

業務取扱要領

この業務取扱要領（以下、「本要領」といいます。）は、ウェルネット株式会社（以下、「当社」といいます。）と送金事務委託者との間の一定の取引について適用されるものです。

第 1 条（適用範囲）

1. 当社は、資金決済に関する法律に基づいた第二種資金移動業者であり、当社が行う送金は、銀行等が行う為替取引ではありません。
2. したがって、預金もしくは貯金または定期積金等（銀行法 2 条 4 項に規定する定期積金等をいう。）を受け入れるものではありません。
3. また、当社が提供する資金移動サービス（以下、「本サービス」といいます。）は、預金保険法第 53 条または農水産業協同組合貯金保険法第 55 条に規定する保険金の支払の対象ではありません。
4. 本サービスに関する、顧客資産の安全性を確保するために、資金決済に関する法律に基づき、履行保証金として以下の方法で供託しています。
 - ・供託先 当社の本店の最寄りの供託所
 - ・資金決済に関する法律第 43 条 1 項に規定する基準日 毎週月曜日
 - ・供託期限 履行保証金の供託が必要と判断した基準日から 3 営業日以内なお、履行保証金の還付が必要になった場合の還付請求権は送金依頼委託者が持つものとします。当社と、送金に係る取引を行う場合は、送金依頼委託者が本要領に同意し、当社が提示する送金事務委託契約書を当社との間で締結していただくことが必要となります。

第 2 条（定義）

本要領における用語の定義は、次の通りとします。

1. 送金事務委託者
当社に送金事務に係る業務を委託する委託者。
2. 受取者
送金事務委託者が指定し、当社が送金を実施する対象者。
3. 送金機関
当社が送金事務に係る業務を委託する事業者。
4. 送金指示
当社が提供する資金送金システムに対して、送金事務委託者が送金金額等、当社所定の送金情報を当社指定の方法にて送信し、送金の指示をすることをいいます。
5. 受取方法
当社が送金事務に係る業務を委託する送金機関で、受取者が現金等を受け取るための方法と、その方法が記載されているサイト。
6. 現金受取番号
受取方法に記載されている、受取者がコンビニエンスストア又はATMで送金指示を照会するため

に入力する番号。

7. 提携コンビニエンスストア

当社が送金事務に係る業務を委託するコンビニエンスストアのうち、当社が別途送金事務委託契約を締結するコンビニエンスストア。受取者が店舗に設置されているレジから、予め送金事務委託者が指定した金額を受取者に払い出す手続きを行うコンビニエンスストアをいいます。

ローソンが払い出す金額の上限は30,000円未満になります。

8. 提携金融機関

当社が送金事務に係る業務を委託する三井住友銀行を経由して振込みすることの出来る金融機関。受取者の預金口座へ送金資金を入金する場合、それらの手続きを行う金融機関をいいます。

なお、振込みの上限金額は100万円になります。

9. 提携ATM

当社が返金事務に係る業務を委託する送金機関（株）セブン・ペイメント・サービスを介して現金等の払出しをすることができ、予め送金事務委託者が指定した金額の現金等を受取者に払い出す手続きを行う現金自動預払機をいいます。

（株）セブン銀行のATMで払い出す金額の上限は100,000円になります。

第3条（資金の受け取り方法）

それぞれの送金機関を使った資金の受け取り方法を以下の通りとします。

1. 提携コンビニエンスストアでの受取方法

- ① 受取者は予め受取方法より現金受取番号を取得する。
- ② 受取者は提携コンビニエンスストアの店舗に設置してある端末に現金受取番号を入力する。
- ③ 当社は提携コンビニエンスストアの店舗に設置してある端末に送金事務委託者より受信した送金指示の内容を表示する。
- ④ 受取者は送金指示の内容を確認し、端末より申込券を受取る。
- ⑤ 受取者は提携コンビニエンスストアの店舗のレジで、前項で受領した券を提示して現金を受取る。
- ⑥ 受取者は提携コンビニエンスストアの店舗のレジから発行される受領書に、現金を受取った署名を行う。
- ⑦ なお、提携コンビニエンスストアでの受取に際しての当社の標準履行期間は送金指示に含まれる受取期限までとする。

2. 提携金融機関での受取方法

- ① 受取者は受取方法が記載されたサイトより、受取者が振込みを指定する銀行口座の銀行名、支店名、口座名、口座名義人を入力する。
- ② 当社は前号で指定された銀行口座に、送金事務委託者より受信した送金指示に含まれる金額を振込むこととし、振込業務を三井住友銀行へ委託して行う。

