

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

遠州信用金庫

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送金によりお客様の大切なご預金
が不正に引き出されることがないように、セキュリティ対策をはじめ各種対策を実施して
おりますが、お客様に安心してご利用いただけるよう、万一、お客様が不正送金被害に遭われ
た場合には、以下の補償基準に基づき補償の対応をいたします。

ただし、被害に遭われたお客様に「重大な過失」又は「過失」が認められた場合等、補償限
度額内の被害であっても被害額の全部又は一部について補償いたしかねるケースがありま
すのでご留意願います。

また、インターネットバンキングのご利用に際しては、当金庫が推奨するセキュリティ対策
について積極的にご導入・ご対応くださいますようお願いいたします。

補償限度額

利用サービス	WEBバンキングサービス
対象者	個人のお客様
補償限度額(※)	原則として被害額全額を補償いたします。

※下記補償条件の遵守状況及び被害に遭われた状況を踏まえ、個別の案件ごとに補償
を検討させていただきます。

補償の前提となる条件

1. 当金庫が補償を行う前提として、お客様は以下の条件を充足している必要があります。
 - (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いた後、速や
かに当金庫へ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、お客様から遅滞なく十分な説明が行われていること。
 - (3) 警察に被害を届け出て、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、口座名義人の配偶者、二親等内の親族、同居の親族、その
他の同居人、又は家事使用人(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。
 - (6) 被害に遭われたお客様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、津波等の自然災害及び戦争、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乘じ又は付随して、被害が発生したものでないこと。

2. なお、上記1. の条件に加え以下のセキュリティ対策をお願いします。

- (1) インターネットバンキングにかかるパスワードの定期的な変更。
- (2) ワンタイムパスワード（ソフトウェアトークン）の利用。
- (3) インターネットバンキングに使用するパソコン（以下、「パソコン」という。）に当金庫が提供するウイルス対策ソフト（Rapport（ラポート））を導入する。
- (4) パソコンに市販の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使用する。
- (5) パソコンの基本ソフト（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たうえで使用する。

「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）

前記「補償の前提となる条件」を充足していた場合であっても、以下の条件のいずれかに該当した場合は、故意又は重大な過失と判断し補償対象外となる場合があります。

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. 他人にソフトウェアトークンを渡した場合。
5. パソコンに市販のセキュリティ対策ソフトを導入していない場合、若しくは、最新の状態に更新していない場合。
6. メーカーのサポート期限が経過した基本ソフト（OS）やウェブブラウザ等を使用していた場合。
7. 端末及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。
8. 当金庫が注意喚起しているにも関わらず、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。
9. パソコンや携帯電話等の盗難に遭った場合又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。
10. その他、被害者（親族等を含む。）に故意、又は上記1～9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）

前記「補償の前提となる条件」を充足していた場合であっても、以下の条件のいずれかに該当した場合は、過失と判断し補償減額となる場合があります。

1. 当金庫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、健康保険証、パスポートなど）を盗取された場合。
2. I D及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、メモ等とともに携行・保管していた場合。
3. 当金庫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. 当金庫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. I Bに使用するパソコンについて、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. 当金庫が推奨するセキュリティ対策（ワンタイムパスワード、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. I Bに係るパスワードを定期的に変更していない場合。
9. 当金庫が指定した正規の手順以外でのワンタイムパスワード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. その他上記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、速やかにお取引店又は下記までご連絡ください。

【お問い合わせ先】 遠州信用金庫 事務部

TEL 0120-717-232 （お問合せ時間 平日9：00～17：00）