

## 偽造・盗難キャッシュカード対策について

偽造・盗難キャッシュカードを用いた不正な引出しについては、JAとお客様との信頼に関わる重要な事項であり、JA・信連・農林中央金庫が連携し、被害防止対策に積極的に取り組んでいると共に、被害発生後の適切な対応に努めております。

詳しくは、お取引されているJAにお問い合わせください。

### 預貯金者保護法による補償の概要

「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）の公布を受けて、お客様がJAのキャッシュカードの偽造・盗難による預貯金の不正引出し被害にあわれた場合、原則補償させていただくことといたしました。

	お客さまの状況		
	無過失	過失があった場合（注）	重大な過失があった場合（注）
偽造カード被害	お取引そのものが無効で、被害金額の100%を補償		被害は補償されません
盗難カード被害	口座開設JAへの通知日から遡って30日以内の被害に関し、被害金額全額を補償	口座開設JAへの通知日から遡って30日以内の被害に関し、被害金額の75%を補償	被害は補償されません
条件	①カードの盗難に気づいてからすみやかに、口座開設JAへの通知が行われていること ②口座開設JAの調査に対し、本人より十分な説明が行われていること ③警察署に被害届を提出していること		

※（注）については、「重大な過失となりうる事例」「過失となりうる事例」をご覧ください。

※上記法律の施行に伴い、[キャッシュカード規定](#)を改正させていただいております。

### ●重大な過失となりうる事例

#### お客さまの重大な過失となりうる場合

1. 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となりますが、典型的な事例は以下のようなケースがあげられます。

- (1) お客さまご本人が他人に暗証番号を知らせた場合
- (2) お客さまご本人が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) お客さまご本人が他人にキャッシュカードを渡した場合
- (4) その他、お客さまご本人に（1）から（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

## ●過失となりうる事例

### お客様の過失となりうる場合

1. お客様の過失となりうる場合の典型的な事例は以下のようなケースが挙げられます。
  - (1) 次の①または②に該当する場合
    - ①金融機関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、複数回にわたる働きかけが行なわれたにもかかわらず、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れる書類等（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暗証番号を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、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) (1) の他、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
      - ア. 金融機関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、複数回にわたる働きかけが行なわれたにもかかわらず、生年月日、自宅の住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車のナンバーを暗証番号にしていた場合
      - イ. 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話などの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
      - ア. キャッシュカードを入れた財布などを自動車内などの他人の目につきやすい場所に放置するなど、第三者に安易に奪われる状態においた場合
      - イ. 略てい等により通常の注意義務違反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 (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

### JAバンク埼玉において現在行っている対策

1. **キャッシュカードのIC化と生体認証の導入**
  - ・偽造や不正な読み取りが困難なICチップを搭載し、安全性を強化しました。
  - 更に、より安全性を高めるため、生体認証（手のひら静脈）サービスも導入しております。
  - ※IC化および生体認証サービスを希望される場合は、口座開設JAの窓口において受付しております。
2. **暗証番号のセキュリティ強化**
  - ・生年月日・電話番号・郵便番号・口座番号・同一数字4桁などの類推されやすい暗証番号は、システムでチェックし、受付けない対応を行っております。
  - ※暗証番号の変更は、口座開設JAの窓口において受付しております。また、ATMでの暗証番号変更も可能となっております。
3. **ATM画面の覗き見防止措置**
  - ・全ATMに「覗き見防止フィルム」の貼付と、「後方確認用ミラー」を設置しております。

#### 4. A T Mからの1日あたりの引き出し限度額の設定

- ・ A T Mからの1日あたりの引き出し限度額は、磁気キャッシュカード50万円、I Cキャッシュカード100万円、生体認証を登録したI Cキャッシュカードカード200万円までとしております。

※上記金額を超えるお取り引きを希望される場合は、通帳・届け印をご持参のうえ、口座開設J Aの窓口までお越しください。

#### 5. ポスター・ステッカー、及びホームページへの注意喚起掲示

- ・ A T M貼付用ステッカー・ポスターを作成し、暗証番号の管理（類推されやすい暗証番号の使用防止及び日常のカードの管理）について、お客様にお知らせしております。
- ・ J Aバンク埼玉ホームページにおいて、お客様に注意喚起を行っております。

#### 6. 被害発生時の被害届の提出など捜査への協力

- ・ 被害発生時には、お客さまが被害届を提出する場合と、A T M管理金融機関が窃盗罪についての被害届を提出する場合がありますので、万が一被害に遭われた場合は、口座を開設したJ Aの窓口にご相談ください。

#### 7. 被害発生時の緊急連絡先

- ・ 被害発生時の緊急連絡は、フリーダイヤル（キャッシュカードご利用明細票の裏面に表示）により24時間受け付けております。
- ・ フリーダイヤルのほか、営業時間内の口座開設J Aの窓口やA T M稼働時間内のA T Mコーナー内設置のインターホンでも受け付けております。

キャッシュカード（ローンカード）の偽造、及び紛失・盗難にあわれた場合

フリーダイヤル 0120-318-242

平日・休業日とも24時間受付

<フリーダイヤル以外の受付場所と受付時間>

- ・ 口座開設J Aの窓口 : 平日（営業時間内）
- ・ A T M内インターホン : A T M稼働時間内

※通帳の紛失・盗難についても受付しております。

以上