

インターネットバンキングによる不正送金被害への補償対応について

■補償の概要

当金庫では、インターネットバンキングを利用した不正な資金移動等によってお客さまの大切なご預金等が不正に引き出されることがないように対応しておりますが、万一、このような被害に遭われた場合には、次の補償基準等に基づき原則として当金庫が補償させていただきます。

ただし、被害に遭われたお客さまに「重大な過失」または「過失」があるなどの場合には、被害額の全部または一部について補償いたしかねるケースがありますので、十分にご注意くださいますようお願いいたします。

■補償制度開始日

平成28年11月1日(火)

■補償限度額

利用サービス	補償対象者	補償限度額
WEBバンキング	個人のお客さま	原則として被害額全額を補償いたします。
	個人事業主のお客さま	1,000 万円を上限として被害を補償いたします。
WEB-FB	ご契約者さま	

※下記要件の有無により「補償対象外」または「補償減額」となる場合がありますのでご留意いただきますようお願い申し上げます。

■補償の前提となる条件

- (1) インターネットバンキングを利用した不正な資金移動による被害に気付かれた後、速やかに、ご通知いただいていること(インターネットバンキング被害が、不正取引に係る通知日の30日前の日以前に発生していた場合は補償できません)
- (2) 当金庫の調査に対し、お客さまから遅滞なく十分な説明が行われていること
- (3) 警察に被害を届出て、被害事実等の事情説明を行っていること
- (4) 他人に強要されたインターネットバンキングの不正使用でないこと
- (5) 不正な預金等の払出しが、個人および個人事業主の場合はその配偶者、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(家事全般を行っている家政婦など)によって行われていないこと、また、法人の場合は関係者(使用人等)によって行われていないこと
- (6) 被害者が当金庫に対して行う被害状況の説明において重要な事項について虚偽の説明を行っていないこと
- (7) 地震、噴火、津波等の自然災害および戦争、革命、内乱、その他これらに類似の事変、暴動等に基づく著しい秩序の混乱に乗じまたは付随して、被害が発生したものでないこと

■「重大な過失」となりうるケース(補償対象外となりうるケース)

- (1) 他人にパスワードを知らせた場合

- (2) パソコン本体にパスワードを記載したメモを貼付したり、容易に認知できる状態で電子ファイルに保存していた場合
- (3) メモ等にパスワードを書き記していた場合
- (4) パソコンにセキュリティ対策ソフトを導入するとともに、最新の状態に更新したうえで稼働していない場合
- (5) メーカーのサポート期限が経過した基本ソフトやウェブブラウザ等を使用していた場合
- (6) 端末および通信媒体が正常な機能を発揮しない状態で使用した場合
- (7) 金融機関が注意喚起しているにもかかわらず、注意喚起された方法で、メール型のフィッシングに騙される等、不用意にID・パスワード等を入力してしまった場合
- (8) パソコンや携帯電話等の盗難に遭った場合、または、廃棄した場合において、ID・パスワードをパソコンや携帯電話等に保存していた場合
- (9) その他(1)～(8)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

■「過失」となりうるケース(補償減額となりうるケース)

- (1) 金融機関から生年月日等の推測されやすいパスワード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パスワードにしていた場合で、かつ、パスワードを推測させる書類等(免許証、マイナンバーカード、パスポートなど)を盗取された場合
- (2) IDおよびパスワードを容易に他人が認知できるような形でメモなどに書き記し、かつ、メモ等とともに携帯・保管していた場合
- (3) 金融機関からインターネットバンキングの利用環境・接続環境に関して改善するよう具体的、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、インターネットバンキングの利用環境・接続環境に改善がみられなかった場合
- (4) ログインした状況で操作端末から離れていた結果、被害が発生したとみられる場合
- (5) 金融機関が推奨する環境以外でインターネットバンキングを使用していた場合
- (6) インターネットバンキングに使用するパソコンに関し、基本ソフト(OS)やウェブブラウザ等、インストールされている各種ソフトウェアを最新の状態に更新していない場合
- (7) 金融機関が推奨するセキュリティ対策(電子証明書、ワンタイムパスワード、セコムプレミアムネットやウイルス対策ソフト「Rapport ラポート」など)を実施していない場合
- (8) インターネットバンキングに係るパスワードを定期的に変更していない場合
- (9) 金融機関が指定した正規の手順以外での電子証明書の利用を止めていない場合
- (10) 不審なログイン履歴や身に覚えがない取引履歴、取引通知メールがないかを定期的に確認していない場合
- (11) その他(1)～(10)まで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

■不正払戻しの被害に遭われた場合

不正な払戻しの被害に遭われた場合は、すみやかにお客さまのお取引店、または、下記までご連絡ください。

【お問い合わせ先】 三島信用金庫 事務サポート課

TEL:055-973-5739 (お問合せ時間 平日9:00～17:00)