

平成20年2月20日

## 預金等の不正な払戻しへの対応について

社団法人 全国信用金庫協会

私ども信用金庫業界は、偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳やインターネット・バンキングによる預金等の不正な払戻しが、預金の安全性を脅かし、信用金庫業務の要であるお客さまからの「信頼」を根幹から揺るがしかねない重大な問題であると認識し、種々の不正払戻し発生防止策を講じる等、業界を挙げて対応に取り組んでいる。

平成18年2月には、「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」（以下「預金者保護法」という。）が施行され、各金庫において対応を図ってきたところである。

今般、本会では、安心して信用金庫をご利用いただくための取り組みを一層強化すべく、個人のお客さまを対象に、下記のとおり申し合わせる。各金庫においては、預金者保護法の趣旨を踏まえ、お客さまの立場に立って対応を行うこととする。

### 記

#### 1. 盗難通帳による預金等の不正払戻しへの対応

盗難通帳による預金等の不正払戻しについて、信用金庫に過失がない場合でも、お客さまご自身の責任によらずに遭われた被害については、補償を行うこととする。

各金庫においては、上述の趣旨を反映した預金規定の参考例をもとに預金規定を見直すとともに、「重大な過失または過失となりうる場合」を明示するなど必要な対応を行う。その際、不正払戻し発生防止に向けた本人確認の厳格化や副印鑑制度の廃止等の施策がお客さまの利便性を大きく損なうことのないよう配慮する。

なお、補償請求の際には、お客さまにも信用金庫に対する被害内容の速やかなご連絡、事情のご説明や捜査機関へのお届けなどを求めるが、信用金庫業界として、お客さまのご理解が得られるよう広報活動等を積極的に行う。

#### 2. インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しへの対応

インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しについて、信用金庫に過失がない場合でも、お客さまご自身の責任によらずに遭われた被害については、補償を行うこととする。

同時に、インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しは、信用金庫の管理が及ばない場所で発生し、かつ、インターネット技術の進展と相まって複雑高度化するため、そうした犯罪手口へ対抗する手段として、各金庫においては、一層のセキュリティ向上に努める。また、被害事実や犯罪手口等の全容解明・被害抑止の観点から、捜査当局との窓口の明確化など迅速な意思疎通・相互の協力体制の整備等を行い、お客さまとの連携のもと、捜査に全面的に協力する。

なお、補償請求の際には、お客さまにも信用金庫に対する被害内容の速やかなご連絡、事情のご説明や捜査機関へのご説明などを求めるが、信用金庫業界として、お客さまのご理解が得られるよう広報活動等を積極的に行うとともに、被害拡大の抑止のために、連絡を受けた被仕向信用金庫において速やかに出金停止を行うなどの協力態勢を構築する。

### 3. 偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正払戻しへの対応

偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正払戻しについて、預金者保護法にもとづき、被害の補償を行うとともに、ICキャッシュカード化や生体認証の導入など被害抑止のための取組みを行ってきているところである。

信用金庫業界として、今後とも一層のセキュリティ向上に努めるとともに、補償にあたってお客さまの事情を伺う際には、書面・資料の提示などの形式要件だけでなく、お客さまが被害に遭われた状況等、実態を十分調査・確認の上、補償の可否について判断する。

以 上

## 普通預金規定（個人用）〔参考例〕

### 1.（取扱店の範囲）

この預金は、当店のほか本支店のどこの店舗でも預入れまたは払戻しができます。

この預金を当店以外の店舗で払戻す場合には1回（日）につき〇〇円を限度とします。

### 2.（証券類の受入れ）

- (1) この預金口座には、現金のほか、手形、小切手、配当金領収証その他の証券で直ちに取立のできるもの（以下「証券類」という。）を受入れます。
- (2) 手形要件（とくに振出日、受取人）、小切手要件（とくに振出日）の白地はあらかじめ補充してください。当金庫は白地を補充する義務を負いません。
- (3) 証券類のうち裏書、受取文言等の必要があるものはその手続を済ませてください。
- (4) 手形、小切手を受入れるときは、複記のいかんにかかわらず、所定の金額欄記載の金額によって取扱います。
- (5) 証券類の取立のためとくに費用を要する場合には、店頭表示の代金取立手数料に準じてその取立手数料をいただきます。

