

平成20年9月

お客様各位

農林中央金庫

預金等の不正な払戻しへの対応について

農林中央金庫では、全国銀行協会の申し合わせ「預金等の不正な払戻しへの対応について」を踏まえ、個人のお客様の盗難通帳等（盗難通帳・証書をいう。以下同じ。）やテレホンバンキングによる被害について、下記のとおり補償することといたしました。

農林中央金庫ではこれまでも、預金者保護法（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）に則り、個人のお客様に偽造・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、盗難通帳等およびテレホンバンキングによる不正な払戻しによる被害についても補償を行うものです。

記

1 盗難通帳等による不正な払戻しへの対応

個人のお客様が、盗難通帳等による預金の不正な払戻しの被害にあわれた場合には、お客様に重大な過失がある場合（ 1 ）を除いて、被害補償を行います。

なお、お客様に過失がある場合（ 2 ）は、補償額を一部減額いたします。

2 テレホンバンキングによる不正な払戻しへの対応

個人のお客様が、テレホンバンキングによる不正な払戻しの被害にあわれた場合には、お客様に重大な過失がある場合（ 3 ）を除いて、被害補償を行います。

なお、お客様に過失がある場合（ 4 ）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店にご連絡いただきますようお願いいたします。

1 重大な過失となりうる場合

お客様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です。

- (1) お客様が他人に通帳等を渡した場合
- (2) お客様が他人に記入・押印済みの払戻請求書，諸届を渡した場合
- (3) その他お客様に(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ができないため，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ありません。

2 過失となりうる場合

お客様の過失となりうる場合の事例は，以下のとおりです。

- (1) 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) 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) その他お客様に(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

3・4

テレホンバンキングによる不正な払戻しについて，お客様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，個別の案件毎にお客様のお話を伺い，対応させていただきます。

以 上