

平成22年11月10日

(社)全国信用組合中央協会
第一勧業信用組合

信用組合業界の振り込め詐欺対策について

～返金率向上に向けた取組み～

1. 信用組合の振り込め詐欺被害未然防止のための取組み

○ — 被害者を出さないために —

- ① ATMコーナーへの注意喚起ポスターの掲示、制度周知ポスターの店頭掲示、振り込め詐欺防止のための顧客向けチラシの店頭備え置き、ATM画面での注意喚起
- ② 窓口担当者によるATMコーナーでの積極的な声掛け
- ③ (第一勧業信組の事例)
 - ・ 地元警察との連携
 - ・ 定期的な職員研修の実施
 - ・ 被害防止実績者の表彰

○ — 不正利用口座への対応(開設の抑止・被害者の救済) —

- ① 犯罪利用口座の開設抑止のため、口座開設時の本人確認・口座利用目的の確認等チェックを徹底
- ② 開設された口座について、目検による異常取引のチェックの実施
- ③ 全信中協作成の「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に係る事務取扱要領」を参考にした内部事務手続等の作成
- ④ 定期的な職員研修の実施
- ⑤ (第一勧業信組の事例)
 - ・ 組合ホームページに「振り込め詐欺救済法についてのQ & A」を掲載し、被害者が被害回復分配金を受けるまでの手順・情報入手先等を説明。

2. 返金率の向上を図る上での課題・問題点

- 振り込みの太宗は遠隔地からのものであり、地域金融機関の営業エリア内の注意喚起だけでは被害発生の防止や被害者救済には限界がある。
- 全信中協のアンケートによれば他の信用組合からは、「被害のことを家族などに知られたくないといった心理的な要因で、被害者自身が金融機関への被害回復の申請を拒む場合も見られる。」との事例も聞かれたとのこと。
- ATMによる現金振込が多く、振込人情報（振込人氏名・電話番号など）が不正確・住所が記載されてない等により、金融機関側からお客様へ連絡することが困難である場合が多い。

3. 信用組合からの要望

被害に遭われたお客様が、被害者救済制度の利用方法を知り、受皿口座のある金融機関へ連絡しやすくすることが最も効果的と思われる。

そのためには、被害者救済制度について、公的機関による全国的かつ継続的な広報の充実をお願いしたい。

以上