キャッシュカード・印鑑・通帳を紛失したときは

通帳・印鑑・キャッシュカードを紛失された場合は、大至急右記へご連絡ください。

預金口座の支払停止手続き等をいたします。

	受付時間	連絡先	電話番号
平　日（銀行営業日）	9:00～18:00	お取引の各支店	P35、36参照
	18:00～翌9:00	自動機監視センター	0120-417-415
土日祝日	24時間		

キャッシュカード・通帳・インターネットバンキングによる被害の補償

キャッシュカードによる不正払戻被害に対する補償について

当行は、「偽造カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払い戻し等からの預金者保護等に関する法律」の施行に伴い、平成18年2月10日にキャッシュカード規定を改定し、万一の場合の補償内容を充実しております。

○対象となるキャッシュカード
個人のお客様のキャッシュカード

○補償の対象
偽造・変造、盗難キャッシュカードを利用した不正な引出し

1.　偽造または変造カードによる払戻し

偽造または変造カードによる不正払戻し被害については、原則として当行が補償いたします。

ただし、本人の故意によることが証明された場合または当該払戻しについて当行が善意かつ無過失であり、ご本人に（※1重大な過失）があることを当行が証明した場合は補償されません。

被害に遭われたお客様にはカードおよび暗証番号の管理状況、被害状況、警察への通知状況等についてよくお聞きしたうえで、一定の調査を行わせていただきます。補償にあたっては当行所定の届出書をご提出いただくなど被害状況の調査にご協力していただく必要があります。

2.　盗難カードによる払戻し

（1）盗難により、他人にカードを不正使用され損害が生じた場合で、次の①～③の各号すべてに該当する場合、ご本人は当行に対して当該払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます）の金額の補てんを請求することができます。
①カードの盗難に気づいてからすみやかに、当行への通知が行われていること。
②当行の調査に対し、ご本人より十分な説明がなされていること。
③当行に対し、警察署に被害届を提出していることとその他の盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを示されていること。

（2）上記（1）の請求がなされた場合、当該払戻しが本人の故意による場合を除き、当行は当行へ通知が行われた日の30日（ただし、長期入院や長期海外出張など、当行に通知することができないやむを得ない事情があることを本人が証明した場合には、30日にその事情が継続している期間を加えた日数とする）前の日以降になされた払戻しにかかる損害（手数料や利息を含みます）の額に相当する金額（以下「補てん対象額」という）を補てんするものとします。
①ただし、当該払戻しが行われたことについて当行が善意無過失であり、かつ本人に（※2過失）があることを当行が証明した場合には、当行は補てん対象額の4分の3に相当する金額を補てんするものとします。
（注）当行への通知が、盗難に遭われた日（当該盗難が行われた日が明らかでないときは、当該盗難にかかる盗難カード等を用いて行われた不正な預金払戻しが最初に行われた日）から2年を経過する日後に行われた場合には補てんは行われません。
②ただし、前項の規定にかかわらず次のいずれかに該当する場合は当行は補てん責任を負いません。
（イ）当該払戻しが行われたことについて、当行が善意かつ無過失であり、次のいずれかに該当することを当行が証明した場合。
（1）ご本人に（※1重大な過失）があることを当行が証明した場合。
（2）ご本人の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人または家事使用人（家事全般を行っている家政婦など）によって行われた場合。
（3）ご本人が被害状況についての当行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。
（ロ）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カードが盗難にあった場合。

（※1）〈重大な過失となりうる場合〉
「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、その事例は以下のとおりです。
1.　他人に暗証番号を知らせた場合
2.　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.　他人にキャッシュカードを渡した場合
4.　その他ご本人に上記1～3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
（注）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ができないため、あくまでも介護ヘルパーが個人的な立場で行った場合）等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にはこの限りではない。

（※2）〈過失となりうる場合〉
1.　次の①または②に該当する場合
①当行から生年月日など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、複数回にわたるお願いをしたのにもかかわらず、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番号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暗証番号を安易に第三者が認知できるような形でメモなどで書き記し、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
イ.　当行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、複数回にわたるお願いをしたのにもかかわらず、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
ロ.　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
イ.　キャッシュカードを入れた財布などを自動車内などの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
ロ.　酔いなど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、上記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

