

2008年2月28日

預金等の不正な払戻しへの対応に関する申し合わせ

全国労働金庫協会

私ども労働金庫業態は、偽造・盗難キャッシュカード、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戻しが、預金の安全性を脅かし、お客さまからの「信頼」を根幹から揺るがしかねない重大な問題であると認識しております。

2006年2月には、「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」(以下、「預貯金者保護法」という。)が施行され、これまでも種々の不正払戻し発生防止策を講じる等、業態を挙げて対応に取り組んでまいりました。

今般、安心して労働金庫をご利用いただくための取組みを一層強化すべく、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戻しに関して、下記のとおり申し合わせるとともに、各金庫においては、預貯金者保護法の趣旨を踏まえ、お客さまの立場に立って対応を行うこととします。

記

1. 盗難通帳による預金等の不正払戻しへの対応

個人のお客さまが、ご自身の責任によらず盗難通帳による預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合については、労働金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行うこととします。

各金庫においては、上述の趣旨を踏まえ預金規定を見直すとともに、「重大な過失または過失となりうる場合」を明示するなど必要な対応を行います。その際、不正払戻し発生防止に向けた本人確認の厳格化や副印鑑制度の廃止等の施策がお客さまの利便性を大きく損なうことのないよう配慮します。

なお、補償請求の際には、お客さまにも労働金庫に対する被害内容の速やかなご連絡、事情のご説明や捜査機関へのお届けなどを求めますが、労働金庫業態として、お客さまのご理解が得られるよう広報活動等を積極的に行います。

2. インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しへの対応

個人のお客さまが、ご自身の責任によらずインターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しの被害に遭われた場合については、労働金庫に過失がない場合でも、被害の補償を行うこととします。

同時に、インターネット・バンキングによる預金等の不正払戻しは、労働金庫の管理が及ばない場所で発生し、かつ、インターネット技術の進展と相まって複雑高度化するため、そうした犯罪手口へ対抗する手段として、業態を挙げて一層のセキュリティ向上

に努めます。また、被害事実や犯罪手口等の全容解明・被害抑止の観点から、捜査当局との窓口の明確化など迅速な意思疎通・相互の協力体制の整備等を行い、お客さまとの連携のもと、捜査に全面的に協力します。

なお、補償請求の際には、お客さまにも労働金庫に対する被害内容の速やかなご連絡、事情のご説明や捜査機関へのご説明などを求めますが、労働金庫業態として、お客さまのご理解が得られるよう広報活動等を積極的に行うとともに、被害拡大の抑止のために、連絡を受けた被仕向労働金庫において速やかに出金停止を行うなどの協力態勢を構築します。

3. 偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正払戻しへの対応

偽造・盗難キャッシュカードによる預金等の不正払戻しについて、預貯金者保護法にもとづき、被害の補償を行うとともに、ICキャッシュカードの導入や生体認証の検討など被害抑止のための取組みを行ってきているところです。

労働金庫業態として、今後とも一層のセキュリティ向上に努めるとともに、補償にあたってお客さまの事情を伺う際には、これまで以上に、お客さまが被害に遭われた状況等、実態を十分調査・確認の上、補償の可否について判断します。

以上