

# 個人向けインターネットバンキング被害補償規定

## 第1条（補償対象者）

本規定は、広島県信用組合（以下「当組合」といいます。）が提供するケンシンインターネットバンキング（個人向け）（以下「本サービス」といいます。）の不正使用により、預金に被害が発生した（当座貸越が発生した場合を含みます。以下同様とします。）場合の、個人のお客さまに対する補償（損失の負担）について定めるものです。

## 第2条（適用範囲）

当組合は、本規定の定めるところに従い、本サービスを利用した不正払戻し等（第6条で定義します。以下同じとします。）による被害額につき、当組合の各種預金規定、ケンシンインターネットバンキング（個人向け）利用規定により、当組合が責任を負わない場合であっても補償（以下「本補償制度」といいます。）いたします。

## 第3条（補償対象期間）

本補償制度の対象となる不正払戻し等は、当組合がお客さまから不正払戻し等による被害について届出を受理した日（以下「届出受理日」といいます。）の30日前以降、届出受理日までの期間に実施された不正払戻し等が対象となります。

## 第4条（補償対象金額）

本補償制度による補償対象金額は、第3条に定める範囲内で行われた不正払戻し等による被害額（附帯する手数料や利息の額に相当する金銭の金額を含みます。）から次に定める金額を控除した金額とします。

- (1) お客さまが加入される保険契約等から支払を受けた保険金または共済金
- (2) 第6条-1.-(4)に定める組戻し手続等により被害額の回収が行われた金額
- (3) お客さまが不正払戻し等を行った者から支払を受けた損害賠償金または不当利得返還金の額

## 第5条（補償基準）

本補償制度により補償を行う際には、お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、当組合において個別に補償の有無および金額についての判断を行います。

## 第6条（補償要件等）

本補償制度の適用要件を次のとおり定めます。

## 1. 補償の要件

ログインID（以下「ID」といいます。）、ログインパスワード・確認用パスワードおよびワンタイムパスワード（以下総称して「パスワード」といいます。）の盗取等により行われた不正な資金移動等（以下「不正払戻し等」といいます。）については、次の各号のすべてに該当する場合、お客さまは当組合に対して当該資金移動等にかかる損害（附帯する手数料や利息を含み、第4条各号に定める金額を除きます。）の額に相当する金額の補償を請求することができます。

- (1) 本サービスによる不正払戻し等の被害の発生後30日以内に、当組合にご通知いただいていること。
- (2) 当組合の調査に対し、お客さまから十分なお説明をいただいていること。
- (3) お客さまが不正払戻し等の被害に気づかれた後、速やかに警察署に被害を届け、警察署への被害事実等の事情説明を行い、その捜査に協力されていること。
- (4) お客さまが、振込先金融機関に対して、組戻し請求手続を行っていること。

## 2. 補償対象額

本条-1.の請求がなされた場合、当組合は、第3条に定める補償対象期間になされた不正払戻し等にかかる第4条に定める補償対象金額について、第5条に定める補償基準に従い、第4条に定める補償対象金額を限度として補償します。ただし、当該不正払戻し等が行われたことについて、お客様に重大な過失、または過失がある場合、当組合指定のセキュリティ対策が行われていないなどの場合には、当組合は補償対象額の全部または一部について補償いたしかねる場合があります。

## 3. 補償の制限

- (1) 本条-2.にかかわらず、不正払戻し等が行われたことについて当組合が善意かつ無過失であり、かつ次のいずれかに該当する場合には、当組合は補償いたしません。
  - ① 不正払戻し等がおお客様の故意による場合。
  - ② お客さまの家族、同居人、留守人または使用人が自ら行いもしくは加担した盗難・盗用による場合。
  - ③ ID・パスワードの本人確認情報や、本サービスを使用する端末を第三者に提供・貸与した場合。
  - ④ 端末および通信媒体が正常な機能を発揮しない状態で行われた場合。
  - ⑤ 端末が盗難に遭った場合において、ID・パスワードの本人確認情報を端末に保存していた場合。
  - ⑥ 端末に下記第8条に規定するセキュリティ対策ソフトを講じていない場合。
  - ⑦ 第三者からの指示または強要に起因して生じた損害である場合。
  - ⑧ お客さまが、被害状況についての当組合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。

