

Wesmo!サービスの不正取引に対する補償方針

(目的)

第1条 当社のWesmo!サービス（以下、「本サービス」といいます。）の内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補償の有無、内容及び補償要件を本方針にて明示します。

(損失が発生するおそれのある具体的な場面)

第2条 損失が発生するおそれのある具体的な場面としては、以下のとおりです。

- ① 本サービスにより、利用者の意思に反して当社の資金移動サービスが第三者に不正に利用若しくは処分等されたことにより利用者等に損失が生じた場合
- ② 本サービスにより、預金口座、クレジットカードその他当社の資金移動サービスの残高のチャージに利用可能な外部の決済サービスが不正に連携されて利用又は処分等されたことにより、当該預金口座等保有者に損失が生じた場合

(補償の有無)

第3条 当社は、本サービスの利用者の意思に反して権限を有しない者の指図が行われたことにより発生した損失について、原則として、これを補償します。

ただし、当社又は連携先、連携する銀行又はクレジットカード会社（以下、「連携先」といいます。）に申告した内容、当社及び連携先が行った調査の内容その他の事情を勘案の上、以下のいずれかに該当すると当社が合理的に判断した損失の全部又は一部については補償を行いません。

- ア 利用者等の故意もしくは重大な過失に起因する不正利用である場合
- イ 利用者等の家族、近親者、同居人、利用者等の委託を受けて身の回りの世話をする者等、利用者等の関係者又は利用者等の許可に基づき対象端末等を利用する者が行った不正利用である場合
- ウ 利用者等に、利用者スマートフォン等の利用・管理について、管理不十分、利用上の過誤その他の帰責性がある場合
- エ 利用者等が当社の定める各種規約に違反している場合
- オ 当該申出の全部又は一部が虚偽である又はその疑いがある場合
- カ 利用者等が不正利用に関して不当な利益を得ているもしくは不正利用に協力をしていた場合またはその疑いがある場合
- キ 利用者等が第三者に強要されて不正利用を行った場合
- ク 利用者等が補償の申出をした日から1年以内に再び補償の申出をした場合
- ケ 不正利用者の発見および損害の調査に努力又は協力をしない場合
- コ 損害の発生および拡大の防止に必要な努力又は協力をしない場合
- サ 戦争、地震など著しい社会秩序の混乱の際に生じた不正利用である場合
- シ その他、当社が不適当と判断する場合

(補償内容)

- 第4条 当社は、本サービスの利用者及び連携先の利用者（以下、利用者と併せて「利用者等」といいます。）が被った損失の内容に応じ、不正利用発生時点の残高を上限として、本サービスの資金移動業残高の付与又は現金を支払う方法により、利用者等が被った損失を全額補償するものとします。ただし、利用者等に過失がある場合は、損失を被った利用者等の行為態様やその状況等を考慮の上、補償額を決定することとし、かかる補償額の決定に際しては、預金者保護法および盗難通帳等による預金等の不正な払戻しへの対応に関する全銀協申し合わせ（平成20年2月19日付「預金等の不正な払戻しへの対応について」）等を参考にすることとします。また、利用者等が連携先その他当社以外の第三者から損失の補填を受けた場合、当社は、当該補填を受けた金額を差し引いた残額を補償するものとします。
- 2 本サービスの利用者等が当社に対して補償を求める場合には、下記「補償手続の内容」に従った手続を行うとともに、当社による調査に協力するものとします。利用者等が当該手続を怠った場合には、利用者等に生じた損失の全部又は一部について、当社はその責任を負わないことがあります。

(補償手続)

- 第5条 本サービスの利用者等は、損失が発生した日（継続して複数回の損失が発生した場合はその最終の損失発生日）から60日以内に、当該損失が発生した事実を当社及び連携先に通知するものとします。また、その被害について、警察署に申告しなければならないものとします。
- 2 利用者等は、前項に基づき、当社に対して、以下の内容を申告するものとします。
- ア 損失額
 - イ 損失発生日
 - ウ 損失発生の経緯
 - エ 申告をした警察署名
 - オ 警察に申告をした日
 - カ 警察への被害届等の受理番号、相談番号
 - キ その他当社が通知を求めた事項

(連携サービス)

- 第6条 本サービスの利用者等に生じた損失については、原則として、当社が問い合わせ窓口となり、連携先と協力して補償を実施するものとします。

(補償に関する相談窓口及びその連絡先)

- 第7条 本サービスの利用者等に生じた損失については、原則として、当社が問い合わせ窓口となり、連携先と協力して補償を実施するものとします。
- 2 本サービスの補償に関する相談窓口及びその連絡先は、以下の通りとします。
- Wesmo!緊急対応デスク
- ・電話番号：0120-550-977（フリーダイヤル）
 - ・受付時間：24時間／土日祝日を含む365日

お問合せフォームは、以下のとおりです。

<https://entry.jr-odekake.net/n/form/wpnb/VGKSKcCen5L-vbScZbwXv>

(不正取引の公表基準)

第8条 当社は、第2条記載の不正取引が発生した場合又はそのおそれがある場合について、当該不正取引の態様を踏まえ、被害の拡大（二次被害）を防止するために必要があると判断したとき、類似の事案の発生を回避するために有益であると判断したとき、また、被害額や件数等の事情において社会的な影響が大きいと認められるときは、速やかに連携先と協力の上必要な情報を当社のウェブサイト及びアプリケーション上で公表いたします。