### 3.（振込金の受入れ）

- (1) この預金口座には、為替による振込金を受入れます。
- (2) この預金口座への振込について、振込通知の発信金融機関から重複発信等の誤発信による取消通知があった場合には、振込金の入金記帳を取消します。

### 4.（受入証券類の決済、不渡り）

- (1) 証券類は、受入店で取立て、不渡返還時限の経過後その決済を確認したうえでなければ、受入れた証券類の金額にかかる預金の払戻しはできません。その払戻しができる予定の日は、通帳の〇〇に記載します。
- (2) 受入れた証券類が不渡りとなったときは預金になりません。この場合は直ちにその通知を届出の住所宛に発信するとともに、その金額を普通預金元帳から引落し、その証券類は当店で返却します。
- (3) 前項の場合には、あらかじめ書面による依頼を受けたものにかぎり、その証券類について権利保全の手続をします。

### 5.（預金の払戻し）

- (1) この預金を払戻すときは、当金庫所定の払戻請求書に届出の印章（または署名・暗証）により記名押印（または署名・暗証記入）してこの通帳とともに提出してください。
- (2) 前項の払戻しの手続に加え、当該預金の払戻しを受けることについて正当な権限を有することを確認するための本人確認書類の提示等の手続を求めることがあります。この場合、当金庫が必要と認めるときは、この確認ができるまでは払戻しを行いません。
- (3) この預金口座から各種料金等の自動支払いをするときは、あらかじめ当金庫所定の手続をしてください。
- (4) 同日に数件の支払いをする場合にその総額が預金残高をこえるときは、そのいずれを支払うかは当金庫の任意とします。

#### 6. (利息)

この預金の利息は、毎日の最終残高（受入れた証券類の金額は決済されるまでこの残高から除く。）〇〇円以上について付利単位を〇〇円として、毎年〇月と〇月の当金庫所定の日に、店頭に表示する毎日の利率によって計算のうえこの預金に組入れます。なお、利率は金融情勢に応じて変更します。

#### 7. (届出事項の変更、通帳の再発行等)

- (1) この通帳や印章を失ったとき、または、印章、名称、住所その他の届出事項に変更があったときは、直ちに書面によって当店に届出てください。
- (2) 前項の印章、名称、住所その他の届出事項の変更の届出前に生じた損害については、当金庫に過失がある場合を除き、当金庫は責任を負いません。
- (3) この通帳または印章を失った場合のこの預金の払戻し、解約または通帳の再発行は、当金庫所定の手続をした後に行います。この場合、相当の期間をおき、また、保証人を求めることがあります。

#### 8. (印鑑照合等)

払戻請求書、諸届その他の書類に使用された印影（または署名・暗証）を届出の印鑑（または署名鑑・暗証）と相当の注意をもって照合し、相違ないものと認めて取扱いしましたうへは、それらの書類につき偽造、変造その他の事故があってもそのために生じた損害については、当金庫は責任を負いません。

なお、預金者は、盗取された通帳を用いて行われた不正な払戻しの額に相当する金額について、次条により補てんを請求することができます。

#### 9. (盗難通帳による払戻し等)

- (1) 盗取された通帳を用いて行われた不正な払戻し（以下、本条において「当該払戻し」という。）については、次の各号のすべてに該当する場合、預金者は当金庫に対して当該払戻しの額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額の補てんを請求することができます。

