

2025年2月18日

お客さま 各位

東海労働金庫

「ろうきんダイレクト」の不正利用被害の補てんについて

いつもく東海ろうきん>をご利用いただき、誠にありがとうございます。

今般、2024年12月23日付で「ろうきんダイレクト利用規定」を変更いたしました。

つきましては、不正利用に関し「ろうきんダイレクト」の契約者であるお客さま・今後契約を検討しているお客さまに特にご注意いただきたい事項を整理いたしましたので、下記のとおりご案内いたします。

今後もお客さまの安全を最優先に考え、不正送金対策を強化してまいりますので、引き続きご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 「ろうきんダイレクト」の不正取引被害への補てんについて

当金庫は、「ろうきんダイレクト利用規定」第1章「10. 不正な取引被害への補てん」に基づき、不正な取引被害の補てんを行っております。

※盗難カードや盗難通帳とは異なり、重過失や過失の類型を定型化することは困難であることから、被害内容・事実関係を十分確認のうえ、個別に判断を行います。

2. 「ろうきんダイレクト」の不正取引被害にあった際に、補てんの対象とならない場合

(1) 不正な取引が故意に行われたこと等により、補てんの対象とならない場合

- ・不正な取引が契約者または契約者の法定代理人の故意によって行われた場合
- ・契約者の配偶者、二親等内の親族、同居の親族その他の同居人、家事使用人または従業員等の関係者による不正利用による被害の場合
- ・第三者(契約者以外のすべての者、以下同じ)からの指示に起因して生じた被害の場合
- ・契約者が、被害状況についての当金庫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
- ・不正使用等が、地震、津波、暴風雨、疫病その他の天変地異や、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
- ・各種預金口座規定等、当金庫が定める規定に違反したことにより生じた被害の場合

「ろうきんダイレクト利用規定」第1章10. (4) ②A以外の場合)

(2) お客さまに「過失」が認められることにより、補てんの対象とならない場合

以下の場合には「過失」が認められるため、補てんの対象となりません。

- ・ 第三者にパスワード等を知らせた場合
- ・ パスワード等を記載したメモを貼付する等、第三者が知りうる状態においた場合
- ・ パスワード等を容易に認知できる状態で電子ファイルやアプリ等に保存していた場合
- ・ パスワード等につき、契約者のメールアドレスや他のインターネットサービス、ロッカー、貴重品ボックス、携帯電話機・PC・スマートフォンなどで使用する暗証番号等と同じもの、またはこれらのいずれかから憶測されやすいものを使用していた場合
- ・ ウェブサイトやメール・SMS等の真正を確認することなく、フィッシングサイトやフィッシングメールにパスワード等を入力した場合
- ・ 当金庫が複数回にわたり、メール、プッシュ通知等により注意喚起していたにもかかわらず、注意喚起されたものと同様の手口により、パスワード等を入力した場合
- ・ 契約者の意思によりIBにログインした状態（当該端末でIBの各種取引が利用可能な状態を指します。以下同じ。）の端末について、譲渡、質入もしくは貸与、または契約者の不注意による紛失、盗難もしくは不正使用があった場合
- ・ 端末のブラウザ機能によりパスワード等が自動入力されてIBにログインできる設定となっている等、契約者以外の者であっても容易にIBにログインできる状態の端末について、譲渡、もしくは貸与、または契約者の不注意による紛失、盗難もしくは不正使用があった場合
- ・ 契約者の意思により「パスワード等」およびワンタイムパスワードアプリを利用する端末（以下「アプリ端末」といいます。）に第三者の生体情報を登録していた場合
- ・ 契約者の不注意により、第三者がアプリ端末に第三者の生体情報を登録し、あるいは第三者がアプリ端末に登録された契約者の生体情報を利用して「ろうきんダイレクト利用規定」第3章3. (15) に定めるワンタイムパスワードアプリの「生体認証ログイン」でログインすることが可能であった場合
- ・ 不審なソフトウェアやアプリをダウンロードしたことにより不正使用があった場合
- ・ 契約者の登録済みのメールアドレスが誤っていた等により、当金庫からの注意喚起メールを受け取ることができない状態であった場合
- ・ 身に覚えのないIBの利用履歴があることを認識しながら、IBの利用を継続した場合
- ・ 上記のようなケースに該当するにもかかわらず当金庫への通報を怠っていた間に不正な取引が行われた場合
- ・ その他当金庫が契約者に上記事例と同程度の重過失があると認める場合

「ろうきんダイレクト利用規定」第1章10. (4)②Aに定める「契約者または契約者の法定代理人の過失による損害の場合」

以 上