

## 偽造カード・盗難カード・盗難通帳・個人向けインターネットバンキング等による被害への補償について

当行では、「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」（預金者保護法）に基づき偽造カード・盗難カードによる被害への補償を実施しているほか、同法の趣旨に鑑み、盗難通帳による窓口での払戻しおよび個人向けインターネットバンキングの不正使用による被害についても補償を実施しております。

### 1. 個人のお客さまの被害への補償

#### (1) 偽造カード等による被害

偽造または変造カード等による被害につきましては、お客さまに故意または重大な過失がある場合を除き、被害の全額を補償します。この場合、当行所定の書類を提出していただくとともに、カード等および暗証の管理状況、被害状況、警察への通知状況等について当行の調査にご協力いただく必要があります。

#### (2) 盗難カード等による被害（ATMでの通帳による払戻しを含む）

盗難カード等による被害につきましては、以下の3つの条件を満たしていることを前提として、当行へ通知があった日から30日（当行に通知することができないやむを得ない事情がある場合は30日にその事情が継続している期間を加えた日数とします）前の日以降になされた払戻しにかかる被害の全額を補償します。ただし、お客さまに過失がある場合は、被害の4分の3に相当する金額を補償します。

- ①カード等の盗難に気づいてからすみやかに当行へ通知が行われていること
- ②当行の調査に対してお客さまご本人から十分な説明が行われていること
- ③警察署に被害届の提出が行われていること

上記の補償は、カード等の盗難から2年を経過する日後にお客さまから通知が行われた場合には、適用されません。また、以下の場合は、補償の対象とはなりません。

- ①お客さまに重大な過失がある場合
- 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によって払戻しが行われた場合
- ③お客さまが、被害状況についての当行への説明において、重要な事項について偽りの説明を行った場合
- ④戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱によりカード等が盗難にあった場合

#### (3) 盗難通帳による被害

上記(2)の盗難カード等による被害と同様とします。なお、この場合、「カード等」は「通帳」と読み替えます。

#### (4) 個人向けインターネットバンキング（つないでネ！ット）による被害

個人向けインターネットバンキング（つないでネ！ット）による被害については、以下の3つの条件を満たしていることを前提として、当行へ通知があった日から30日（当行に通知することができないやむを得ない事情がある場合は30日にその事情が継続している期間を加えた日数とする）前の日以降になされた払戻しにかかる被害の全額を補償します。ただし、お客さまに重大な過失または過失がある場合は、その内容により個別に補償金額を決定させていただきます。

- ①パスワード等の盗難等に気づいてからすみやかに当行へ通知が行われていること
- ②当行の調査に対してお客さまご本人から十分な説明が行われていること
- ③警察署に被害事実等の事情説明が行われ、真摯な捜査協力がなされていること

### 2. お客さまの「重大な過失」および「過失」となりうる事例

#### (1) お客さまの重大な過失となりうる場合

お客さま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、典型的には以下のとおりです。

##### ① 偽造・盗難カード等による被害の場合

- A. お客さまが他人に暗証を知らせた場合
- B. お客さまが暗証をキャッシュカード上に書き記していた場合
- C. お客さまが他人にキャッシュカードを渡した場合
- D. その他お客さまにAからC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

##### ② 盗難通帳による被害の場合

- A. お客さまが他人に通帳を渡した場合
- B. お客さまが他人に記入・押印済の払戻請求書、諸届を渡した場合
- C. その他お客さまにAおよびB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

(注) 上記①のAおよびCならびに②のAおよびB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）等に対して暗証を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合あるいは通帳と記入・押印済の払戻請求書を渡した場合など、やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。

##### ③ 個人向けインターネットバンキング（つないでネ！ット）による被害

個別に対応させていただきますので、窓口にご相談ください。

#### (2) お客さまの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 盗難カード等による被害の場合

###### A. 次のaまたはbに該当する場合

- a. 当行から生年月日等の類推されやすい暗証番号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、自動車などのナンバーを暗証にしていた場合であり、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証を推測させる書類等（免許証、健康保険証、パスポートなど）とともに携行・保管していた場合
- b. 暗証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

B. 上記Aのほか、次のaのいずれかに該当し、かつ、b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

a. 暗証の管理

- イ. 当行から生年月日等の類推されやすい暗証番号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、自動車などのナンバーを暗証にしていた場合
- ロ. 暗証をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当行の取引以外で使用する暗証としても使用していた場合

b. キャッシュカードの管理

- イ. キャッシュカードを入れた財布などを自動車内などの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おいた場合
- ロ. 酩酊等により通常の注意義務を果たせなくなるなど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

