。

(1) 補償要件

通帳等の盗難に気づいてから、速やかに当組合へ通知を行っていること。

当組合の調査に対し、預金者が十分な説明を行っていること。

当組合に対し、捜査当局（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) 預金者の重大な過失にあたる場合

預金者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、補償はいたしません。

預金者が他人に通帳等を渡した場合。

預金者が他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合。

その他預金者に および 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。

上記 および 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これら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）など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この限りではない。

(3) 預金者の過失にあたる場合

預金者の過失となりうる場合は、被害額の75%を補償いたします。

通帳等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置いた場合。

届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳とともに保管していた場合。
印章を通帳等とともに保管していた場合。

その他本人に から 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。

の「保管」とは、例えば印章と通帳等をタンスの同じ棚に保管している場合などが想定されます。

2. インターネット・バンキングによる不正な預金払戻し等への対応

個人のお客さまで、インターネット・バンキングにより預金の不正払戻しに遭われた場合、次の要件にすべて該当するときはその被害額を補償いたします。

ただし、下記「3. 補償をしない場合」に該当する場合は、当組合は補償をいたしません。

(1) 補償要件

インターネット・バンキングが不正利用されたことに気づき、速やかに当組合へ通知を行っていること。

当組合の調査に対し、預金者が十分な説明を行っていること。

捜査当局（警察署）に被害事実等の事情説明を行い真摯な協力をしていること。

(2) 預金者の過失にあたる場合

インターネットの技術やその世界における犯罪手口は日々高度化しており、重過失・過失の類型や、それに応じた補償割合を定型的に策定することは困難な状況です。したがって、被害に遭ったお客様の様態やその状況等を加味して補償いたします。

お客様の過失・重過失に当たる例として以下の例が考えられる。

ID・パスワードを他人に教えたことにより、第三者が不正に出金した場合。

ID・パスワードをメモした用紙をパソコン等の端末機に張っていた場合、または紛失したため被害に遭った場合。

セキュリティ・ソフトの更新を忘れ、パソコン等を危険な状態にさらしていた場合。

3. 補償をしない場合

次のいずれかに該当するは、当組合は補償いたしません。

(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こと。

当組合への通知が被害発生日の30日後までに行われなかった場合。ただし、長期の旅行や入院など、被害の発生に預金者が気づきにくい特別の事情がある場合は、そうした事情を勘案して対応いたします。

預金者の配偶者、二等親内の親族、同居の親族その他の同居人または家事使用人によって行われた場合。

預金者が当組合に被害状況について説明をする時において、重要な事項について偽りの説明を行った場合。

(2) 戦争、暴動等による社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随して行われた場合。

大東京信用組合