3. Amazonギフト券での受取方法

当社が定めるギフト券コード購入業務取扱要領の定めるところによります。

4. 提携ATMでの受取方法

- ① 受取者は予め受取方法より現金受取番号を取得する。

- ② 受取者は提携ATMに現金受取番号を入力する。
- ③ 当社は提携ATMに送金事務委託者より受信した送金指示の内容を表示する。
- ④ 受取者は送金指示の内容を確認し、提携ATMより受取の申込をする。
- ⑤ 受取者は提携ATMより送金金額のうち、紙幣の払出しにかかる部分の現金を受取る。
- ⑥ 受取者は送金金額のうち、前記⑤を差し引いた残額にかかる部分（以下「硬貨払出し部分」という。）を、乙所定の以下の（ア）～（ウ）から受取方法を選択する。
 - （ア）セブン・イレブン・ジャパンが主宰するセブン・イレブン店舗（セブン・イレブン・ジャパンのフランチャイジーの店舗を含む。）にて貨幣と引き換えることができる（株）セブン・ペイメント・サービス所定の硬貨払戻票の発行
 - （イ）セブン銀行所定電子マネーへのチャージ
 - （ウ）（株）セブン・ペイメント・サービスが代理収納契約を締結する団体への募金
- ⑦ 提携ATMでの受取に際して、当社の履行业務は、前記⑤の紙幣の払出しにかかる部分の現金を受取り、前記⑥の硬貨払出し部分につき以下の（ア）～（ウ）に掲げるいずれかの行為を行った時点で完了する。
 - （ア）受取者が硬貨払戻票発行を選択した場合：（株）セブン・ペイメント・サービスが発行・交付する硬貨払戻票を提携ATMで発行した時点
 - （イ）受取者が電子マネーチャージを選択した場合：（株）セブン・ペイメント・サービスが提携ATMでの電子マネーへのチャージを完了させた時点
 - （ウ）受取者が募金を選択した場合：（株）セブン・ペイメント・サービスが提携ATMで受取者の募金の意思表示に基づき硬貨払出し部分を代理収納した時点

なお、受取者が提携ATMで（ア）硬貨払戻票の発行による硬貨払出し部分の受取方法を選択した場合、硬貨払戻票が発行された時点で、当社が送金事務委託者から委託を受けた送金業務の履行は完了し、その後は、（株）セブン・ペイメント・サービスが、同社と受取者との同意に基づき、受取者に対して硬貨払出し部分の履行義務を負う。

第4条（取扱日、取扱時間その他本サービスの詳細）

送金機関ごとの取扱日、取扱時間その他本サービスの詳細、また標準履行期間は以下の通りです。

1. 提携コンビニエンスストア（ローソン）

- ① 取扱日：ローソン店舗の営業日に準ずる。
- ② 取扱時間：店舗に設置の端末から現金受取番号を入力し照会できるのは取扱日の午前7時から午後9時30分。照会してから30分以内にレジにて現金を受け取ることが可能。
- ③ 当社の標準履行期間：受取者が受取方法として提携コンビニエンスストア（ローソン）において現金を受け取ること指定し現金受取番号を取得した時点から、送金事務委託者から当社が受取った送金指示に含まれている受取期限までとする。

2. 金融機関

- ① 取扱日：銀行の営業日に準ずる。
- ② 取扱時間：受取者が口座番号を入力する時間は、当社がメンテナンス時間であることを除きいつでも可能。
- ③ 当社の標準履行期間：受取者が受取方法として銀行振込にて指定口座において現金を受け取ること指定し当社が受け付けた時点により、原則として、以下、（ア）～（ウ）の通りとし、送金事務委託者から当社が送金指示を受取った送金指示に含まれている受取期限までとする。
 - （ア）受取者が当社に対して銀行振込にて指定口座から現金を受け取ること指定し、

当社が受け付けた時点が銀行営業日0：00～14：29の場合：原則として当日。

(イ) 受取者が当社に対して銀行振込にて指定口座から現金を受け取ることを指定し、当社が受け付けた時点が銀行営業日14：30～23：59の場合：原則として翌営業日。

(ウ) 受取者が当社に対して銀行振込にて指定口座から現金を受け取ることを指定し、当社が受け付けた時点が銀行営業部日以外の場合：原則として翌営業日。

なお、処理の事情等により、上記期間の、翌営業日または翌々営業日となる場合がある。

3. Amazonギフト券での受取

- ① 取扱日：当社のサービスメンテナンス時間を除き、365日
- ② 取扱時間：当社のサービスメンテナンス時間を除き、24時間受取が可能
- ③ 当社の標準履行期間：受取者の手続完了後、受取者が当社サイト上でAmazonギフト券コードを確認してから即時利用可能。

