

2025 年 3 月 21 日
株式会社 Kort Valuta

不正利用に関する補償方針

1. TwooCa バリューアカウント及び TwooCa マネーアカウント（以下、単に「TwooCa アカウント」といいます。）の保有者（以下、「利用者」といいます。）並びに TwooCa アカウントに不正に登録されたクレジットカードの保有者は、以下に記載する事象により損害を被った場合、当社に対して補償を求める（以下「補償請求」といいます。）ことができます。
 - (1) TwooCa アカウントに関する情報が第三者に不正に取得（盗取、詐取等）された場合又はモバイル端末の紛失や盗難により、利用者が意図せず、第三者により TwooCa カフェテリアポイント残高、TwooCa バリュー残高、TwooCa マネー残高が不正利用された場合
 - (2) TwooCa アカウントに登録されているクレジットカードに関する情報が第三者に不正に取得（盗取、詐取等）され、利用者が意図せず、第三者により当該カード情報が不正利用された場合
 - (3) クレジットカード保有者の意思に反して、当該クレジットカードが TwooCa アカウントに不正に登録されて利用され、当該カードの保有者に損失が発生した場合
 - (4) 上記(1)～(3)に該当しないケースであっても、個別の判断において、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る等の不正利用による利用者の損害であると当社が認めた場合
2. 利用者又は TwooCa アカウントに不正に登録されたクレジットカードの保有者（以下、「補償請求者」といいます。）は、不正利用による損失を認識した時には、直ちにその状況を当社に連絡するものとし、不正利用による損失を認識した日の翌日から起算した 30 日以内に、当該不正利用及び損害を警察署に申告（相談も含む）したうえで、当社所定の方式に従い補償請求を行うものとします。なお、損失を認識した日の翌日から起算した 30 日を過ぎた場合や警察署に申告を行うことができなかった場合であっても、補償請求者がその理由を合理的な根拠をもって説明ができる場合で、当社がそれを認める場合には、補償請求できるものとします。また、当社に対し、所定の方式に従い、損害の発生並びに補償請求者が当社以外の第三者から受けられる補償の有無及び内容（既に補償を受けた場合には、その事実を含みます。）を正確に通知しなければならないものとします。さらに、補償請求者は、前記に加えて、以下の事項にも対応しなければならないものとします。
 - (1) 損害の発生及びその拡大の防止に努力すること
 - (2) 当社が求める場合、不正利用者発見への協力、必要とする書類、証拠等の速やかな

収集・提出、当社の損害調査への協力を行うこと

(3) クレジットカード情報が不正利用された場合については、当該カードの発行元に対しても、不正利用の届出を行うこと

3. 本方針に定める「損害」は、上記項番1に定める各事象によって、TwooCa サービス又は TwooCa マネートランスファーサービス、その他当社サービスにおいて、補償請求者の意図に反した不正なチャージ、決済、譲渡、出金、送金が行われた時点をもって、損害発生とします。

4. 当社は、補償請求者から補償請求受付後、請求内容及び当社による確認・調査の結果、その他事情を審査し、以下のいずれにも該当しないと判断した場合は、補償請求者に補償を行います。但し、以下のいずれか（第4号を除く）に該当する場合であっても、それがやむを得ない事情であって、補償請求者が合理的な根拠をもって説明ができ、当社においてもそれがやむを得ない事情であると判断した場合には、例外的に補償を行う場合があります。

(1) TwooCa カード及び TwooCa Ring の紛失、盗難によって発生した不正利用による損害

(2) 当社所定の方法による本人確認を行っていない場合

(3) 不正利用による損害の発生から 60 日を経過している補償請求

(4) 補償請求者の故意若しくは重過失、又は法令違反に起因する不正利用

(5) 補償請求者が行った不正利用（第三者に強要されて行った不正利用含む）

(6) 補償請求者の家族、近親者、同居人、補償請求者の依頼（家族、近親者等による依頼を含む）を受けて介護、世話等をする者、補償請求者の承諾等を得て TwooCa サービス又は TwooCa マネートランスファーサービス、その他当社サービスを利用する者が行った不正利用

(7) 補償請求者が譲渡、貸与又は担保に差し入れたモバイル端末による不正利用

(8) 補償請求者が本方針、その他当社の定めに違反している場合

(9) 上記項番2の申告、請求の内容について、全部若しくは一部が虚偽、又は整合性を欠いているなど、虚偽の疑いがある場合

(10) 補償請求者が不正利用に関係している（不正利用により不当な利益を得ている、不正利用に協力しているなど）、又は被害状況の説明が不自然、不正利用者との接点があるなど、共謀の疑いがある場合

(11) 前回の補償請求から1年以内の利用者の過失による不正利用に係る補償請求である場合

(12) 補償対象の不正利用に関して、上記項番2に規定する努力、協力等を行わない場合

(13) 利用者が不正利用を認識した後、不正利用による損害の拡大防止のための行為を行わないことによって損害が発生した場合

(14) 戦争、災害、疫病、地震等、社会的混乱の際に生じた不正利用

(15)その他、合理的な根拠をもって、当社が前号各号に準ずる不相当と認める事情がある場合

5. 当社は、上記項番4の審査の結果、補償を提供すると判断した場合、補償の内容は以下のとおりとします。

(1) 補償請求者が第三者に不正利用された金額（不正利用の際に生じた TwooCa サービス及び TwooCa マネートランスファーサービス、その他当社サービスに関する手数料を含みます。）から、当社以外の第三者から回収できた金額を差し引いた金額の補償を行います。

(2) 不正利用による損害について、補償請求者が当社以外の第三者から補償を受けられる場合、損害の額が当該第三者からの補償額を超過する場合に限り、当該超過額の補償を行います。

(3) クレジットカード情報が不正利用された場合については、当該クレジットカードの発行元（連携先）と協力して補償を行います。

(4) 補償請求者が利用者である場合、TwooCa カフェテリアポイント残高、TwooCa バリュー残高、TwooCa マネー残高の各残高の補償額に相当する額を各残高に加算する方法により補償を行います。また、補償請求者が利用者以外（TwooCa アカウトにクレジットカードが不正に登録されて利用された当該クレジットカードの保有者）である場合については、補償方法について個別に相談し補償を行います。

（補償に関する相談窓口及びその連絡先）

お客様サポートセンター

0 5 7 0 - 0 2 2 - 7 5 2

対応時間 平日 9：30 - 17：00（祝日・年末年始は休み）

（不正取引の公表基準）

当社は、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、又は、被害額や件数等を勘案し社会的な影響が大きいと判断したときは、連携先と協力の上、速やかに必要な情報を公表いたします。

（補償申請方法）

補償申請方法は、ホームページ又は TwooCa Web アプリ又はスマホ TwooCa アプリの「お問合せフォーム」よりお問い合わせください。

お問い合わせの際は、本文に「不正利用の補償申請」とご記入のうえ、以下の事項の記入をお願いいたします。

(申請者情報)

- ・ お名前
- ・ ご住所
- ・ 電話番号
- ・ お客様 ID (TwooCa アカウントを保有する利用者である場合)
- ・ ご連絡用メールアドレス

(不正被害の内容)

- ・ 被害日時
- ・ 金額
- ・ 損失発生の際緯

(警察署への被害申告の状況)

- ・ 申告先の警察署名
- ・ 申告日
- ・ 受理番号

以 上

2023 年 12 月 7 日制定

2025 年 3 月 21 日改訂