

2008年9月5日

預貯金等の不正な払戻しへのJAバンクの対応について

JAバンクは、盗難通帳等（盗難された通帳・証書をいう。以下同じ。）により不正に貯金を払戻しされたり、JAネットバンクにより不正に送金されたりしたことにより被害にあわれた個人のお客さまに対し、2008年9月から、下記のとおり被害を補償することとしました。

JAバンクではこれまでも、預貯金者保護法^{※1}に則り、個人のお客さまに偽造・盗難キャッシュカードによる被害の補償を実施しておりますが、同法における偽造・盗難キャッシュカード被害補償に準じて、盗難通帳等による被害およびJAネットバンクの不正利用被害についても補償を行う旨の申し合わせを行い、お客さまに安心してお取引いただけるためにより一層努力していくものです。

記

1. 盗難通帳等による不正な払戻しへの対応

個人のお客さまが、盗難通帳等による貯金の不正な払戻しの被害にあわれた場合には、お客さまに重大な過失がある場合^{※2}を除いて、被害補償を行います。なお、お客さまに過失がある場合^{※3}は、補償額を一部減額いたします。

2. JAネットバンクによる不正な送金への対応

個人のお客さまが、JAネットバンクによる不正な送金の被害にあわれた場合には、お客さまに重大な過失がある場合^{※4}を除いて、被害補償を行います。なお、お客さまに過失がある場合^{※5}は、補償額を一部減額いたします。

いずれの場合にも、補償を検討するにあたっては、盗難後・被害発生後のすみやかな金融機関への連絡、警察への被害届のご提出・ご相談、被害状況の十分なお説明等にご協力いただく必要があります。被害にあわれた場合には、お取引JAにご連絡いただきますようお願いいたします。

※1 預貯金者保護法

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18年2月10日施行）をいいます。

※2 「重大な過失」となりうる場合

お客さまの重大な過失となるうる場合とは、「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、その典型的な事例は以下のとおりです。

- (1)お客さまが他人に通帳等を渡した場合
- (2)お客さまが他人に記入・押印済みの払戻請求書または諸届を渡した場合
- (3)その他お客さまに(1)および(2)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

※3 「過失」となりうる場合

お客さまの「過失」となりうる場合の事例は、以下のとおりです。

- (1)お客さまが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
- (2)お客さまが届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳等とともに保管していた場合
- (3)印章を通帳等とともに保管していた場合
- (4)その他お客さまに(1)から(3)と同程度の注意義務違反があると認められる場合

※4・※5

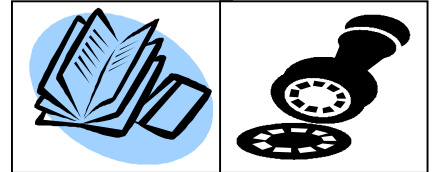
J A ネットバンクによる不正送金について、お客さまの重大な過失となりうる場合または過失となりうる場合は、個別の事案ごとに事実関係を確認し、対応させていただきます。

以上

通帳やキャッシュカード などは大丈夫？

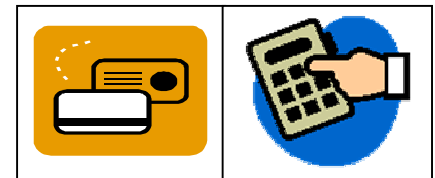
< 金融犯罪にご用心！ >

【お願い1：通帳と印鑑の管理】



- 通帳を他人に渡したりせず、**印鑑とは別々の場所に保管**するなどして、**厳重に管理**してください。
- お客さまのお名前や住所を記入し、**お届け印を押印した払戻請求書や住所変更届などの諸届**を他人に渡したりせず、通帳とともに保管しないでください。
- 通帳を自動車内など人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況に置かない**でください。
- 使わなくなった通帳にお届け印の印影（副印鑑）が貼付されている場合には、**ただちに副印鑑をはがして**ください。

【お願い2：キャッシュカードと 暗証番号の管理】



- キャッシュカードの暗証番号を、例えば**生年月日・電話番号・自動車のナンバー**などの類推されやすい番号にはしないでください。
- キャッシュカードを自動車内など人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況に置かない**でください。
- キャッシュカードを他人に渡すこと、暗証番号を他人に教えること、**暗証番号をキャッシュカード上に書く**ことはしないでください。
- 暗証番号を書いたメモ**や、暗証番号を推測させるような書類などを**キャッシュカードとともに携行・保管**しないでください。キャッシュカードの暗証番号をロッカー、貴重品ボックス等、**他の暗証番号として使用**することもおこなわないでください。

【お願い3:インターネット・バンキングにおけるID・パスワード等の管理】



- ★インターネット・バンキングは、銀行に行かなくても、振込などができる便利なサービスですが、**第三者にIDやパスワードなどを入手**され悪用されると、**不正出金につながる**恐れもありますので、以下の点には十分にご注意ください。
- 金融機関を装った電子メール**により、**二セのホームページ**にアクセスさせたり、**スパイウェア**と呼ばれる**ソフト**を使って、**お客さまのIDやパスワードなどを不正に入手**し、悪用する事件が発生しており、不審な電子メールやフリーソフトには十分にご注意ください。
- ファイル交換ソフト**の利用により、IDやパスワードなどが予期せず第三者に知られてしまう事件も起きていますので、十分な注意が必要です。
- インターネット利用の際には、パソコンのOS・ブラウザソフトを更新し、ウィルス対策ソフト等をご使用ください。
- IDやパスワードなどを**メモに残したり、パソコンに保存**したりすることは、他人に容易に盗まれる可能性もありますので行わないでください。
- インターネットカフェなど不特定多数の方が使うパソコンではインターネット・バンキングを利用しないでください。
- インターネット・バンキングで使用する**乱数表や、トークン**などは**厳重に管理**し、他人に容易に奪われる状況に置かないでください。
- 被害にあわれたと思われる場合には、直ちにインターネットとの接続をやめ、速やかにお取引銀行にご連絡ください。**

＜不正な払戻しへの対応＞

- ◎通帳、印鑑、キャッシュカードや乱数表などがなくなったり、身に覚えのない取引に気づいた場合など、気になることがありましたら、速やかにお取引銀行にご連絡ください。
- ◎各金融機関では、偽造・盗難キャッシュカードや盗難通帳、インターネット・バンキングによる不正な払戻しに対して、補償の対象としておりますが、本チラシ記載の注意事項をお守りいただけない場合は補償を受けられない可能性があります。