

## 不正利用被害の補償方針

令和3年4月30日制定

### 1. 資金移動サービスの内容に応じて、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補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容

#### ① 損失が発生するおそれのある具体的な場面

当社が発行するカード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、当該利用者に損失が発生した場合

(例)

当社が発行するカードまたは当該カード情報が第三者に不正に取得、使用されたことにより、別に定める要件に該当することなく、顧客のカード専用口座内の資金またはチャージ済みのカード残高について損害が生じた場合

#### ② 損失補償の有無

当社は、当社発行のプリペイドカードについて、顧客の意思に反して権限を有しない者のカード使用が行われたことにより発生した損害について、原則としてこれを補償します。ただし、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一部または全部については補償を行いません。

##### (1) カードの管理、使用等に顧客の故意、過失がある損害の場合

- ・ 暗証番号（P I N）の入力を伴う取引についての損害の場合
- ・ E C取引においてセキュリティコードの入力を伴う取引についての損害の場合
- ・ カード裏面にサインをしていなかったことによる損害の場合
- ・ セキュリティロックなど、不正発生防止に必要な安全管理措置を取らなかったことによる損害の場合

##### (2) 会員の家族・同居人、受領代理人等による不正利用に起因する損害の場合

##### (3) カード会員規約第15条（登録事項の変更等）の義務を怠ったことに起因する損害その他、会員規約に違反する使用に起因する損害の場合

##### (4) 戦争・地震等による著しい秩序の混乱中に生じた紛失・盗難に起因する損害の場合

##### (5) その他、以下のような場合

- ・ 不正発生から61日以上当社へ通知がなかった場合
- ・ 紛失・盗難の通知を当社で受領した日の61日以前に生じた損害の場合
- ・ 提出書類やヒアリング等、調査、手続きを必要とする事項に対して非協力的な場合
- ・ 紛失・盗難または被害状況の届け出内容が虚偽であった場合

## 2. 補償手続きの内容

- ① 顧客は、損失が発生した日から 60 日以内に、当該損失が発生した事実を当社に通知するものとします。また、その被害について、警察署に届け出るものとします。
- ② 顧客は、前項に基づく当社への通知後速やかに、当社に対して、以下の内容を当社の定める形式にて申告するものとします。
  - ・ 損失額
  - ・ 損失発生日
  - ・ 損失発生の経緯
  - ・ その他当社が申告を求めた事項

## 3. 補償に関する相談窓口およびその連絡先

マネパカードサポートデスク

TEL 0570-057-084 または E メール (card\_info@moneypartners.co.jp)

※海外からの場合 TEL 81-3-6634-7777 (平日午前 9 時から午後 6 時まで)

〒106-6233 東京都港区六本木三丁目 2 番 1 号

住友不動産六本木グランドタワー33 階

## 4. 不正取引の公表基準

当社は、上記 1. ①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、速やかに必要な情報を公表いたします。