

## 金融犯罪による被害補償

### キャッシュカードによる不正払戻被害に対する補償について

当行は、「偽造カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払い戻し等からの預金者保護等に関する法律」の施行に伴い、2006年2月10日にキャッシュカード規定を改定し、万一の場合の補償内容を充実しております。

- 対象となるキャッシュカード  
個人のお客様のキャッシュカード
- 補償の対象  
偽造・変造、盗難キャッシュカードを利用した不正な引出し

#### (ご参考)

##### 1. 偽造または変造カードによる払戻し

偽造または変造カードによる不正払戻し被害については、原則として当行が補償いたします。

ただし、本人の故意によることが証明された場合または当該払戻しについて当行が善意かつ無過失であり、ご本人に重大な過失(※1)があることを当行が証明した場合は補償されません。

被害に遭われたお客様にはカードおよび暗証番号の管理状況、被害状況、警察への通知状況等についてよくお聞きしたうえで、一定の調査を行わせていただきます。補償にあたっては当行所定の届出書をご提出いただくなど被害状況の調査にご協力していただく必要があります。

##### 2. 盗難カードによる払戻し

(1) 盗難により、他人にカードを不正使用され損害が生じた場合で、次の①～③の各号すべてに該当する場合、ご本人は当行に対して当該払戻しにかかる損害(手数料や利息を含みます)の金額の補てんを請求することができます。

- ①カードの盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること。
- ②当行の調査に対し、ご本人より十分な説明がなされていること。
- ③当行に対し、警察署に被害届を提出していること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されていること。

(2) 上記(1)の請求がなされた場合、当該払戻しが本人の故意による場合を除き、当行は当行へ通知が行われた日の30日(ただし、長期入院や長期海外出張など、当行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本人が証明した場合には、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とする)前の日以降になされた払戻しにかかる損害(手数料や利息を含みます)の額に相当する金額(以下「補てん対象額」という)を補てんするものとします。

①ただし、当該払戻しが行われたことについて当行が善意無過失であり、かつ本人に過失(※2)があることを当行が証明した場合には、当行は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。

(注) 当行への通知が、盗難に遭われた日(当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難にかかる盗難カード等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補てんは行われません。

②ただし、前項の規定にかかわらず次のいずれかに該当する場合は当行は補てん責任を負いません。

(イ) 当該払戻しが行われたことについて、当行が善意かつ無過失であり、次のいずれかに該当することを当行が証明した場合。

- (1) ご本人に重大な過失(※1)があることを当行が証明した場合。
- (2) ご本人の配偶者、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)によって行われた場合。
- (3) ご本人が被害状況についての当行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場合。

(ロ) 戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乘じ、またはこれに付随してカードが盗難にあった場合。

#### (※1) 重大な過失となりうる場合

「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、その事例は以下のとおりです。

- 1. 他人に暗証番号を知らせた場合
- 2. 暗証番号をキャッシュカード上に書き記していた場合
- 3. 他人にキャッシュカードを渡した場合
- 4. その他ご本人に上記1～3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

(注) 上記1および3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キャッシュカードを預かることができないため、あくまでも介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合)等に対して暗証番号を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合など、やむを得ない事情がある場合にはこの限りではない。

#### (※2) 過失となりうる場合

- 1. 次の①または②に該当する場合
  - ① 当行から生年月日などの類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたにもかかわらず、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暗証番号にしていた場合であり、かつ、キャッシュカードをそれらの暗証番号を推測させる書類等(免許証、健康保険証、パスポートなど)とともに携行・保管していた場合
  - ② 暗証番号を安易に第三者が認知できるような形でメモなどで書き記し、かつキャッシュカードとともに携行・保管していた場合
- 2. 上記1のほか、次の①のいずれかに該当し、かつ、②のいずれかに該当する場合で、これらの事由が相まって被害が発生したと認められる場合
  - ① 暗証番号の管理
    - イ. 当行から生年月日等の類推されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたるお願いをしたにもかかわらず、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暗証番号にしていた場合
    - ロ. 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など金融機関の取引以外で使用する暗証番号としても使用していた場合
  - ② キャッシュカードの管理
    - イ. キャッシュカードを入れた財布などを自動車内などの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おいた場合
    - ロ. 酔っていないなどにより通常の注意義務を果たせなくなるなどキャッシュカードを容易に他人に奪われる状況においた場合
- 3. その他、上記1、2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

## 盗難通帳・インターネットバンキングの不正払戻被害に対する補償について

当行は、全国銀行協会の申し合わせ「預金等の不正な払い戻しへの対応について」を踏まえ、2008年8月19日より個人のお客様の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い戻しの被害について、下記の通り補償を行うこととしたほか、2015年8月には、法人インターネットバンキング「しずちゅうビジネスWEB」の被害補償を開始するなど、万ーの場合の補償内容を充実しております。

### 1. 盗難通帳による払戻し

- 対象となる通帳  
個人のお客様（個人事業主を含む）名義の通帳
- 補償の対象  
盗難通帳を利用した不正な引出し

### 2. インターネットバンキングによる払戻し

- 対象となる取引  
個人のお客様（個人事業主を含む）名義のインターネットバンキングによる取引  
法人インターネットバンキング「しずちゅうビジネスWEB」による取引
- 補償の対象  
インターネットバンキングを利用した不正な引出し

