

Procedures to Compensate Users for Fraudulent Use of Wallet Services

Japan Remit Finance Co., Ltd.

In addition to Article 13 of Terms and Conditions for Usage of JP Remit, Japan Remit Finance Co., Ltd. (hereinafter referred to as "We", "JRF" or "Company") hereby establishes the procedures (hereinafter referred to as the "Procedures") to compensate the users of our service below specified in the event of illegal transactions in response to incidents such as damages resulting from the use or contribution of funds to the money-transfer service in the name of the depositor based on the account information of the depositor illegally obtained by a malicious third party.

1. With respect to fraudulent transfers made through the "Wallet" service provided by JRF (including JRF Wallet in JRF's money-transfer business and JRF Pay in JRF's High value transfer prepaid business (third party issuance business)), the Wallet user (hereinafter referred to as the "User" or "Users") may apply to JRF for the compensation amount covered as set forth in (1) to (3) below if all of the following items apply:

(1) Notification to us is made promptly after the theft or improper transfer of the user's mobile terminal is detected.

(2) Our survey has been adequately answered by the Users.

(3) The Users are in cooperation with our investigations by showing JRF that they have submitted reports of damage to the Police and other facts that can be inferred to have been stolen, etc. and by disclosing to JRF the status of reports to the police and other relevant financial institutions.

2. In the event the notice described in 1 (1) above is given by the User, if the User deems that the User is not negligent, such as the fraudulent transfer is not caused by the intent or gross negligence of the User and the User has sufficiently managed the security measures of the mobile terminal and the PIN, we shall compensate the User for the amount equivalent to the amount of damage due to fraudulent transfer (hereinafter referred to as the "Compensation Amount") made on or after the day of thirty (30) days before when the notice was given by the User to JRF.

3. The provisions of the preceding paragraph shall not apply in the event the notice to us as set forth in 1 (1) above is given one year or more after the day on which the stolen mobile terminal was stolen (or, if the day on which the said stolen mobile terminal was stolen is unknown, after the day when the fraudulent transfer was first made).

4. Notwithstanding clause 2 above, we will not compensate for any of the following:

(1) Our Company is in good faith and without any faults for having made improper remittances and falls under any of the following:

① the fraudulent transfer is caused intentionally or negligently by the other financial institution.

② the fraudulent transfer is conducted by the spouse of the user, relatives within the second degree of kinship, relatives living together, other cohabiters, or domestic servants.

③ the Users made any false explanations about important matters in explaining the damage situation to JRF.

(2) The theft of the mobile terminal has been committed by taking advantage of or incidental to a serious disturbance of social order caused by a natural disaster, war, riot, etc.

5. In the event that we make compensation in accordance with 2 above, if the User has been compensated for losses from a person other than JRF with regard to the deposits (hereinafter referred to as the "Subject Deposits") that have become the source of payment by the fraudulent transfer, the Company shall not compensate for such losses to the extent of the amount of such compensation. The same shall apply to the extent that the User receives compensation for damages or return of unjust enrichment from the person who made the wrongful transfer in connection with the said fraudulent transfer.

6. In the event that we are to make the compensation in accordance with 2 above, the User shall not be entitled to demand payment for the rights to the Subject Deposit from the financial institution that opened the account for the Subject Deposit to the extent of the amount covered by the compensation.

7. In the event we have made the compensation as set forth in item 2 above, we shall be deemed to have acquired the right to claim damages or the right to claim restitution of unjust enrichment from the User to the extent of the amount of such compensation, without requiring any other manifestation of intention by the User to the extent of the amount of such compensation.

8. The User shall, when requested by us, take appropriate measures as required by us to satisfy the requirements for perfection with regard to the assignment of the right to claim damages or the right to claim unjust enrichment assigned to us pursuant to the preceding paragraph.

9. If we acknowledge the fraudulent transfer and when we judge that our disclosure of the incidents will reduce the expected harms, we will immediately publish the facts and the content of the fraudulent transfer.

10. Please contact our Compliance Department (Telephone 03-5860-1588 Email: compliance@jpremit.com) for applications and consultations for compensation in accordance with the procedures.