4. 提携ATM（（株）セブン・ペイメント・サービス）

- ① 取扱日：（株）セブン銀行所定のATMの営業日に準ずる。
- ② 取扱時間：24時間365日現金を受け取ることが可能。
- ③ 当社の標準履行期間：提携ATMで受取者の手続完了後即時。

第5条（登録）

送金事務委託者は当社に送金事務委託者として登録されたのち、届出事項に変更等がある場合は当該変更事項を届出なければならないものとします。また、当社規定および関連法令等で当社が必要と認めた場合は、送金事務委託者は委託者の謄本等の再提出を依頼することがあります。

第6条（届出事項の変更等）

1. 送金事務委託者は、氏名（法人名）、住所（所在地）、電話番号、電子メールアドレス、担当者名、担当部署、署名、その他の届出事項を変更する場合は、所定の書面をもって直ちに当社に届出るものとします。
2. 前項の届出による変更は、当社が必要な変更手続きを完了したと認められた時点で当社に対して有効となるものとします。
3. 届出られた住所および氏名、または変更が届出られた住所および氏名に当社が通知または書類を発送したとき、これらが不到着で当社宛に返送された場合は、当社は届出事項の確認を行い、それでも届出事項の確認ができない場合、当社は届出事項の削除を行い、正しい届出事項が届出られるまで送金指示の依頼を受けないものとします。届出られた電子メールアドレス宛に送信した電子メールが不到着の場合も同様とします。
4. 届出られた住所または電子メールアドレスに、当社が送付物、電子メール等を送付または送信し、通信事情などの理由により延着し、または到達しなかったときでも、通常到着すべきときに到着したものとみなし、そのために生じた損害については、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は責任を負いません。

第7条（顧客情報の取扱い）

当社は、送金事務委託者から得た顧客の個人情報または取引に関わる情報（以下、「顧客情報」

といます。)を、当社の子会社、関連会社、代理人または提携コンビニエンスストア、提携金融機関等に対し、顧客情報の保存管理、その他取引に係る当社の業務遂行上必要な範囲で提供することができるものとします。当社は、法令等、裁判手続その他の法的手続または政府機関の要請により顧客情報の提出を要求された場合は、その要求にしたがうことができるものとします。

第8条（反社会的勢力との取引）

当社は、反社会的勢力と判断される依頼者とは一切の取引を行いません。当社は、反社会的勢力（暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等）の暴力的な要求行為や法的責任を超えた不当な要求には応じません。また、取引開始後に、送金事務委託者が反社会的勢力と判断される場合や不当要求が行われた場合、当該契約を解除してその顧客を取引から排除できることとします。

第9条（通信機器利用について）

1. 当社は、通信機器を用いての送金依頼について、電話およびインターネット等電磁的方法を通じて当社が受信した場合にのみ責任を負うものとします。通信機器・回線の故障、電話不通等通信手段の障害等により本サービスが遅延し、もしくは不能となった場合、または当社が送信した情報等に誤謬・脱漏等が生じた場合、そのためのいかなる損失・損害または諸費用等が送金事務委託者に発生しても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は一切の責任を負いません。
2. 公衆電話回線、専用電話回線等の通信経路において盗聴が行われたことにより送金事務委託者の取引情報等が漏洩した場合、そのためのいかなる損失、損害または諸費用等が送金事務委託者に発生しても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は一切の責任を負いません。
3. 当社および当社の関連会社（以下、併せて「当社等」といいます。）は、アクセスサービスプロバイダーや閲覧ソフトにより本サービスが遅延し、もしくは提供不能となった場合、または当社等が送信した情報等に誤謬・脱漏等が生じた場合、そのためのいかなる損失、損害または諸費用が送金事務委託者に発生しても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は一切の責任を負いません。
4. 当社等は、コンピュータウィルスおよびその関連の障害等により送金事務委託者にいかなる損失、損害または諸費用が発生しても、当社等は一切の責任を負いません。
5. 本サービスの利用に関していかなる損失、損害または諸費用が送金事務委託者に発生しても、当社等に故意または重過失がある場合を除き、当社等は一切の責任を負いません。

第10条（依頼内容照会）

当社が発信した送金指示について、提携金融機関および提携コンビニエンスストアから照会があった場合には、送金の依頼内容について送金事務委託者に照会することがあります。この場合には、すみやかに回答してください。当社からの照会に対して、相当の期間内に回答がなかった場合、または不適切な回答があった場合には、当社から送金委託契約の解除ができるものとします。この場合、解除によって生じた損害については、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は責任を負いません。

