

お客さま各位

## インターネットバンキングを利用した不正送金被害への 補償対応について

平素は、当金庫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。

現在、全国的にインターネットバンキングを利用した不正送金による被害が多発しております。

当金庫では、インターネットバンキングサービス(個人および法人向け)を利用した不正な資金移動等により、お客さまの大切なご預金等が引き出されることがないように対応しております。

しかしながら、昨今の巧妙な手口による不正な資金移動の被害拡大状況を鑑み、原則として当金庫が補償の対応を致しますが、被害に遭われたお客さまに「重大な過失」または「過失」が認められた場合、被害額の全額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ご留意願います。

お客さまの大切なご預金をお守りし、サービスをより安全にご利用いただくため、何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 記

#### 1. インターネットバンキングの不正送金被害に遭われた場合の補償について

当金庫では、インターネットバンキングをより安心してご利用いただくために、全国信用金庫協会の申し合わせ「預金等の不正な払戻しへの対応について」及び全国銀行協会の「法人向けインターネット・バンキングにかかる預金等の不正な払戻しに関する補償の考え方」を踏まえ、万一、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被害に遭われた場合には、次の補償基準等に基づき補償を行わせていただきます。

#### 2. 補償基準等について

インターネットバンキング被害に対する補償は、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になります。ただし、当金庫に通知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、その事情が継続していた期間に 30 日を加えた日数まで遡った期間が補償対象となります。この場合においても、不正なインターネットバンキング取引が最初に実行された日から 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。

	対象となるお客さま	個人でご契約のお客さま	法人でご契約のお客さま
補償基準	お客さまの過失度合い	補償割合	
	補償限度額	原則として被害額の全額を補償	補償限度額 1,000 万円 (ご契約先 1 先あたり年間補償限度額)
	過失なし	原則として被害額の全額を補償	補償限度額 1,000 万円 (ご契約先 1 先あたり年間補償限度額)
	過失あり	お客さまの被害に遭われた状況、セキュリティ対策等を踏まえ当金庫において個別に判断をさせていただきます。	

	故意または重大な過失 あり	補償いたしません
	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(原則 30 日以内) ②ログ等データの保存 ③当金庫への十分な説明 ④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 ※警察へは必ず被害届をご提出のうえ、受理番号をお控え願います。
	補償の基となるルール	信用金庫業界の自主ルールによる補償

### 3. インターネットバンキング被害について

「重大な過失」となりうる場合	「過失」となりうる場合
①他人にパスワードを知らせた場合 ②パソコン本体にパスワードを記載したメモを貼付する他、容易に認知できる状態で電子ファイルに保存していた場合 ③ID とパスワードをメモ等に記載して携行・保管し、他人がインターネットバンキング取引を操作でき得る状況にしていた場合 ④遠隔操作アプリ等を自らダウンロードし、他人がインターネットバンキング取引を操作でき得る状況にしていた場合 ⑤他人による振込操作の画面を確認しており、被害が発生した場合 ⑥ログインした状態で操作端末から離れていた結果、被害が発生した場合 ⑦その他お客さまに①～⑥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た場合	①当金庫から生年月日等の推測されやすいパスワード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、自動車等のナンバーをパスワードにしていた場合で、かつ、パスワードを推測される書類等を盗取された場合 ②パスワードを容易に他人が認知できるような形でメモ等に記載し、携行・保管していた場合 ③当金庫からインターネットバンキングの利用環境に関して改善するよう具体的に働きかけが行われたにもかかわらず、インターネットバンキングの利用環境に改善が見られなかった場合 ④当金庫が提供するセキュリティ対策等を利用していなかった場合(法人インターネットバンキングはワンタイムパスワードか電子証明書のどちらかが未利用) ⑤インターネットバンキングにより取引等を行った場合に通知する電子メールを閲覧・確認していなかった場合 ⑥インターネットカフェ等、不特定多数の人が利用する場所のパソコンからインターネットバンキング取引を行った場合

	⑦その他お客さまに①～⑥の場合と同程度の注意義務違反があると認められた場合
--	---------------------------------------

#### 4. 安全にお使いいただくために

お客さまにより安全にインターネットバンキングをご利用いただくために、以下のセキュリティ対策を推奨します。

- (1) 法人のお客さまは電子証明書のほかワンタイムパスワード、個人のお客さまはワンタイムパスワードを利用してください。
- (2) 基本のソフト（OS）やブラウザ等、インストールされている各種ソフトウェアは、常に最新の状態に更新してください。
- (3) セキュリティソフトを導入し、常に最新版にアップデートしてください。
- (4) パソコンにインストールされている各種ソフトウェアで、メーカーのサポート期限が経過した基本ソフトやウェブブラウザ等は使用しないでください。
- (5) パスワード等を記載したワード・エクセル等のファイルをパソコン内に保存しないでください。
- (6) 不審であったり信頼性が不明なサイトの閲覧、不審なメールは開封しないよう、徹底してください。
- (7) パスワードは定期的に変更してください。
- (8) パソコンの外部からの不正操作を防止するため、パソコンや無線 LAN のルーター等について、未利用時は可能な限り電源を切断してください。
- (9) 1 取引あたりの限度額は適切な金額に設定してください。また、1 日あたりの限度額についても、日頃の取引金額をご確認のうえ、適切な金額の設定をお願いします。

#### 5. 不正被害に遭われた場合

速やかにお取引店までご連絡をお願いします。

以 上