## 暗証番号やご利用限度額はATMで変更できます

### お客様の暗証番号は安全ですか？

キャッシュカードの盗難等に遭い、暗証番号を推測されて預金が引き出される事件が全国的に発生しています。

静岡中央銀行では、お客様の大切な資産をお守りするための体制を整備しております。

#### ■類推されやすい暗証番号の使用停止

偽造・盗難カード被害は「カードの暗証番号を類推されないこと」が重要な防止対策のひとつとなります。

当行では、「生年月日」「電話番号」等の類推されやすい暗証番号を新規に指定できないよう、システムチェックを行っております。

#### ■暗証番号は定期的に変更することをお勧めします

偽造・盗難カード被害の防止策のひとつとして、「暗証番号の定期的な変更」が有効です。

当行では店頭の他、当行およびセブン銀行のATMで、簡単な操作でキャッシュカードの暗証番号が変更できます。

ぜひ定期的な変更をお奨めします。

### キャッシュカードの出金限度額は引下げできます

当行では、キャッシュカードによる1日あたりの支払限度額を個人50万円（法人200万円）に制限していますが、万一お客様が被害に遭われた場合の損害を最小限にするため、お客様のご希望の金額（1万円単位）にATMにて引下げができます。

\*ATMでは限度額の引上げはできません。

限度額の引上げをご希望のお客様は、窓口までお申し付けください。

#### ●対象となるキャッシュカード

普通預金（総合口座含む）、貯蓄預金

#### ●1日あたりのご利用限度額のお取引範囲

①当行ATM、他行ATM、ゆうちょ銀行ATM、セブン銀行他コンビニATMでの出金額

②キャッシュカードによる振込金額

③デビットカード（Bank Pay含む）利用額

上記①～③を合算した1日あたりのキャッシュカード利用額。

\*当行ATM以外のATMをご利用の場合は、50万円が上限となります。

## キャッシュカード・印鑑・通帳を紛失したときは

**キャッシュカード・印鑑・通帳を紛失された場合は、大至急右記へご連絡ください。**

預金口座の支払停止手続き等をいたします。

|               | 受付時間        | 連絡先       | 電話番号         |
|---------------|-------------|-----------|--------------|
|               |             |           |              |
| 平日<br>(銀行営業日) | 9:00～17:00  | お取引の各支店   | P37、38参照     |
|               | 17:00～翌9:00 | ATM監視センター | 0120-417-415 |
| 土日祝日          | 24時間        |           |              |

## 5 金融犯罪防止に向けた安全対策

### 静岡県警察との「インターネットバンキングを利用する詐欺被害防止の連携に関する協定」の締結について

当行では、近年増加しているSNS型投資・ロマンス詐欺の被害を防止する目的で、静岡県警察と「インターネットバンキングを利用する詐欺被害防止の連携に関する協定」を締結いたしました。最近の詐欺被害は、媒体としてインターネットバンキングを利用して振込するケースが多く、そうした取引を発見した場合、当行から静岡県警察へ連絡し、警察と連携して被害拡大防止を図るものです。

今後もお客様に安心して金融サービスをご利用いただくために、静岡県警察と連携強化を図り、詐欺被害防止に取り組んでまいります。



### 「振り込め詐欺」等の金融犯罪にご注意ください！

当行では、振り込め詐欺等の金融犯罪を防止するため、窓口やATMコーナーでの「声掛け」を徹底しております。

2024年度は、こうした取組みによって、詐欺被害を水際で防止したことが評価され、警察署より5件の表彰を受けることができました。

今後も、金融犯罪防止に積極的に取り組んでまいります。



表彰を受けた稲取支店の行員

### インターネットバンキングの不正送金にご注意ください！

現在、全国の銀行において、インターネットバンキングを狙った不正送金犯罪が多発しています。

当行では、現時点において、不正送金被害は発生していませんが、インターネットバンキングをご契約のお客様には、今後も安全にご利用いただくため、万全のセキュリティ対策をお願いします。

#### ～万全のセキュリティ対策をお願いします～

1. セキュリティ対策ソフトの導入とアップデートの徹底！
2. パソコン未利用時は電源オフ！
3. 操作履歴のご確認！
4. 登録Eメールアドレスのご確認！
5. 振込限度額の引き下げのご検討！
6. パソコンの異変の察知！
7. 「ID・パスワード(暗証番号)・お客様カード(乱数表)」の管理徹底！
  - ◇メモ帳等に記載しない
  - ◇パソコンやスマートフォンに保存しない
  - ◇お客様カード(乱数表)をカメラ等で撮影、保存しない

### 不正送金等の防止に向けセキュリティ強化！

当行では、2015年7月より、ホームページやインターネットバンキングを安心してご利用いただくため、株式会社セキュアブレインが提供する不正送金・フィッシング対策ソフト「PhishWall(フィッシュウォール) プレミアム」の無償提供を開始いたしました。

また、同年8月には、法人インターネットバンキング(しずちゅうビジネスWEB)の被害補償を開始するなど、不正送金等の防止に向けた管理態勢強化に努めております。

#### ～「PhishWall プレミアム」のご利用を強くお勧めします～

本ソフトは、当行ホームページ上の「PhishWallプレミアム」ボタンより株式会社セキュアブレインのホームページに移動し、画面の指示に従いインストール(無料)していただくことでご利用いただけます。

<https://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>

※何か異変を察知したときや、その他お問い合わせについては、EBサポートデスクまでご連絡ください。

◇フリーダイヤル 0120-421-086

◇受付時間 平日9:00～17:00