- ① 通帳の盗難に気づいてからすみやかに、当金庫への通知が行われていること
  - ② 当金庫の調査に対し、預金者より十分な説明が行われていること
  - ③ 当金庫に対し、警察署に被害届を提出していることその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示していること
- (2) 前項の請求がなされた場合、当該払戻しが預金者の故意による場合を除き、当金庫は、当金庫へ通知が行われた日の30日（ただし、当金庫に通知することができないやむを得ない事情があることを預金者が証明した場合は、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の額およびこれにかかる手数料・利息に相当する金額（以下「補てん対象額」といいます。）を前条本文にかかわらず補てんするものとします。
- ただし、当該払戻しが行われたことについて、当金庫が善意無過失であることおよび預金者に過失（重過失を除く）があることを当金庫が証明した場合には、当金庫は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。
- (3) 前2項の規定は、第1項にかかる当金庫への通知が、この通帳が盗取された日（通帳が盗取された日が明らかでないときは、盗取された通帳を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日。）から、2年を経過する日後に行われた場合には、適用されないものとします。
- (4) 第2項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当することを当金庫が証明した場合には、当金庫は補てんしません。
- ① 当該払戻しが行われたことについて当金庫が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当すること
    - A 当該払戻しが預金者の重大な過失により行われたこと
    - B 預金者の配偶者、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行われたこと
    - C 預金者が、被害状況についての当金庫に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行ったこと
  - ② 通帳の盗取が、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じたものはこれに付随して行われたこと
- (5) 当金庫が当該預金について預金者に払戻しを行っている場合には、この払戻しを行った額の限度において、第1項にもとづく補てんの請求には応じることはできません。また、預金者が、当該払戻しを受けた者から損害賠償または不当利得返還を受けた場合も、その受けた限度において同様とします。
- (6) 当金庫が第2項の規定にもとづき補てんを行った場合に、当該補てんを行った金額の限度において、当該預金にかかる払戻請求権は消滅します。
- (7) 当金庫が第2項の規定により補てんを行ったときは、当金庫は、当該補てんを行った金額の限度において、盗取された通帳により不正な払戻しを

受けた者その他の第三者に対して預金者が有する損害賠償請求権または不当利得返還請求権を取得するものとします。

10. (譲渡、質入れ等の禁止)

- (1) この預金、預金契約上の地位その他この取引にかかるいっさいの権利および通帳は、譲渡、質入れその他第三者の権利を設定すること、または第三者に利用させることはできません。
- (2) 当金庫がやむをえないものと認めて質入れを承諾する場合には、当金庫所定の書式により行います。

11. (解約等)

- (1) この預金口座を解約する場合には、この通帳を持参のうえ、当店に申出てください。
- (2) 次の各号の一にでも該当した場合には、当金庫はこの預金取引を停止し、または預金者に通知することによりこの預金口座を解約することができるものとします。なお、通知により解約する場合、到達のいかんにかかわらず、当金庫が解約の通知を届出のあった氏名、住所にあてて発信した時に解約されたものとします。
  - ① この預金口座の名義人が存在しないことが明らかになった場合または預金口座の名義人の意思によらずに開設されたことが明らかになった場合
  - ② この預金の預金者が前条第1項に違反した場合
  - ③ この預金が法令や公序良俗に反する行為に利用され、またはそのおそれがあると認められる場合
- (3) この預金が、当金庫が別途表示する一定の期間預金者による利用がなく、かつ残高が一定の金額をこえることがない場合には、当金庫はこの預金取引を停止し、または預金者に通知することによりこの預金口座を解約することができるものとします。また、法令に基づく場合にも同様にできるものとします。
- (4) 前2項により、この預金口座が解約され残高がある場合、またはこの預金取引が停止されその解除を求める場合には、通帳を持参のうえ、当店に申出てください。この場合、当金庫は相当の期間をおき、必要な書類等の提出または保証人を求めることがあります。

12. (通知等)

届出のあった氏名、住所にあてて当金庫が通知または送付書類を発送した場合には、延着または到達しなかったときでも通常到達すべき時に到達したものとみなします。

13. (保険事故発生時における預金者からの相殺)

