

**セキュリティパックプラス**  
**「ネットトラブル補償」**  
**(スマホ不正決済補償)**

# I. ネットトラブル補償（スマホ不正決済補償）概要

ネットトラブル補償（スマホ不正決済補償）はセキュリティパックプラスの個別オプションサービスで、クレジットカードやQRコード決済等が不正使用された場合の被害を補償するサービスです。

1. 「ネットトラブル補償（スマホ不正決済補償）」の利用契約は、セキュリティパックプラス利用規約にて記載の申込条件を満たしている場合に限り成立するものとします。
2. 「ネットトラブル補償（スマホ不正決済補償）」は、セキュリティパックプラス加入中に事故が発生した場合に適用されるものとします。
3. 「ネットトラブル補償（スマホ不正決済補償）」の補償内容、支払限度額は以下のとおりとします。ただし、保険期間中（毎年4/1～翌年3/31の期間を指します）の複数回加入の場合も下記の金額を限度とし、加算されることはありません。
4. 不正使用が発生した際は、まず不正使用された決済事業者等へご連絡をお願いいたします。

ネットトラブル補償（スマホ不正決済補償）詳細	
保険金をお支払いする主な場合	<p>①被保険者が保有するクレジットカード等または銀行口座が、他人によってQR決済システム等へ不正に登録され、保険責任期間中に不正使用されたこと</p> <p>②QR決済システム等を利用するためのアプリケーションがインストールされているまたは機能が搭載されている対象スマートフォン等が、盗取もしくは詐取され、または紛失し、かつその対象スマートフォン等によって被保険者がQR決済システム等に登録したクレジットカード等もしくは銀行口座または被保険者がQR決済システム等にチャージした金額（日本円に限る）が保険責任期間中に不正使用されたこと</p> <p>③QR決済システム等に係るID等が盗難され、かつそのID等によって被保険者がQR決済システム等に登録したクレジットカード等もしくは銀行口座または被保険者がQR決済システム等にチャージした金額（日本円に限る）が保険責任期間中に不正使用されたこと</p> <p>（注1）被保険者が被る損害の全部または一部について、決済事業者等から不正使用の認定を受けたにもかかわらず補償を受けられなかったことが、決済事業者等からの通知により客観的に明らかになった場合に限りです。ただし、被保険者の過失または決済事業者等の破綻によって、決済事業者等から補償を受けられなかった場合を除きます。</p> <p>（注2）被保険者が利用するQR決済システム等が<b>セキュリティ基準※</b>を満たし、かつ、日本国内で不正使用された場合に限りです。</p>
セキュリティ基準※	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金をお支払いする主な場合の①による不正使用については、クレジットカード等を登録する際に「QR決済システム：3Dセキュアによる二段認証」「後払い式電子マネー決済システム：ワンタイムパスワードによる二段階認証」「Apple Pay、Google Pay：3Dセキュアまたはワンタイムパスワードによる二段階認証」が実施されていること</li> <li>・ 保険金をお支払いする主な場合の①による不正使用については、QR決済システム等に銀行口座を登録する際にワンタイムパスワードによる二段階認証が実施されていること（QR決済システム登録時に登録された電話番号に対してワンタイムパスワードを送付する場合を除く）</li> <li>・ 保険金をお支払いする主な場合の②による不正使用については、画面ロックまたはQR決済システム等の利用時のロックに、「生体認証」、「パターン認証」、「4桁以上のパスワードの入力」のいずれかが設定されていること。</li> <li>・ 保険金をお支払いする主な場合の③による不正使用については、インターネット上でのQR決済システム等へのログイン時に、ワンタイムパスワードによる二段階認証または通信回線認証が実施されていること。</li> </ul>
支払限度額	<p>100万円</p> <p>※決済事業者が不正利用と認めた場合に限り、決済事業者などから補償された金額を除きます</p> <p>※QR決済システムに付与されたポイントを含みません</p>
補償請求期限	被害にあった日から365日
請求回数	セキュリティパックプラス1契約あたり1回/年

5. 事由の如何を問わず次の各号のいずれかに該当する場合は、補償を受ける資格がありません。
- (1) 「ネットトラブル補償」専用コールセンターにお電話いただいた時点で、本サービスの利用契約を解除している場合（再加入の場合は、再加入した日より補償されます。）。
  - (2) 不正利用が本サービスの契約期間外に発生している場合。

## II. ご契約の仕組み

### 1. 保険契約者

この保険はソフトバンク株式会社が保険契約者です。  
(引受保険会社：三井住友海上火災保険株式会社)

### 2. 被保険者（補償対象となる方）

- (1) 申込者（注1）から合意を得て、対象スマートフォン等（申込者が対象商品の対象として定めた回線契約のために用いられ、対象商品が利用されているスマートフォン等の端末をいいます）を利用する者（注2）が被保険者です。