C. その他A、B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

② 盗難通帳による被害の場合

- A. 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
- B. 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
- C. 印章を通帳とともに保管していた場合
- D. その他A～C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

③ 個人向けインターネットバンキング（つないでネ！ット）による被害  
個別に対応させていただきますので、窓口にご相談ください。

### 3. その他のカード等による被害への補償

以下のカード等による不正な払戻し等については、「預貯金者保護法」の適用対象外ですが、上記「1. 個人のお客さまの被害への補償」に準じて被害を補償します。ただし、補償金額の上限を1,000万円とさせていただきます。

- ① 法人カードによる不正払戻し
- ② ローンカード（ビジネスカードローンを含む）による不正払戻し
- ③ デビットカード（法人を含む）による不正払戻し
- ④ 紛失カード等の不正使用、恐喝による不正払戻し

### 4. カード規定の改訂

上記補償の実施に伴い、平成18年1月より「あおぎんキャッシュカード規定」を改訂いたしました。また、平成20年8月より、「あおぎんお取引口座規定集」を改訂するとともに「盗難通帳等を用いた預金の不正払戻による被害の補償に関する特約」を新たに制定いたしました。ご希望のお客さまは、窓口にお申しつけください。

### 5. 被害にあわれた場合の連絡先

お客さまが被害にあわれた場合は、カード・通帳等の使用を停止するため、下記へ速やかにご連絡ください。その後、お客さまのお取引店において、被害の状況等を聞き取りさせていただくとともに、補償についてのご説明をいたします。

なお、カード・通帳・印鑑の紛失や盗難にあわれた場合も、下記に速やかにご連絡ください。

|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| 銀行営業時間内              | 各お取引店（電話番号は通帳に記載しております） |
| 銀行営業時間外<br>（休日を含みます） | フリーダイヤル 0120-008818     |

### 6. お客さまへのご注意とお願い

#### (1) 通帳・カードの保管方法等

- ・通帳およびカードは他人に使用されないよう常に携帯し、長時間手元から離したり、自動車内等に放置したりしないでください。また、第三者に貸与しないでください。
- ・運転免許証などご本人であることを示す各種資料等とカードおよび通帳を一緒に携帯、保管しないでください。
- ・通帳と届出印章または届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届等を一緒に保管しないでください。

#### (2) 自動機のご利用にあたって

- ・周囲に注意し、背後からのぞき見される等がないよう、お気をつけください。
- ・「ご利用控（レシート）」はその場に捨てたりせず、必ずお持ち帰りください。
- ・カードでのお取引後は早めに通帳への記帳を行ってください。その際は不審な払戻等がないかご確認をお願いします。

#### (3) 暗証番号について

- ・カードに暗証番号を記入したり、暗証番号を書いたメモ等と一緒に保管しないでください。また、他人に教えたり、知られることのないようご注意ください。
- ・「生年月日」「電話番号」「車両ナンバー」「住所の地番」など他人から推測されやすい番号は使用しないでください。現在このような暗証番号をご使用になられているお客さまは、速やかに暗証番号を変更されるようお願いいたします。
- ・カードの暗証番号をその他の暗証番号、パスワード等と共用しないでください。（貴重品ロッカー等）
- ・警察官や銀行員などが暗証番号等を直接お客さまにお問い合わせすることはありません。そのような場合は絶対にお教えにならないでください。
- ・暗証番号は念のため定期的に変更されることをお勧めします。当行自動機では「その他のお取引」で暗証番号の変更を行うことができます。

#### (4) 被害防止のための各種サービス

- ・自動機のご利用限度額は、現金お引き出し100万円、お振込200万円（生体認証機能付ICキャッシュカードの場合は現金お引き出し200万円、お振り込み300万円）となっておりますが、これをさらに最低1万円まで1万円単位で任意に変更することも可能です。窓口でのお手続きの他、当行自動機で「その他のお取引」により変更を行うこともできます。
- ・お客さまがご利用になる自動機を、「取引店の自動機のみ」または「当行の自動機のみ」に限定するサービスをお取扱いしております。
- ・お客さまが長期間ご自宅を留守にされる場合などに、お客さまのご希望によりATMでのご利用を一時停止するサービスをお取扱いしております。

以上