令和2年1月 徳島大正銀行

キャッシュカードの偽造・盗難による被害の補償に関するお客さまの『重大な過失』、『過失』についてのご説明

重大な過失または過失となりうる場合

1．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) 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。

2．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など（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) (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

ア．当行から生年月日などの類推されやすい暗証番号からの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．キャッシュカードの暗証番号をロッカー、貴重品ボックス、携帯電話など当行の取引以外で使用する暗証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． 酩酊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態においた場合

(3) その他、(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

以上