

2008年4月1日

中央労働金庫

盗難通帳・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への対応について

中央労働金庫（理事長：渡邊 信）は、2008年2月28日（木）に全国労働金庫協会より公表された「預金等の不正な払戻しへの対応に関する申し合わせ」に則って、個人のお客さまの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対して、下記のとおり対応する方針といたしました。

記

1. 盗難通帳による預金等の不正払戻しへの対応について

個人のお客さまが、ご自身の責任によらず、盗難通帳による預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合については、労働金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行うこととします。

なお、被害の補償対象外となる場合および補償額の一部減額となる場合の補償要件・補償基準等につきましては、別紙のとおりです。

別紙1 盗難通帳・インターネットバンキングに係る補償の対象・要件・基準等について

別紙2 重大な過失または過失となりうる場合

2. インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しへの対応について

個人のお客さまが、ご自身の責任によらずインターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合については、労働金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行うこととします。

なお、被害の補償対象外となる場合および補償額の一部減額となる場合につきましては、個別の事案ごとにお客さまのお話をお伺いしたうえで、対応させていただきます（上記、別紙1参照）。

上記につきまして、ご不明の点等がございましたら、お客様相談デスクまでお問い合わせください。

お客様相談デスク	
フリーダイヤル	: 0120-86-6956
受付時間	: 平日 AM9:00 ~ PM5:00

以上

盗難通帳・インターネットバンキングに係る補償の対象・要件・基準等について

項目	盗難通帳	インターネット・バンキング
1.補償対象	個人のお客さま	
2.補償要件	金融機関への速やかな通知	
	金融機関への十分な説明	
	捜査当局への盗取の届出	捜査当局への被害事実等の事情説明（真摯な協力）
3.補償基準	預金者・インターネットバンキング契約者無過失⇒全額補償	
	<p data-bbox="577 687 949 719">預金者過失あり⇒75%補償</p> <p data-bbox="362 746 1155 1018">(1) 通帳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 (2) 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 (3) 印章を通帳とともに保管していた場合 (4) その他お客さまに上記と同程度の注意義務違反があると認められる場合</p> <p data-bbox="586 1050 940 1082">預金者重過失⇒補償せず</p> <p data-bbox="362 1109 1169 1262">(1) 他人に通帳を渡した場合 (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) その他お客さまに上記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</p> <p data-bbox="362 1305 1169 1414">※ 上記(1)および(2)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、労働金庫がやむを得ない事情と認めた場合はこの限りではありません。</p>	<p data-bbox="1258 687 1998 719">インターネットバンキング契約者過失あり・重過失⇒個別対応</p> <p data-bbox="1196 746 2056 979">・ 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、そうした中で、各金融機関が提供するサービスは、そのセキュリティ対策を含め一様ではないことから、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です。 したがいまして、補償を行う際には、被害に遭ったお客さまの態様やその状況等を加味して判断します。</p>
4.その他	金融機関への通知が被害発生日の30日後まで行われなかった場合、親族等による払戻の場合、虚偽の説明を行った場合、戦争・暴動等の社会秩序の混乱に乗じてなされた場合は補償を行いません。	

【重大な過失または過失となりうる場合】

1. 預金者の重大な過失となりうる場合

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、その事例は、典型的には以下のとおりです。

- (1) 預金者が他人に通帳を渡した場合
- (2) 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
- (3) その他預金者に(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

※ 上記(1)および(2)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、労働金庫がやむを得ない事情と認めた場合はこの限りではありません。

2. 預金者の過失となりうる場合

預金者の過失となりうる場合の事例は、以下のとおりです。

- (1) 通帳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
- (2) 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
- (3) 印章を通帳とともに保管していた場合
- (4) その他本人に(1)から(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

以 上