預貯金等の不正な払戻しへの JA バンクの対応について

2026 年 4 月 1 日

JA バンクは、盗難通帳等（盗難された通帳・証書をいう。以下同じ。）により不正に貯金を払戻しされたり、JA ネットバンクにより不正に送金されたりしたことにより被害にあわれた個人のお客さまに対し、2008 年９月から、下記のとおり被害を補償することとしました。

JA バンクではこれまでも、預貯金者保護法（※１）に則り、個人のお客さまに偽造・盗難キャッシュカードによる被害の補償を実施しておりますが、同法における偽造・盗難キャッシュカード被害補償に準じて、盗難通帳等による被害および JA ネットバンクの不正利用被害についても貯金規定、カード規定、JA ネットバンク利用規定等に基づき補償を行う旨の申し合わせを行い、お客さまに安心してお取引いただけるためにより一層努力していくものです。

記

１．補償の要件

⑴ 通帳等、カードもしくは認証情報の盗取または不正な払戻し等に気づいてからすみやかに、JA バンクへの通知が行われていること

⑵ JA バンクの調査に対し、お客さまから十分な説明が行われていること

⑶ JA バンクに対し、警察等の捜査機関への被害届の提出または事情説明等が行われていることが確認できるものを示していること

２．補償の範囲

⑴ 個人のお客さまを対象とします。

⑵ JA バンクへの通知が行われた日から 30 日前の日以降になされた不正な払戻し等を補償します。ただし、お客さまに過失がある場合（※２）は、補償額を減額する場合がございます。

３．補償を行わない場合

⑴ お客さまに故意または重大な過失がある場合（※３）

⑵ お客さまの配偶者、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によって行われた場合

⑶ お客さまが被害に関する重要な事項について、偽りの説明を行った場合

⑷ 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、お客さまが被害にあった場合

⑸ 上記１⑴への通知が通帳等、カード、認証情報等の盗取が行われた日（当該日が明らかでないときは、盗取による不正な払戻し等が最初に行われた日）から２年を経過する日以降に行われた場合

（※１） 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

（※２） お客さまの過失となりうる場合について

お客さまの過失となりうる場合の典型的な事例は、以下のとおりです。

【盗難通帳等による不正な払戻し】

⑴ お客さまが通帳等を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置いた場合

⑵ お客さまが届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳等とともに保管していた場合

⑶ 印章を通帳等とともに保管していた場合

⑷ その他お客さまに⑴から⑶までと同程度の注意義務違反があると認められる場合

【盗難キャッシュカードによる不正な払戻し】

⑴ 次の①または②に該当する場合

① JA バンク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番号を推測させる書類等(免許証、健康保険証、マイナンバーカード、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

⑵ ⑴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

ア　JA バンク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

イ　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

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、第三者に容易に奪われる状態においた場合

イ　酩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

⑶ その他お客さまに⑴、⑵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 ネットバンクによる不正な送金】

個別の事案ごとに事実関係を確認いたします。

（※３）　お客様の重大な過失となりうる場合について

お客さまの重大な過失となりうる場合の典型的な事例は、以下のとおりです。

【盗難通帳等による不正な払戻し】

⑴ お客さまが他人に通帳等を渡した場合

⑵ お客さまが他人に記入・押印済みの払戻請求書または諸届書を渡した場合

⑶ その他お客さまに⑴、⑵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

【盗難キャッシュカードによる不正な払戻し】

⑴ お客さまが他人にキャッシュカード等を渡した場合

⑵ お客さまが他人に暗証番号を知らせた場合

⑶ お客さま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

(4) その他お客さまに(1)から(3)まで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

【JA ネットバンクによる不正な送金】

(1) JA バンクが複数回にわたり、個別的・具体的に注意喚起していたにもかかわらず、お客さまが注意喚起された手口により騙されて、認証情報等を入力してしまった場合

(2) お客さまが、ウェブサイトやメールの真正を確認することなく、フィッシングサイト等の不正サイト・メール等に認証情報を入力した場合

(3) お客さまが、他人（親族を含む）に認証情報を教え、または、認証情報を記録した端末等を渡した場合

(4) お客さまが、認証情報を記録した端末等を生体認証機能やパスコード等でロックしていない状態で盗取された場合

(5) お客さまが、通帳記帳や JA ネットバンクへのログインなどにより、身に覚えのない貯金残高の変動があることを認識していたにもかかわらず、通知を怠っていた間に不正な送金が行われた場合

(6) その他お客さまに(1)から(5)まで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

以上

初回制定　2008 年９月１日

最終改正　2026 年４月１日