盗難通帳・インターネットバンキングの不正払戻被害に対する補償について

当行は、全国銀行協会の申し合わせ「預金等の不正な払い戻しへの対応について」を踏まえ、平成20年8月19日より個人のお客様の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い戻しの被害について、下記の通り補償を行うこととし、万一の場合の補償内容を充実しております。

1.盗難通帳による払戻し

○対象となる通帳
　個人のお客様（個人事業主を含む）名義の通帳
○補償の対象
　盗難通帳を利用した不正な引出し

1.個人のお客様が盗難通帳により預金の不正払戻の被害に遭われた場合には、次のすべてに該当することを前提に、原則として通知があった日から30日前の日以降になされた払戻しにかかる損害を補償します。
①通帳の盗難に気づいてから速やかに当行に通知していただくこと
②当行の調査に対して十分な説明を行っていただくこと
③警察等の捜査機関に対し、被害状況の事情説明を行っていただくこと
2.お客様に過失があることを当行が証明した場合の補償金額は4分の3となります。
3.前二項は、通帳の盗難から2年を経過する日後に通知をいただいた場合には適用されません。
4.次のいずれかに該当する場合は被害補償の対象とはなりませんので、ご注意ください。
①お客様に重大な過失があることを当行が証明した場合
②お客様の配偶者、二親等以内の親族、同居の親族その他の同居人または家事使用人、常時雇用している従業者（個人事業主の場合）によって払戻しが行われた場合
③お客様が被害状況の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
④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通帳が盗難にあった場合

2.インターネットバンキングによる払戻し

○対象となる取引
　個人のお客様（個人事業主を含む）名義のインターネットバンキングによる取引
○補償の対象
　インターネットバンキングを利用した不正な引出し

1.個人のお客様がインターネットバンキング（モバイルバンキング、ビジネスWEB、テレフォンサービス、ファクシミリサービス含む）により預金の不正な払戻しの被害に遭われた場合には、次のすべてに該当することを前提に、原則として通知があった日から30日前以降になされた払戻しにかかる損害を補償します。
①インターネットバンキングで使用するパスワード等の盗難に気付いてから速やかに当行に通知していただくこと
②当行の調査に対して十分な説明を行っていただくこと
③警察に被害届を提出していただくこと
2.前項は、パスワード等の盗難から2年を経過する日後に通知をいただいた場合には適用されません。
3.次のいずれかに該当する場合は被害補償の対象とはなりませんので、ご注意ください。
①お客様に重大な過失があることを当行が証明した場合
②お客様の故意、利用規程違反、法令違反が認められた場合
③お客様の配偶者、二親等以内の親族、同居の親族その他の同居人または家事使用人、常時雇用している従業者（個人事業主の場合）によって払戻しが行われた場合
④お客様が被害状況の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
⑤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パスワード等が盗難にあった場合

暗証番号やご利用限度額がATMで変更できます

お客様の暗証番号は安全ですか

キャッシュカードの盗難等に遭い、暗証番号を推測されて預金が引き出される事件が全国的に発生しています。
静岡中央銀行では、お客様の大切な資産をお守りするための体制を整備しております。

■類推されやすい暗証番号の使用停止
偽造・盗難カード被害は「カードの暗証番号を類推されないこと」が重要な防止対策のひとつとなります。
当行では、「生年月日」「電話番号」等の類推されやすい暗証番号を新規に指定できないよう、システムチェックを行っております。
また、既存カードについても、お客様に事前に暗証番号の変更をお願いした上で、段階的に「類推されやすい暗証番号」の使用停止を実施しております。

■暗証番号は定期的に変更しましょう
偽造・盗難カード被害の防止策のひとつとして、「暗証番号の定期的な変更」が有効です。
当行では店頭の他、当行およびセブン銀行のATMで、簡単な操作でキャッシュカードの暗証番号が変更できます。
ぜひ定期的な変更をお奨めします。

