

個人IB (WEBバンキング) セキュリティ対策のお願いについて

当金庫の個人向けインターネットバンキング〔WEBバンキング〕(以下「個人IB」という)サービスをご利用いただきまして厚く御礼申し上げます。

さて、マスコミ等で報道されていますようにコンピュータウイルス感染等により「インターネットバンキングで不正送金される」という被害が発生しているため、不正送金被害対策としてお客さまに適正なセキュリティ対策などの取組みをお願いしているところです。

また、お客さまにご安心して個人IBサービスをご利用いただくため、不正送金被害に遭われた場合は、当金庫の規定等に基づく補償を行っていますが、お客さまのセキュリティ対策度合などによっては、補償金額を減額または補償しない場合もありますので、下記の対策・取組みを適正に行ってくださいようお願いいたします。

1. 被害補償について

被害に遭われた場合、被害補償を受ける対象は補償要件を満たしていることが条件になりますので下記にご注意ください。

《補償要件》

- ▶お客さまが不正利用に気づかれてから直ちに当金庫へ通知が行われていること。
※不正取引発生日の翌日から30日を超えると補償対象外になります。
- ▶お客さまが当金庫の調査に対し書面による十分な説明・提出を行い、これらの内容に不自然な点が認められないこと。
- ▶捜査機関(警察)に被害届を提出し、捜査に協力していること。
- ▶当金庫に被害状況を説明のうえ当金庫の調査に協力し、不正送金等が行われた時点において**適正にセキュリティ対策を講じていたこと**を当金庫に示していること。

《補償対象とならない場合(主な事例)》

- ▶お客さまによる故意・重大な過失または法令違反によって生じた場合。
- ▶お客さまがID・パスワード等が盗取されたと認めた後、速やかに当金庫に対してIB被害発生の通知を行わなかった場合(不正取引発生日の翌日から30日以内)。
- ▶お客さまから、盗取が行われるに至った事情その他の当該盗取に関する状況について、遅滞なく当金庫へ十分な説明が行われなかった場合
- ▶お客さまが捜査機関に被害届を出さなかった場合、捜査機関に対して被害事実等の事情説明を行わなかった場合または虚偽の説明を行った場合。
- ▶お客さまが当金庫への被害状況の説明において、虚偽の説明を行った場合。
- ▶お客さまの親族、お客さまの同居人、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または加担して行われた場合。
- ▶お客さまが他人に強要・脅迫されたことによる場合。
- ▶端末機および通信媒体が正常な機能を発揮しない状態で使用したことによる場合。
- ▶当金庫の推奨するOS、ブラウザ以外でインターネットバンキングを使用した場合。
- ▶OS、ブラウザが修正プログラムによって最新の状態に更新されていない場合。
- ▶セキュリティ対策ソフトを導入していない場合、または最新の状態に更新されていない場合。
- ▶当金庫が加入する保険契約に基づき、当金庫に保険金が支払われない場合。
- ▶その他当金庫が補償を行うことが相当でない事由が認められる場合。

《過失になりうる主なケース》

- 生年月日、住所・地番・電話番号、勤務先の電話番号、自動車のナンバー等の推測されやすいパスワードを設定している場合。
- IDおよびパスワードを容易に他人が認知できるような形でメモ等を書き記していた場合。
- お客さまがセキュリティ対策ソフトを最新の状態に更新していない場合。
- メーカーのサポート期限が経過した基本ソフト、ブラウザ、セキュリティ対策ソフト等を使用した場合。
- お客さまが日本国外で個人IBサービスを利用した場合。
- 当金庫から個人IBの利用環境・接続環境などに関して改善するよう具体的な働きかけが行われたにもかかわらず改善が見られなかった場合。
- その他上記の場合と同程度の注意義務違反があると認められた場合。

2. セキュリティ対策と被害に遭わないための取組みについて

被害補償要件の一つである「適正なセキュリティ対策を講じている」ことが、不正送金等の被害防止になりますので、日頃から適正に対策を講じていただきますようお願いいたします。

ID・パスワード等の盗取対策として

ID・パスワード等の適正な管理は、かなり高い確率で不正アクセスを防御できるといわれています。

- ① ID・パスワード等は、第三者が容易に認知できるような形でメモ等を書き記すことなく、また、これら重要情報記載の書面等は第三者に知られないよう適正に保管してください。
- ② 長期間同じログインパスワードを使用することなく、定期的に変更してください。この際は、推測されやすいパスワード(生年月日、電話番号、車のナンバー等)を設定しないでください。
- ③ ID・パスワード等が盗取された場合または盗取された疑いがある場合は、すみやかに当金庫のIB担当まで連絡ください。
☞不正取引を発見または不正取引の疑いがある場合についても、直ちに当金庫のIB担当に連絡ください。30日以内に連絡がないと被害補償が受けられなくなります。