- ⑨ 戦争・内乱または地震もしくは噴火またはこれらによる津波に基づく著しい秩序の混乱に乗じてなされた行為による損害。
  - ⑩ その他、お客さまに上記と同程度の過失が認められた場合。
- (2) 本条-2.にかかわらず、次のいずれかに該当する場合には、当組合は補償対象額の全部または一部について補償いたしません。
- なお、単一の項目について過失があるからといって、単純に補償割合を減額することはございません。諸般の事情を総合的に勘案し、補償割合を決定させていただきます。
- ① 第8条に定めるセキュリティ対策の全部または一部を講じていない場合。
  - ② 第8条に定めるほか、当組合が推奨する環境で本サービスを利用していない場合。
  - ③ 当組合が注意喚起しているにもかかわらず、フィッシング画面等へ不用意にID・パスワードの本人確認情報を入力してしまった場合。
  - ④ その他、お客さまに過失が認められた場合。

#### 第7条（「重大な過失」および「過失」）

本補償制度上、次の事例に該当する場合または次の事例と同程度の注意義務違反が認められる場合は、お客さまの「重大な過失」および「過失」となるものとします。

- (1) お客さまが、正当な理由なく、他人にID・パスワードを回答し、あるいは安易にワンタイムパスワードアプリを格納した携帯電話またはスマートフォン等を渡した場合。
- (2) お客さまが端末を盗難・紛失した場合において、ID・パスワードを端末に保存していた場合など、ID・パスワードを他人に容易に奪われる状態に置いた場合。
- (3) 当組合が注意喚起しているにもかかわらず、メール型のフィッシングに騙されるなど、不用意にID・パスワードを入力した場合。

#### 第8条（セキュリティ対策）

本補償制度の適用を受けるに当たり、お客さまは次に定めるセキュリティ対策を講じているものとします。

- (1) 端末に関し、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すること。
- (2) 端末にインストールされている各種ソフトウェアで、メーカー等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ないこと。
- (3) 端末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動すること。

- (4) 端末に当組合が無償で提供している不正対策ソフト「Phish Wall（フィッシュウォール）プレミアム」をインストールして利用すること。
- (5) 端末の盗取・紛失等を生じさせないよう安全に管理し、利用者権限を有する者以外による端末の操作を行わせないこと。
- (6) 端末を第三者に貸与・譲渡または担保差し入れしないこと。
- (7) ID・パスワードを厳格に管理し、定期的なこれを更新すること。
- (8) パスワード等を入力するときには「ソフトウェアキーボード」を利用すること。
- (9) 当組合が別に認める場合を除き、ワンタイムパスワードを使用すること。
- (10) 当組合が指定した正規の手順以外でワンタイムパスワードを利用しないこと。
- (11) 振込・振込依頼の受付結果など当組合がお客さまの登録アドレス（本サービスの利用に際してお客さまが登録したアドレスをいいます。以下同じとします。）にあてて送信した電子メールを受信し、この内容を確認すること。また、当組合が送信する電子メールが迷惑メール等として不着とならないよう必要な措置を講ずること。
- (12) 登録アドレスが変更となった場合は変更登録を行っていること。
- (13) 端末の改造等を行わないこと。この改造にはシステムファイルの改造等、いわゆるルート化を含みます。

#### **第9条（代位等）**

当組合が本規定に基づき不正払戻し等による被害額の補償を行った場合は、当該補償金額において、当該金額に係る預金の払戻し請求権は消滅します。また、当組合は当該補償金額を限度として、不正払戻し等を受けた者その他第三者に対して、お客さま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。

#### **第10条（連絡先）**

不正払戻し等やID・パスワードの盗用、本サービスを利用している端末の盗難等に気づいた場合は、当組合フリーダイヤル（0120-745-530）または本支店にご連絡ください。

#### **第11条（規定等の準用）**

本規定に定めのない事項については、本サービス利用口座にかかる各種規定、関係する各種規定により取り扱います。

#### **第12条（規定の変更等）**

当組合は、本規定の内容をお客さまに事前に通知することなく店頭表示その他の方法で公表することにより、任意に変更できるものとします。

変更日以降は変更後の内容に従い取り扱うこととします。

なお、当組合の責めに帰すべき事由による場合を除き、当組合の任意の変更によって損害が生じたとしても、当組合は一切の責任を負いません。

#### **附 則**

この規定は、平成 30 年 9 月 3 日から実施する。