第11条（通知、照会の連絡先）

1. 当社がこの取引について送金事務委託者に連絡、照会をする場合には、新規委託者申請のフォームに記載されたメールアドレスを連絡先とします。
2. 前項において、連絡先の記載の不備またはメールの不達、通信回線障害等によって通知、照会をすることができなくても、これによって生じた損害については、当社は責任を負いません。

第 12 条（損害賠償額の上限、第三者による不正利用に対する補償方針）

1. 本要領に関連して当社が損害賠償義務を負う場合には、その損害賠償額は当該送金金額を上限とします。
2. 当社は、原契約第 11 条、同 12 条、及び同 14 条の定めに関わらず、送金事務委託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（以下「不正利用」といいます。）により送金事務委託者に発生した損失について、送金事務委託者が申し出た内容、当社による調査の結果その他一切の事情を審査し、以下のいずれにも該当しないと判断した不正利用について、補償を行います。
 - ① 送金事務委託者の故意または過失に起因する不正利用の場合
 - ② 送金事務委託者の委託を受けて業務を行う者等、送金事務委託者の関係者または送金事務委託者の許可に基づき対象端末等を利用する者が行った場合
 - ③ 送金事務委託者が原契約その他当社の各種の定めに違反している場合
 - ④ 当該申出の全部もしくは一部が虚偽であるまたはその疑いがある場合
 - ⑤ 送金事務委託者が不正利用に関して不当な利益を得ているもしくは不正利用に協力をしていた場合またはその疑いがある場合
 - ⑥ 送金事務委託者が第三者に強要されて不正利用を行った場合
 - ⑦ 送金事務委託者が補償の申出をした日から 1 年以内に再び補償の申出をした場合
 - ⑧ 不正利用に関わった者の発見および損失の調査に努力または協力をしない場合
 - ⑨ 損害の発生および拡大の防止に必要な努力または協力をしない場合
 - ⑩ 戦争、地震など著しい社会秩序の混乱の際に生じた不正利用である場合
 - ⑪ その他、当社が不適当と判断する場合
3. 不正利用について、不正利用による損害が発生した日（継続して複数回の損害が発生した場合はその最終日）から 60 日以内に、当該損害が発生した事実（損失額・損失発生日・損失発生の経緯・その他当社が通知を求めた事項）を当社に通知するものとします。また、その被害について、警察署へ申告しなければならないものとします。
当社が特に必要とする書類、情報または証拠となるものを求めた場合は、遅滞なくこれに応じることとします。
4. 当社は、本条に係る不正取引が発生した場合、又はその恐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。

第13条（法令規則の遵守）

本要領に優先する法令等または法令等に基づく命令、規制がある場合は、本要領に関わらず、それらが適用されるものとし、また、本規定に定めのない事項については、日本および関係各国の

法令等、慣習および提携金融機関等所定の手続きにしたがうこととします。

第14条（準拠法および管轄裁判所）

1. 本要領は、日本の法令にしたがって解釈します。
2. 本要領に関して訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所の専属管轄とすることとします。

第15条（規定の援用）

本要領に定めのない事項については、当社の規定、規則等に定めるところによるものとします。

第16条（本要領の変更）

当社は、金融情勢その他の諸般の事情の変化、その他相当の理由があると認められた場合には、ウェブサイトでの表示など相当な表示手段をもって少なくとも1ヶ月前の事前告知を行うことにより、本要領の内容を変更できるものとします。

第 17 条（相談・苦情・不正取引の補償に応じる営業所の所在地と連絡先）

1. 本サービスについての相談窓口は、以下のとおりとします。
 - （1）会社名：ウェルネット株式会社 札幌本社
 - （2）所在地：北海道札幌市中央区大通東十丁目 11 番地 4
 - （3）電話番号：011-350-7760
 - （4）メールアドレス：support_m@well-net.jp
 - （5）当社ホームページ：<https://www.wellnet.co.jp/>
2. 当社の行う資金移動業に関する苦情対応措置及び紛争解決措置は、以下のとおりとします。
 - （1）苦情対応措置
一般社団法人日本資金決済業協会「お客様相談室」
住所：東京都千代田区九段南 3 丁目 8 番 11 号 飛栄九段ビル 7 階（701 号室）
電話：03-3556-6261
受付時間：午前 10 時から午後 5 時まで（土曜、日曜、休・祝日、年末年始を除く。）
 - （2）紛争解決措置
東京弁護士会 電話：03-3581-0031
第一東京弁護士会 電話：03-3595-8588
第二東京弁護士会 電話：03-3581-2249

以上