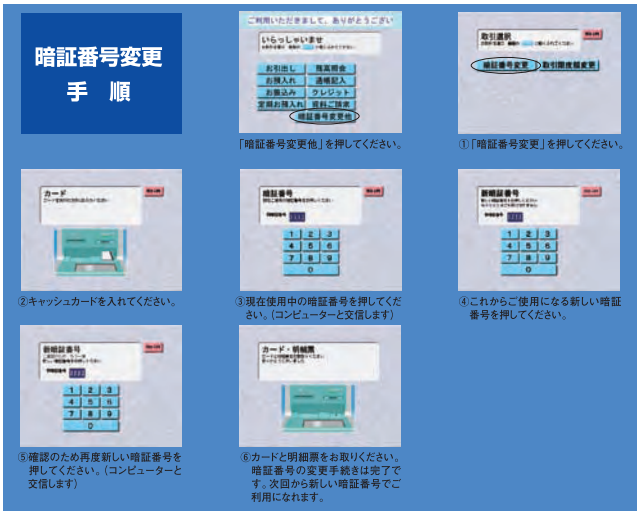
キャッシュカードの出金限度額が引下げできます

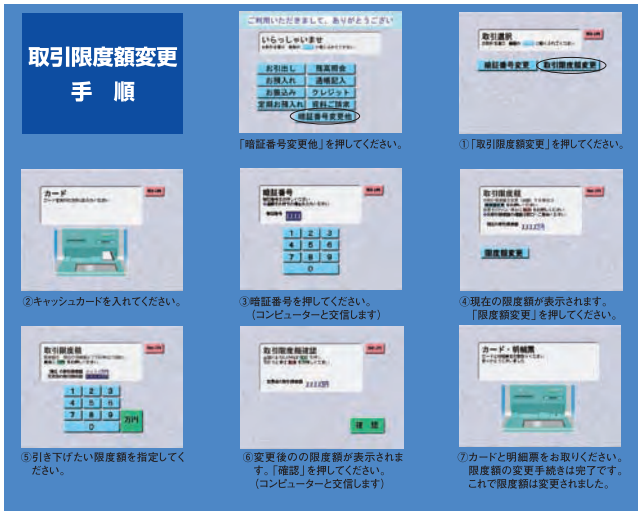
当行では、キャッシュカードによる1日あたりの支払限度額を一律100万円に制限していますが、万一お客様が被害に遭われた場合の損害を最小限にするため、お客様の希望に応じてご希望の金額（1万円単位／上限100万円）にATMで変更・設定できます。

●対象となるキャッシュカード
普通預金（総合口座含む）、貯蓄預金

●変更手続き
・当行ATMでお客様自身で限度額変更できます。
＊但し、ATMでは一旦引き下げた限度額の引上げはできません。
　再度引き上げる場合は、窓口にお申し付けください。
・変更できる限度額の範囲　1万円～100万円（1万円単位）

●1日あたりのご利用限度額のお取引範囲
①当行ATM、他行ATM、ゆうちょ銀行ATM、セブン銀行他コンビニATMでの出金額
②キャッシュカードによる振込金額
③デビットカード利用額
上記①～③を合算した1日あたりのキャッシュカード利用金額。
＊当行ATM以外のATMをご利用の場合は、50万円が上限となります。
　詳しくはP30をご覧ください。





フィッシング詐欺・スパイウェアにご注意ください

当行では、フィッシング詐欺やスパイウェア等によるインターネット犯罪からお客様をお守りするため、「電子証明書」や「ソフトウェアキーボード」の導入等、セキュリティ向上に努めています。

【電子証明書】
当行では法人向けインターネットバンキングサービス「しずちゅうビジネスWEB」の本人認証に『電子証明書』方式を導入しております。
『電子証明書』方式の本人認証は、万一IDやパスワードを不正入手されても、『電子証明書』がインストールされたパソコン以外からはアクセス不能にすることによって、不正なアクセスを防止する仕組みであり、法人向けインターネットバンキングにおいては、最も有効なセキュリティ手段とされています。

【ソフトウェアキーボード】
当行ではスパイウェア対策として、インターネットバンキングをログインされる場合に、ソフトウェアキーボードを導入しております。
表示されたキーボードをクリックしログインパスワードを入力すると、キーボードの操作履歴からパスワードを盗用するスパイウェアに有効です。

当行では、この他にも安全性を確保するための対策を実施していますが、今後も様々な対策を実施しセキュリティ向上に努めて参ります。