

預貯金等の不正な払戻しへのJAバンクの対応について

JAバンクは、盗難通帳等(盗難された通帳・証書をいう。以下同じ。)により不正に貯金を払戻しされたり、JAネットバンクにより不正に送金されたりしたことにより被害にあわれた個人のお客さまに対し、2008年9月から、下記のとおり被害を補償することとしました。

JAバンクではこれまでも、預貯金者保護法^{※1}に則り、個人のお客さまに偽造・盗難キャッシュカードによる被害の補償を実施しておりますが、同法における偽造・盗難キャッシュカード被害補償に準じて、盗難通帳等による被害およびJAネットバンクの不正利用被害についても補償を行う旨の申し合わせを行い、お客さまに安心してお取引いただけるためにより一層努力していくものです。

記

1. 盗難通帳等による不正な払戻しへの対応

個人のお客さまが、盗難通帳等による貯金の不正な払戻しの被害にあわれた場合には、お客さまに重大な過失がある場合^{※2}を除いて、被害補償を行います。なお、お客さまに過失がある場合^{※3}は、補償額を一部減額いたします。

2. JAネットバンクによる不正な送金への対応

個人のお客さまが、JAネットバンクによる不正な送金の被害にあわれた場合には、お客さまに重大な過失がある場合^{※4}を除いて、被害補償を行います。なお、お客さまに過失がある場合^{※5}は、補償額を一部減額いたします。

いずれの場合にも、補償を検討するにあたっては、盗難後・被害発生後のすみやかな金融機関への連絡、警察への被害届のご提出・ご相談、被害状況の十分なお説明等にご協力いただく必要があります。被害にあわれた場合には、お取引JAにご連絡いただきますようお願いいたします。

※1 預貯金者保護法

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(平成18年2月10日施行)をいいます。

※2 「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等を渡した場合
- (2)お客さまが他人に記入・押印済みの払戻請求書または諸届を渡した場合
- (3)その他お客さまに(1)および(2)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

※3 「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)お客さまが通帳等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、諸届を通帳等とともに保管していた場合
- (3)印章を通帳等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)と同程度の注意義務違反があると認められる場合

※4・※5

JAネットバンクによる不正送金について、お客さまの重大な過失となりうる場合または過失となりうる場合は、個別の事案ごとに事実関係を確認し、対応させていただきます。

以上