ウイルスに感染しないために

- ① ウイルス対策ソフトを必ず導入してください。
また、使用期限が過ぎていることを確認してください。
ウイルス対策ソフトの選定にあたっては、フリーウェアのウイルス対策ソフトを避けていただき、信頼できる市販のウイルス対策ソフトの導入を推奨します。
☞不明な場合は、パソコンの購入業者にご相談ください。
- ② ウイルス対策ソフトのパターンファイルは常に最新の状態に更新し、定期的なウイルス検査を実施してください。
ウイルス対策ソフトの自動更新機能および自動検査機能を利用すると、これらの失念防止になります。
☞不明な場合は、ウイルス対策ソフトの問合せ先にご確認ください。
- ③ 身に覚えのない電子メールは開かないようにしてください。
☞万が一、開いた場合は、ウイルス対策ソフトでウイルス検査を実施してください。

- ④ 電子メールの添付ファイルまたはホームページ等からダウンロードしたファイルについて、使用する前にウイルス対策ソフトでウイルス検査を実施してください。
- ⑤ 個人IBを利用するパソコンで、不審なホームページへのアクセスやフリーソフト等のインストールなどはなるべく避けてください。
☞この場合は、速やかにウイルス対策ソフトでウイルス検査を実施してください。
- ⑥ ブラウザおよびOSは、常に最新の状態に更新してください。また、サポート終了のOS、ブラウザ、ウイルス対策ソフトなどは使用しないでください。
WindowsUpdate を自動更新設定にするとOS等は最新状態に自動更新されます。
☞WindowXPはマイクロソフト社のサポートを終了しています。
☞当金庫インターネットバンキング推奨OSをご利用ください。(当金庫ホームページに掲載)

不正取引手口の主な特徴

被害のあった金融機関の発表や各種報道などから、偽の画面を表示しパスワードを盗取する手口(MITB攻撃)がみられます。これは、振込用の確認パスワードを入力する偽の画面を表示し利用者にパスワードを入力させ盗取し、その盗取したパスワードを用いて不正送金を行う手口です。

《MITB(Man In The Browser)攻撃とわれている手口》

ウイルスがブラウザを乗っ取り、自由に画面表示を変えたり、入力データの盗聴、送信データの改ざんなどを行う攻撃。

偽の画面ってどんな画面？

一例ですが、下記のようにログイン後に不正な偽の画面を表示させ、都度振込送信確認番号(10桁)などを入力させようとする事象が確認されておりますのでご注意ください。

当金庫の個人IBサービスでは、振込確認時の画面以外から入力を求めることは絶対にありませんので、下図のような画面が表示されても絶対に入力することなく 直ちに当金庫・IB担当までご連絡ください。

《不正画面のメッセージの例》

◇不正画面のメッセージ例1

あなたのコンピュータをシステムが認識できませんでした。

インターネット・サービスプロバイダーが行った最近の変更、
またはあなたが行ったソフトウェアの更新による可能性があります。
引続きバンキングサービスを利用するには、表からコードを入力してください。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input style="width: 80%;" type="text"/>
確認番号				●			●	●	●		

◇不正画面のメッセージ例 2

あなたのコンピュータをシステムが認識できませんでした。

ログイン

インターネット・サービスプロバイダーが行った最近の変更、
またはあなたが行ったソフトウェアの更新による可能性があります。
引き続きバンキングサービスを利用するには、表からコードを入力してください。

ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ク
(2)			(4)			(3)	(1)

(1)(ウ)	(2)(ア)	(3)(キ)	(4)(エ)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

■ 英字は大文字と小文字を区別しますので、ご注意ください。
■ ブラウザの「戻る」「進む」ボタンは使用しないでください。
■ ご利用のosおよびブラウザや文字の大きさによっては、画面のレイアウトが若干崩れる場合がありますが、お取引に影響はありません。

当金庫の対応とお客さまへのお願い

金融業界の被害状況・取組みおよび当金庫の新たな取組みなどについて、必要に応じて、当金庫ホームページ、電子メール、郵送等によりお客さまに適正な情報(注意喚起)をお届けします。

また、不正送金被害等の発生状況により、お客さまあてに緊急連絡をさせていただく場合がありますので、連絡先に変更がありましたら直ちに設定変更または当金庫所定の手続きをお願いします。

- ☞ 当金庫にお届けの電子メールアドレスを変更された場合は、個人IB画面から新しいメールアドレスに変更してください。
- ☞ 口座名義・住所・電話番号などの当金庫にお届けいただいている事項が変更となる場合は、当金庫の取引店窓口にて所定の手続きを行ってください。

不正送金等の被害に遭わないように適正な取組みをお願いします。
万が一、被害に遭った場合またはパスワード等を盗取された疑いのある場合は、直ちに当金庫のIB担当にご連絡ください。

《 連絡先 (IB担当) 》
柏崎信用金庫 事務部 IB担当
電話: 0257-24-3321