補償に関する方針

最終更新日：**2025年7月28日

1. **目的**

この補償に関する方針（以下「**本方針**」という）は、本サービスに関連する詐欺的（不正）な取引によって生じたユーザーの損失を補償するための枠組みを確立することを目的としています。

2. **補償の範囲および適格性**

本方針は、Remitly Japan株式会社（以下「**Remitly**」という）で開設されたアカウントにのみ適用されます。

ユーザーは、Remitlyに対する不正な指示の結果として損害を被った場合、本方針に従ってRemitlyに補償を請求することができます。

当社は、ユーザーから提出された補償請求の内容、調査結果、および他の関連状況を確認します。補償は、以下のいずれにも該当しないとRemitlyが判断した不正な指示の場合に提供されます。

- ユーザーが故意に、もしくは重過失をもって行為した、または自らのアカウントもしくはデバイスを保護するための合理的な措置を講じなかった。
- 家族の構成員もしくはユーザーの同居者、またはユーザーの同意の有無にかかわらず、ユーザーの認証情報もしくはデバイスに対するアクセスを取得した個人（以下、個別に、および総称して「関係者」という）によって、不正な指示が行われた。
- ユーザーがRemitlyユーザー契約に違反した。
- ユーザーが補償請求に関連して虚偽もしくは誤解を招き得る情報を提供した、または請求の全部もしくは一部が詐欺的もしくは疑わしいと考えられる。
- ユーザーが不正な指示から利益を得た、不正な指示に協力した、またはそうしたと合理的に疑われる（ユーザーが、不正な指示を行うよう第三者に強要した場合を含む）。
- ユーザーが前回の補償請求から180日以内に請求を提出した。

• ユーザーが、不正な指示の結果として損害が発生した日から30日以内に、その不正な指示を報告しなかった。

• ユーザーが当社の調査に協力しなかった、または不正行為者を特定したり、調査を支援したりするための合理的な努力を尽くさなかった。

• 不正な指示が、戦争、暴動、自然災害、他の不可抗力事由など、重大な社会的不安定の状況下で発生した。

• 適切な調査および入手可能な情報に基づき、補償が不適切であるとRemitlyが判断した他のすべての場合。

• 補償は、ユーザー契約に従って、損失額および個別の事情に基づいて、上限が設定される場合があります。

• 第三者（銀行など）が既にユーザーに補償している場合、当社は、その金額を相殺できるものとします。

• 補償は、直接払い戻しによって行われる場合があります。

3. **補償請求の手続き**

お客様による当社のサービス利用に関連して不正または詐欺的な行為が疑われる場合は、当社まで直ちにお知らせください。以下の手順に従ってください。

• **問題を報告する：**指定された[報告ツール](https://survey.survicate.com/6fd09e8a24903631/?svbep=P3A9YW5vbnltb3Vz)または問い合わせチャネルを使用して当社のサポートチームに連絡し、不正行為の疑いを報告します。

• お客様の銀行口座からの不正な引き出しに気付いた場合は、ご利用の銀行に直接お問い合わせください。

• **社内での確認：**お客様からのご報告を受け次第、当社の専門不正調査チームが事案を確認し、調査を開始します。お客様には、次の手順または追加情報の提出の依頼が記載された返信が届きます。

• **アカウントのセキュリティを確保する：**当社が調査している間、ログインパスワードを変更することを強くお勧めします。また、Remitlyに登録されている電子メールアドレスに関連する電子メールアカウントのパスワードを変更することもご

検討ください。

• **不正送金をキャンセルする：**現在進行中の不正送金にお気付きの場合は、お客様のアカウントを通じてキャンセルを試みるか、または当社のサポートチームまで直ちにお知らせください。

• **被害届を警察に提出する：**お住まいの地域の法執行機関に被害届を提出し、該当する場合は、補償請求の一部として提出するために写しを保持します。

不正な指示の結果として損害が発生した日から30日以内にこれらの要件を満たさない場合、補償が拒否されたり、補償額が減額されたりする可能性があります。

4. **補償に関するお問い合わせ先**

お問い合わせまたは補償請求の提出については、当社のWebにおける「ヘルプセンター」内の苦情ページ（*Please add URL Link for* JP version of Complaints Page）、お電話 (0120-673-662)または電子メール（complaints@remitly.com）のいずれかの方方法にてお問い合わせください。

5. **不正取引の公表**

当社のサービスを通じて不正な取引、または他の違法な取引が発生した場合、または発生する可能性がある場合、当社は、さらなる被害を防止するのに役立つ必要な情報を速やかに開示します。また、違法行為の事情を考慮して、事案の性質（被害額や影響を受けたアカウント数など）が、重大な社会的影響を及ぼすと考えられる場合にも、情報を開示します。

6. **情報共有**

Remitlyは、不正取引の傾向およびユーザーからの苦情に関する関連情報を、サービスプロバイダー、パートナー（金融機関パートナーを含む）、規制当局、法執行機関（警察など）、および他の政府部門または機関と共有する場合があります。

7. **方針の見直しおよび更新**

本方針は、経済状況の変化、法令の改廃、またはRemitlyユーザー契約の更新への対応、Remitlyが必要とみなす他の理由のためなど、Remitlyの裁量において、変更または廃止される場合があります。

本方針の変更または廃止については、RemitlyのウェブサイトまたはRemitlyアプリ内でお知らせします。