

資金移動サービスの不正取引に対する補償方針

1. 不正取引補償制度について

当社の資金移動サービス（以下「本送金サービス」という）を安心してご利用いただけるよう、本送金サービスにおいて、不正利用の被害に遭われた方への補償について以下のとおり定めます。本方針は、当社の Smiles 送金取引規程と一体のものとして適用されます。

2. 補償の基本方針

当社は、本送金サービスの会員（以下、「利用者」という）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等により発生した損失、および悪意のある第三者が利用者になりすまして、アカウントの開設・登録情報の変更・閉鎖などの不正利用したことにより発生した損害（以下「対象損害」という）について、本方針およびサービス利用規約に基づき、以下のとおり処理致します。

(1) 基本原則

当社は、本サービスの利用において、正当な利用者が発生した損失（第三者による不正アクセス、なりすまし、パスワード盗用等による不正送金を含むがこれに限られない）について、当社に故意または過失が明確に存在しない限り、一切の補償を行いません。

(2) 当社による補償

当社の責めに帰すべき明確な事由により不正利用が発生したと当社が認めた場合は、当該利用者へ生じた直接かつ通常の損害を、本第3条に従い補償いたします。但し、正当な利用者側において対象損害の発生に関連する故意または過失が認められる場合は、当該対象損害発生の際、同調査に関する利用者の協力状況、および過失割合等を総合的に勘案し、個別に補償額を決定させていただきます。

(3) 補償の対象外

前項にかかわらず、以下の場合は、対象損害の補償対象外といたします。

- Smiles 送金取引規定の〔免責〕条項に定める事由に該当する場合
- 利用者が当該損失に対し第三者から損害補償や補填または、不当利得返還を受けた場合

3. 補償手続の内容

(1) 損失発生時の通知

利用者は、対象損害の発生を知った場合、その発生日（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、その旨を当社に通知するものとします。また、その被害について、速やかに警察署に申告し、当社による調査にご協力いただく必要があります。

(2) 申告事項

利用者は、当社への通知後速やかに、当社の案内に従い、以下の内容を必要な資料を添付して申告するものとします。

- 損失額および損失発生日
- 損失発生の経緯（ID・パスワード、当社送金アプリ、携帯端末等の管理状況を含む）
- 警察への届出状況（届出受理番号等）
- その他当社が調査のために必要と認めた事項

(3) 補償の実施

当社は、申告内容および調査結果に基づき、補償の可否および補償額を決定します。補償を行う場合は、原則として調査完了後 30 日以内に、当社所定の方法により補償を実施いたします。

4. 破綻時の直接請求

改正資金決済法（2025 年施行）に基づき、当社が破綻した場合、利用者は当社が契約する保証機関または信託受託者に対し、直接補償金の支払いを請求することができます（法第 44 条・第 45 条および改正資金決済法第 45 条の 3～5 参照）。

5. 補償に関する相談窓口及びその連絡先

相談窓口: 〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町 3 - 6

株式会社デジタルウォレット カスタマーセンター窓口

連絡先: メールアドレス: remit.support@digitalwallet.co.jp

6. 紛争解決機関

本方針または、当社による補償額の決定に関する紛争については、Smiles 送金取引規定〔金融 ADR 苦情処理措置及び紛争解決措置〕に定める以下の指定紛争解決機関をご利用いただけます。

- 東京弁護士会紛争解決センター 電話: 03-3581-0031
- 第一東京弁護士会仲裁センター 電話: 03-3595-8588
- 第二東京弁護士会仲裁センター 電話: 03-3581-2249

7. 不正取引の公表基準

当社は、資金決済法第 54 条に従い、当局より要求があった場合は、不正取引の発生内容を当局へ報告いたします。また、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であると判断したときは、速やかに必要な情報を公表いたします。

最終改訂日：2025年10月17日