

預金等の不正な払戻し被害が発生した場合の補償について

1. 補償の概要

当金庫では、キャッシュカードの偽造・盗難や盗難通帳・証書等による預金等の不正な払戻し、およびインターネットバンキングを利用した不正な資金移動等によってお客さまの大切な預金等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、次の補償基準等に基づき原則として当金庫が補償させていただきます。

ただし、被害に遭われた**個人のお客さま**に「重大な過失」または「過失」があるなどの場合には、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ようお願いいたします。

2. 預金等の不正な払戻し被害に係る補償基準等について

	預金者保護法による補償		信用金庫業界の自主ルールによる補償	
	偽造キャッシュカード被害	盗難キャッシュカード被害	盗難通帳（証書）被害	インターネットバンキング被害
補償基準	原則として被害額の全額を補償させていただきます。			
お客さまに 重大な過失 または 過失 がなかった場合	原則として被害額の全額を補償させていただきます。			
お客さまに 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。	原則として被害額の75%を補償させていただきます。	お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、当金庫において個別に補償の判断をさせていただきます。
お客さまに 故意 または 重大な過失 があった場合	被害額は補償いたしかねる場合があります。			
補償のためにご協力いただく事項	① 当金庫への速やかな通知 ② 当金庫への十分な説明 ③ お客さまによる警察署への被害事実等の事情説明やその捜査への協力	① 当金庫への速やかな通知 ② 当金庫への十分な説明 ③ 警察署への被害届の提出やその他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の提示	① 当金庫への速やかな通知 ② 当金庫への十分な説明 ③ 警察署への被害届の提出やその他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の提示	① 当金庫への速やかな通知 ② 当金庫への十分な説明 ③ お客さまによる警察署への被害事実等の事情説明やその捜査への協力

3. お客さまの「重大な過失」または「過失」となりうる場合

	「重大な過失」となりうる場合	「過失」となりうる場合
偽造・盗難キャッシュカード被害	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等に対して暗証番号を知らせてうやむや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その限りではありません	(1) 次の①または②に該当する場合 ① 生年月日、電話番号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) 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. 生年月日、電話番号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第三者に容易に奪われる状態においた場合 イ. 酔っ払い等、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) 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
盗難通帳（証書）被害	① 他人に通帳（証書）を渡した場合※ ② 他人に記入、押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合※ ③ その他お客さまに①および②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等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その限りではありません。	① 通帳（証書）を第三者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 ② 届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳（証書）とともに保管した場合 ③ 印鑑を通帳（証書）とともに保管していた場合 ④ その他お客さまに①～③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
インターネットバンキング被害	お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、個別の事案ごとに判断させていただきます。	

(注) 預金等の不正な払戻し被害が発生した場合の留意点

- ① 預金等の不正な払戻し被害に対する補償対象は、原則として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。
- ② 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等）によってご預金等が引き出された場合や、被害状況にかかる重要事項についてお客さまから虚偽の説明があった場合などには、補償をいたしかねる場合があります。
- ③ 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乘じまたはこれに付随して預金等の不正な払戻し被害が発生した場合は、補償をいたしかねる場合があります。

4. 不正な払戻し等にお気づきになった時の連絡先

曜日	受付時間帯	連絡受付先（受付先電話番号）
平日	営業時間内	8：45～17：00 お取引店舗 または 神戸信用金庫カード紛失等受付センター（0120-16-8098）
	営業時間外	17：00～翌8：45 しんきんATM監視センター（カード紛失共同受付センター）（06-6454-6631）
土曜・日曜・祝日	終日（24時間）	または 神戸信用金庫カード紛失等受付センター（0120-16-8098）

キャッシュカードや通帳等を盗まれたり紛失したりした場合や、預金通帳等に身に覚えがない取引が記録されている場合などには、ただちに当金庫にご連絡ください。