

平成 20 年 8 月 11 日  
広島市信用組合

## 盗難通帳・インターネットバンキング等の不正利用による被害の補償について

当組合では、平成 20 年 5 月 23 日(金)に社団法人全国信用組合中央協会から公表された申し合わせ「預金等の不正な払戻しへの対応」を踏まえ、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等による預金等の不正な払戻し被害について、お客さまに重大な過失がある場合を除き補償を行うことといたしました。

### 1. 盗難通帳による預金等の不正な払戻しへの対応

個人のお客さまが盗難された通帳により預金の不正な払戻し被害に遭われた場合には、預金者保護法とその趣旨に沿った偽造・盗難カード被害への対応に準じ、被害補償を実施いたします。

被害補償対象外になるお客さまの「重大な過失」となりうる場合、または、補償額の一部減額となる「過失」となりうる場合は別紙のとおりです。

### 2. インターネットバンキング等による預金等の不正な払戻しへの対応

個人のお客さまがインターネットバンキング等による預金等の不正な払戻しに遭われた場合は、預金者保護法とその趣旨に沿った偽造・盗難カード被害への対応に準じ、被害補償を実施いたします。

お客さまの「重大な過失」となりうる場合や「過失」となりうる場合は、個別の事案ごとにお客さまのお話を真摯にお伺いし、対応させていただきます。

なお、盗難通帳やインターネットバンキング等による預金等の不正な払戻し被害に遭われたお客さまからのご相談につきましては、下記窓口までご連絡ください。

担当部署	事務部 事務企画課
電話番号	082-248-1171
受付時間	平日 午前9時～午後5時 ただし、土曜日・日曜日・祝日および大晦日・正月三が日は除く

以 上

盗難通帳被害においてお客さまの重大な過失または過失となりうる場合

### 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、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、諸届を渡した場合
- (3) その他お客さまに(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、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。

### 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) お客さまが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) お客さまが届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳とともに保管していた場合
- (3) お客さまが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(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

本件に関するお問い合わせ先

広島市信用組合 事務部 事務企画課  
(082-248-1171)