

キャッシュコーナーや窓口での犯罪防止の取り組み

■ 暗証番号・パスワードのセキュリティ強化

インターネットやATMによる資金移動が広い範囲でできるようになり、暗証番号やパスワードのセキュリティが重要になっています。当組合では安心してご利用いただけるよう次のように機密性向上をはかっています。

■ インターネットバンキングのパスワード等

使用パソコンを特定する電子証明書や専用機器（ハードウェアトークン）やアプリ（ソフトウェアトークン）を利用したワンタイムパスワードによりセキュリティを強化できます。また、個人向けインターネットバンキングではワンタイムパスワードを利用されない場合の1日の振込限度額を20万円としています。



■ キャッシュカード等の暗証番号

カード発行（再発行）では届出用紙への記入に替えて、お客さまが直接ピンパッドを使って暗証番号を入力できます。



■ カード紛失受付センターの設置

緊急の受付として本部に設置し、ホームページで開示するとともに、NTTの電話番号案内に登録しています。カード、通帳、印鑑を紛失された場合や偽造・盗難に遭われた場合は直ちにカード紛失受付センターまたはお取引店にご連絡ください。

	電 話 番 号	受 付 時 間
カード紛失受付センター	 0120-361-180	24時間受付
お 取 引 店	81ページの「店舗等のご案内」をご参照ください。	8:40～17:00（土・日曜日、祝日を除く）

■ 個人の方を対象とした取り組み

ATM振込の一部利用制限	70歳以上かつ過去1年間にカード振込の利用がない方を対象に振込限度額を制限し、10万円までとしています。
ATM1日あたりの利用限度額設定	引き出し限度額、振込限度額が設定できます。 ※設定なしの場合は一律200万円の限度額が設定されています。
利用店舗（ATM）の制限	他行取引禁止やシンヨーの他店取引禁止が設定でき、ご利用ATMを制限できます。
窓口での現金引き出しにおける支払限度額の設定	支払限度額が設定されると、これを超える現金引き出しの場合は、通帳の暗証番号を窓口で確認いたします。

※対象は普通預金・貯蓄預金のキャッシュカードおよびカードローンカードです。
※営業店窓口でお申込みください。手数料等は不要です。

■ キャッシュカードおよび通帳などの偽造・盗難被害等に対する補償の取り組み

当組合では、預金者保護法（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）に対応した個人キャッシュカードの補償に独自の補償を加え、ATMや窓口およびインターネットバンキングでの不正な引き出しに対する補償を実施しています。

カード・通帳等		補償となる被害	補償の対象となる取引		
			お客さまに過失がない場合	お客さまに過失がある場合	お客さまに重大な過失がある場合
個	キャッシュカード	偽造	全額補償	全額補償	補償なし
		盗難		75%補償	
	預金通帳	盗難	全額補償	75%補償	
人	インターネットバンキングを利用した資金移動サービス	他人による不正使用	全額補償	態様やその状況等を加味し、上記の補償割合を参考に個別に対応いたします。	

（注）1. 個人のキャッシュカードは預金者保護法による補償内容です。
2. その他、法人カードやローンカードの偽造・盗難、法人通帳の盗難、デビットカード利用における被害については、当組合が加入している保険に基づいて被害補償に対応します。

苦情処理措置・紛争解決措置への対応

金融トラブルの早期解決をはかる裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)を踏まえ、当組合内に苦情処理措置を設け、弁護士会などを指定紛争解決機関とする紛争解決措置を設けています。お客さまからの声を真摯に受け止め、金融トラブルの迅速・公平・適切な対応をはかり、信頼の向上に努めています。

●苦情処理措置

ご契約内容や商品に関する相談・苦情・お問合せは、お取引のある営業店またはリスク監査室にお申し出ください。

—— 広島市信用組合 リスク監査室 ——

電話番号:082-248-1171

受付日:月曜日～金曜日(土曜日、日曜日、祝日および信用組合の休業日は除く)

受付時間:午前9時～午後5時

●紛争解決措置

弁護士等による紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客さまは、リスク監査室または一般社団法人全国信用組合中央協会しんくみ相談所までお申し出ください。また、広島県内では中国ブロックしんくみ苦情等相談所と広島弁護士会仲裁センターがご利用いただけます。弁護士会等を含め、直接お申し出いただくことも可能です。

—— 一般社団法人全国信用組合中央協会 しんくみ相談所 ——

電話番号:03-3567-2456

受付日:月曜日～金曜日(土曜日、日曜日、祝日および協会の休業日は除く)

受付時間:午前9時～午後5時

住所:〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-5(全国信用組合会館内)

—— 中国ブロックしんくみ苦情等相談所 ——

電話番号:082-247-7363

受付日:月曜日～金曜日(祝日および信用組合の休業日は除く)

受付時間:午前9時～午後5時

住所:〒730-0044 広島市中区宝町9-11

—— 広島弁護士会仲裁センター ——

電話番号:082-225-1600

受付日:月曜日～日曜日(火曜日、年末年始、4/29～5/6の祝日、お盆は除く)

受付時間:午前9時30分～午後4時

住所:〒730-0012 広島市中区上八丁堀2-73 広島弁護士会館内

—— 弁護士会等 ——

東京弁護士会 紛争解決センター (電話:03-3581-0031)

第一東京弁護士会 仲裁センター (電話:03-3595-8588)

第二東京弁護士会 仲裁センター (電話:03-3581-2249)

そんぽADRセンター(一般社団法人日本損害保険協会) (電話:0570-022-808)

仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法があります。

①移管調停:東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。

例えば、広島弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後の手続きを当該弁護士会の仲裁センターで進めることができます。

②現地調停:東京の弁護士会の幹旋人と東京以外の弁護士会の幹旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。

例えば、広島弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会の幹旋人とは面談で、東京の弁護士会の幹旋人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

なお、苦情対応等の手続きについては、当組合ホームページをご覧ください。

<https://www.hiroshimashi.shinkumi.jp/>