

## 偽造・盗難キャッシュカード被害に対する補償、ならびに モバイルアプリによる不正利用被害に対する補償について

### 【偽造・盗難キャッシュカード被害に対する補償について】

当社は、個人のお客さまが偽造または盗難されたキャッシュカードにより預金の不正な払戻しの被害に遭われた場合には、2006年2月に施行された預金者保護法（偽造カード等およ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）に基づき、被害補償を実施いたします。

#### お願い・ご注意事項

- 当社は補償にあたり、被害に係る調査を実施させていただく場合がございますので、ご協力をお願いいたします。
- カードの盗難や身に覚えのないカード出金に気づかれた場合は、速やかにコンタクトセンターへご連絡ください。
- キャッシュカードと暗証暗号は、厳重に管理していただきますようお願いいたします。
- 次のような場合には、補償を受けられない、または補償が減額される可能性があります。
  - お客さまに「故意」「重大な過失」「過失」があった場合（※）
  - カード等の盗難に気づいてから速やかに、当社への通知が行われなかった場合～被害発生日の30日後までに行われなかった場合（ただし、やむをえない事情が証明された場合を除く）
  - 当社への十分なお説明や警察への届出等が行われなかった場合
  - お客さまの配偶者、ご親族などによる払戻しの場合
  - お客さまが当社に重要な事項について偽りの説明を行った場合
  - カード等の盗難が、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じ、またはこれに付随して行われた場合

※被害補償対象外となる「重過失」、補償額の一部減額となる「過失」は下記のとおりです。

### 〔預金者の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、その事例は、典型的には以下のとおりです。

1. お客さまが他人に暗証番号を知らせた場合
2. お客さまが暗証番号をキャッシュカード上に書き記した場合
3. お客さま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

※上記1および3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キャッシュカードを預かることはできないため、あくまで介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合）などに対して暗証番号を知らせた上でキャッシュカードを渡した場合など、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。

### 〔預金者の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. 次の（1）または（2）に該当する場合
  - （1）当社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、自動車など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を推測させる書類等（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. 上記1のほか、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
    - ① 当社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、自動車などのナンバーを暗証番号にしていた場合
    - ② 暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など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

- ① 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、第三者に容易に奪われる状態においた場合
  - ② 酔てい等により通常の注意義務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および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

## 【モバイルアプリの不正利用被害に対する補償について】

### お願い・ご注意事項

- 当社は補償にあたり、被害に係る調査を実施させていただく場合がございますので、ご協力をお願いいたします。
- 身に覚えのない不正利用に気づかれた場合、あるいは万一パスワード等を他人に知られる、または知られた可能性がある場合は、直ちに下記お問い合わせ先へご連絡ください。
- パスワード等の管理は厳重に行っていただくほか、当社がホームページ上で注意喚起している事項をお守りいただきますようお願いいたします。
- 次のような場合には、補償を受けられない、または補償が減額される可能性があります。
  - お客さまに「故意」「重大な過失」「過失」があった場合（※）
  - パスワード等の盗用に気づいてから速やかに、当社への通知が行われなかった場合  
～被害発生日の30日後までに行われなかった場合（ただし、やむをえない事情が証明された場合を除く）
  - 被害補償の請求通知が、パスワード等の盗取が行われた日（当該盗取が行われた日が明らかでないときは、不正振込等が最初に行われた日）から2年を経過する日以後に行われた場合
  - 当社への十分なお説明や警察への届出等が行われなかった場合
  - お客さまの配偶者、ご親族などによる払戻しの場合
  - お客さまが当社に重要な事項について偽りの説明を行った場合
  - パスワード等の盗難が、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乗じまたはこれに付随して行われた場合

※被害補償対象外となる「重大な過失」、補償額の一部減額となる「過失」については、お客さまの被害に遭われた状況等を踏まえ、個別の事案ごとに検討させていただきます。

●被害に遭われた際のご連絡先

速やかに下記へご連絡ください。口座のご利用やサービスを停止いたします。その後、概要をお伺いしたうえで、対応部署よりご連絡させていただきます。

U I 銀行 コンタクトセンター 0120-860-098