End of document

令和5年8月1日制定

令和6年8月18日改訂

「ウォレット」サービスにおける不正利用に対する顧客への補償手続書

株式会社ジャパンレミットファイナンス

悪意のある第三者が不正に入手した預金者の口座情報等をもとに当該預金者の名義で資金移動サービスに資金をチャージして利用や出金をする被害が発生したこと等の事例を受け、当社は、JP レミット利用規約第13条に加え、不正取引が発生した際の当社顧客への補償手続書（以下「手続書」といいます。）を以下に制定いたします。

1. 当社が管理する JRF が提供する「ウォレット」サービス（当社資金移動業における JRF ウォレットならびに高額電子移転可能型前払式支払手段発行業（第三者型発行業）における JRF Pay を含む）を通じたなされた不正な振込については、次の各号のすべてに該当する場合、ウォレットの利用者は当社に対して次の（1）から（3）に定める補償対象額の補償を申し出ることができます。

(1) 利用者のモバイル端末の盗取又は不正な振込に気づいてから速やかに、当社への通知が行われていること。

(2) 当社の調査に対し、利用者より十分な説明が行われていること。

(3) 利用者が、当社に対し、警察署に被害届を提出していること、その他盗取にあったことが推測できる事実を示すなど、被害状況、警察や関連する金融機関への通知状況等について当社の調査に協力していること。

2. 利用者から上記1（1）の通知がなされた場合、不正な振込が利用者の故意又は重過失によるものでなく、かつ、利用者がモバイル端末の安全対策や暗証番号等の管理を十分に行っている等、利用者が無過失であると当社が認めた場合、当社は、当社へ通知が行われた日の30日前の日以降になされた不正な振込にかかる損害の額に相当する金額

（以下「補償対象額」といいます。）を補償するものとします。

3. 前項の定めは、上記1（1）による当社への通知が、モバイル端末の盗取が行われた日（当該盗取が行われた日が明らかでないときは、不正な振込が最初に行われた日）から、1年を経過する日以降に行われた場合には、適用されないものとします。

4. 上記2. にかかわらず、次のいずれかに該当する場合には、当社は補償を行いません。

(1) 不正な振込が行われたことについて当社が善意かつ無過失であり、かつ、次のいずれかに該当すること。

① 不正な振込が他の金融機関の故意又は過失によるものであること。

② 利用者の配偶者、二親等内の親族、同居の親族、その他の同居人、又は、家事使用人によって行われたこと。

③ 利用者が、被害状況に関する当社に対する説明において、重要な事項について偽りの説明を行ったこと。

(2) モバイル端末の盗取が、自然災害、戦争、暴動等による著しい社会秩序の混乱に乘じ又はこれに付随して行われたこと。

5. 当社が上記2. による補償を行う場合、不正な振込の支払原資となった預金（以下

「対象預金」といいます。）について、利用者が、当社以外の者から損失の補償等を受けているときは、この補償等を受けた額の限度において、補償は行わないものとします。また、利用者が、不正な振込を行った者から、当該不正な振込に関して損害の賠償又は不当利得の返還を受けた場合も、その受けた賠償金又は返還金の限度において同様とします。

6. 当社が上記2. により補償を行った場合には、当該補償を行った金額の限度において、利用者は、対象預金にかかる口座を開設した金融機関に対し、対象預金に関する権利に係る支払の請求を行うことはできません。

7. 当社が上記2. により補償を行ったときは、当社は、当該補償を行った金額の限度において、盗取されたモバイル端末により不正な振込を行った者その他の第三者に対して利用者が有する損害賠償請求権又は不当利得返還請求権を、別段の意思表示を要せず、利用者から譲り受けたこととなるものとします。

8. 利用者は、当社が求めたときは、前項により当社に譲り渡した損害賠償請求権又は不当利得請求権の譲渡について、当社が対抗要件を具備するよう、当社の求める適切な措置をとるものとします。

9. 当社は、不正な振込が認められ、その被害を当社が公表をすることで予測される被害が低減されると当社が認識する場合には、直ちに不正な振込の事実とその内容につき公表を行います。

10. 手続書に従った補償の申出や相談は、当社コンプライアンス部（電話番号：03-5860-1588 Email: compliance@jpremit.com）までご連絡をお願い申し上げます

以 上