

不正利用による被害を補償する制度の導入について ～ 「PayPay」をより安心してご利用いただくために ～

ソフトバンクグループ株式会社とソフトバンク株式会社、ならびにヤフー株式会社の共同出資会社であるPayPay株式会社は、ユーザーや加盟店のみなさまがより安心して「PayPay」をご利用いただけるよう、全てのユーザーを対象とした不正利用時の補償制度を利用規約などに明記し、また加盟店向けの規約には、「PayPay」での決済において不正取引が行われた場合の入金保証について明記し、2019年8月28日より適用開始します。

当社が実施したアンケートの結果によると、スマホ決済サービスを利用しない理由の一つに、不正利用に対する不安があり、また不正利用発生時の補償対応へのニーズが高いことがわかりました。PayPayでは、クレジットカード登録における本人認証サービス（3Dセキュア）の対応をはじめ、さまざまな不正利用対策を行っており、不正発生率はサービス開始当初に比べて大幅に低減できていますが、今回さらに「PayPay」を安心してご利用いただけるサービスにするため、第三者による不正行為による被害に遭われても全額補償する内容を利用規約などに規定します。

ユーザーが「PayPay」のご利用に際して不正利用による被害に遭われた場合、原則PayPayが被害の全額を補償します。また、万が一「PayPay」をご利用でない方の銀行口座情報などを用いて「PayPay」で不正利用された場合でも、同様に補償します。

■ユーザーを対象とした補償制度について

「PayPay」をご利用の全ユーザーを対象に、決済、チャージ、送金（譲渡）などのPayPayが提供するサービスにおいて、万が一アカウントや銀行口座情報およびクレジットカード情報などが第三者に盗用されて不正利用されるなどによる被害に遭われた場合、原則PayPayが被害額の全額を補償します。また、「PayPay」をご利用でない方（PayPayアカウントをお持ちでない方）が、不正利用などによって、「PayPay」を利用した被害にあわれた場合にも、原則PayPayが被害額の全額を補償します。

※ クレジットカードについては、クレジットカード会社を通じて補償される場合がありますので、まずはクレジットカード会社にご連絡ください。

※ 被害に遭われた方に故意または重大な過失などがあった場合は、補償できない場合があります。

※ 補償にあたっては、被害に遭われた方からの申し出と警察署への申告など所定の手続き、PayPay側での審査が必要になります。詳しくは「[PayPay補償制度に関する規約](#)」をご確認ください。

■ユーザーへの補償が発生した場合の加盟店に対する入金保証について

「PayPay」を導入している全加盟店を対象に、「PayPay」での決済において悪意ある者による不正取引が行われた場合でも、原則加盟店に取引金額の全額を入金します。また、不正利用による被害に遭われた方などへの補償が発生した場合はPayPayが負担し、加盟店に負担を求めることはありません。

※ 加盟店側に故意または重大な過失などがあった場合は、入金しない場合および負担を求める場合があります。

■お問い合わせ窓口の体制について

電話とお問い合わせフォーム、どちらのお問い合わせ方法についても、24時間365日いつでも相談できるお問い合わせ窓口を設置し、対応しています。

《PayPayお問い合わせ窓口》

- ・ユーザー 電話番号：0120-990-634 営業時間：24時間受付／土・日・祝日を含む365日
- ・加盟店 電話番号：0120-990-640 営業時間：24時間受付／土・日・祝日を含む365日

※ 携帯電話の紛失、盗難時のご連絡は、[こちら](#)から受け付けています。

※ 電話以外の方法によるお問い合わせは、お問い合わせフォームで受け付けています。一度、ホームページの「[よくあるご質問](#)」をご確認いただき、お問い合わせください。

※ 加盟店のお問い合わせ窓口は、お申し込み済みの加盟店向けの窓口です。加盟店IDを事前にご確認のうえ、お問い合わせください。

<不正利用時の補償内容について>

		不正利用に使われた情報	8月27日以前	8月28日以降
ユーザー	PayPay アカウントあり	カード情報	○	○
		銀行口座情報など	△	
		アカウント		
	PayPay アカウントなし	カード情報	○	
		銀行口座情報など	△	
		アカウント	△	
加盟店	カード情報	○	○	
	銀行口座情報など	△		
	アカウント			

(記号の説明)

- ・・・PayPay補償制度に関する規約または加盟店規約などに明記
- △・・・個別対応で補償を実施しており、規約などによる規定なし
- ×・・・補償対応なし

<お問い合わせ窓口について>

ユーザー	電話	受付時間	年中無休（24時間／365日）
		通話料	無料
	お問い合わせフォーム	受付時間	年中無休（24時間／365日）
		利用料	無料
加盟店	電話	受付時間	年中無休（24時間／365日）
		通話料	無料
	お問い合わせフォーム	受付時間	年中無休（24時間／365日）
		利用料	無料

その他、「PayPay」をより安心してご利用いただくための取り組みは、[こちら](#)でご確認下さい。

■PayPayアプリは、こちら（[App Store](#)、[Google Play™](#)）からダウンロードしていただけます。

※ 対応環境: iOS 11.0以上、Android 5.0以上

※ 「QRコード」は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

※ App Store は、Apple Inc.のサービスマークです。TM and © 2019 Apple Inc. All rights reserved.

※ Google Play は、Google LLCの商標または登録商標です。

※ その他、このプレスリリースに記載されている会社名、屋号および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。