- (1) この預金は、当金庫に預金保険法の定める保険事故が生じた場合には、本条各項の定めにより相殺することができます。なお、この預金に、預金者の当金庫に対する債務を担保するため、もしくは第三者の当金庫に対する債務で預金者が保証人となっているものを担保するために質権等の担保権が設定されている場合にも同様の取扱いとします。
- (2) 相殺する場合の手続については、次によるものとします。
- ① 相殺通知は書面によるものとし、複数の借入金等の債務がある場合には充當の順序方法を指定のうえ、通帳は届出印を押印して直ちに当金庫に提出してください。ただし、この預金で担保される債務がある場合には、当該債務または当該債務が第三者の当金庫に対する債務である場合には預金者の保証債務から相殺されるものとします。
- ② 前号の充當の指定のない場合には、当金庫の指定する順序方法により充當いたします。
- ③ 第1号による指定により、債権保全上支障が生じるおそれがある場合には、当金庫は遅滞なく異議を述べ、担保・保証の状況等を考慮して、順序方法を指定することができるものとします。
- (3) 相殺する場合の借入金等の債務の利息、割引料、遅延損害金等の計算については、その期間を相殺通知が当金庫に到達した日までとして、利率、料率は当金庫の定めによるものとします。
- また、借入金等を期限前弁済することにより発生する損害金等の取扱いについては当金庫の定めによるものとします。
- (4) 相殺する場合の外国為替相場については当金庫の計算実行時の相場を適用するものとします。
- (5) 相殺する場合において借入金の期限前弁済等の手続について別の定めがあるときには、その定めによるものとします。ただし、借入金の期限前弁済等について当金庫の承諾を要する等の制限がある場合においても相殺することができるものとします。

以 上

(注) アンダーラインを付した部分は信用金庫によって特に取扱いが異なるとみられる事項である。

**【重大な過失または過失となりうる場合】**

1. 預金者の重大な過失となりうる場合

預金者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、その事例は、典型的には以下のとおり。

- (1) 預金者が他人に通帳を渡した場合
- (2) 預金者が他人に記入・押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合
- (3) その他預金者に(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ない。

2. 預金者の過失となりうる場合

預金者の過失となりうる場合の事例は、以下のとおり。

- (1) 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) 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) 印章を通帳とともに保管していた場合
- (4) その他本人に(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

以 上



## インターネット・バンキングに係る補償の対象・要件・基準等について

項目	盗難通帳（参考）	インターネット・バンキング （モバイル・バンキング、テレホン・バンキングを含む。）
1. 補償対象	個人のお客さま	
2. 補償要件	金融機関への速やかな通知	
	金融機関への十分な説明	
	捜査当局への盗取の届出	捜査当局への被害事実等の事情説明（真摯な協力）
3. 補償基準	預金者無過失 ⇒ 全額補償	
	<p>預金者過失あり ⇒ 75%補償（※）</p> <p>(1) 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</p> <p>(2) 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</p> <p>(3) 印章を通帳とともに保管していた場合</p> <p>(4) その他お客さまに上記と同程度の注意義務違反があると認められる場合</p>	<p>預金者過失あり・重過失 ⇒ 個別対応</p> <p>・インターネットの技術やその世界における犯罪手口は日々高度化しており、そうした中で、各金庫が提供するサービスは、そのセキュリティ対策を含め一様ではないことから、重過失・過失の種類や、それに応じた補償割合を定型的に策定することは困難である。したがって、補償を行う際には、被害に遭ったお客さまの態様やその状況等を加味して判断する。</p>
	<p>預金者重過失 ⇒ 補償せず</p> <p>(1) 他人に通帳を渡した場合</p> <p>(2) 他人に記入、押印済みの払戻請求書、諸届を渡した場合</p> <p>(3) その他お客さまに上記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</p> <p>(注) 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ない。</p>	
4. その他	金融機関への通知が被害発生日の30日後まで行われなかった場合、親族等による払戻の場合、虚偽の説明を行った場合、戦争・暴動等の社会秩序の混乱に乗じてなされた場合は補償を行わない。	

（※）信用金庫によって特に取り扱いが異なるとみられる事項。