(注1) 申込者とは保険期間中（毎年4/1～翌年3/31の期間を指します）に直接、間接を問わず以下の対象商品を保険契約者から購入した個人を指します。

(注2) 保険契約者の「セキュリティパックプラス利用規約」に規定する「利用者」と同じ者を指します。

対象商品

保険契約者が提供する「セキュリティパックプラス」サービス（以下「対象商品」といいます）
---

### 3. 補償の対象期間

申込者ごとに、対象商品を保険期間中に保険契約者から購入した日（以下「保険責任開始日」といいます）に始まり、保険満期日または対象商品の利用終了日のいずれか早い日に終わります（以下この期間を「保険責任期間」といいます）。ただし、保険責任開始日が保険満期日の1か月以内に属する場合は、上記にかかわらず、保険責任期間は対象商品の利用終了日に終わります。

### 4. 保険適用地域

保険適用地域は「日本国内」となります。

### 5. 保険期間中の支払限度額

この保険契約によりすべての被保険者に対して支払う保険金の総額は、保険期間中10億円を限度とします。

## III. 保険金をお支払いしない主な場合

(1) 次のいずれかの事由によって生じた損害に対しては、保険金を支払いません。

- ① 保険契約者、被保険者（保険契約者または被保険者が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。）またはこれらの者の法定代理人の故意も

しくは重大な過失または法令違反

- ② ①に規定する者以外の者が保険金の全部または一部を受け取るべき場合においては、その者またはその者の法定代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反。ただし、他の者が受け取るべき金額については除きます。
- ③ 被保険者の親族、同居人、留守人または使用人が自ら行い、もしくは加担した盗難。
- ④ 保険責任期間の開始する以前に生じていた事故。ただし、継続契約については除きます。
- ⑤ 決済事業者等が、カードを発行またはID等を通知する場合において、そのカードまたはID等の通知が被保険者等に到達する前に生じた事故
- ⑥ 被保険者が譲渡・貸与または担保等のために他人にカードまたはID等の管理を委ねた場合において、その間およびその後生じた事故。ただし、それらの事由の発生が、管理を委ねたことに基づかないことを被保険者等が証明した場合は、この規定を適用しません。
- ⑦ クレジットカード等またはID等に設定された有効期間を経過した後に行われた使用
- ⑧ クレジットカード等またはID等の利用に関する約定または規定違反
- ⑨ 決済事業者等のシステムが正常な機能を発揮しない状態で行われた使用
- ⑩ 保険契約者、被保険者、決済事業者等、これらの者の使用人またはこれらの者から業務委託を受けた者からのクレジットカード等またはID等の流出
- ⑪ セキュリティパックプラス利用期間外に発生した事故

(2) 次のいずれかに該当する事由に基づく著しい秩序の混乱に乗じまたは付随して発生した事故による損害に対しては、保険金を支払いません。

- ① 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動（群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）
- ② 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- ③ 核燃料物質もしくは核燃料物質（使用済燃料を含みます）によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます）の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故

(3) 被保険者が正当な理由がなく、事故の発生を知った後に遅滞なく次の事項を行わなかったことにより発生または拡大した損害に対しては、保険金を支払いません。

- ① 事故の発生を所轄警察署に届け出ること。
- ② 事故の発生を決済事業者等に通知すること。

(4) 不正使用によって被保険者が被る損害に対しては、決済事業者等が会員規約等によりその損害を補償する旨を定めていない場合は、保険金を支払いません。

## IV. 事故が起こった場合のお手続き

### 1. 引受保険会社へのご連絡等

**不正使用が発生した際は、まず不正使用された決済事業者等へご連絡をお願いいたします。**

決済事業者等で全額または一部補償されなかった場合には、不正決済補償の対象となる可能性があるため、ネットトラブル補償受付窓口へご連絡をお願いいたします。

◇ネットトラブル補償受付窓口

電話 : 0120-535-650  
受付時間 : 9時~17時（年中無休）

上記のご連絡をいただいた後に、遅滞なく引受保険会社に書面によりご通知いただく必要があります。

## 2. 保険金のご請求時にご提出いただく書類

事故原因	保険金請求に必要な書類
不正決済	保険金請求書 [ネットトラブル補償] (原本) 事故状況申告書 [ネットトラブル補償] (原本) [ネットトラブル補償] (不正決済に関する確認書) (原本) ※上記以外に保険会社が必要と判断した書類を求められる可能性があります。

■引受保険会社は、保険金請求に必要な書類（注1）をご提出いただいてからその日を含めて30日以内に、保険金をお支払いするために必要な事項（注2）の確認を終えて保険金をお支払いします。（注3）

- ・(注1) 保険金請求に必要な書類は、前記の表をご覧ください。なお保険金請求に必要な書類は、別途ご郵送させていただきます。
- ・(注2) 保険金をお支払いする事由発生の有無、保険金をお支払いしない事由の有無、保険金の算出、保険契約の効力の有無、その他引受保険会社がお支払いすべき保険金の額の確定のために確認が必要な事項をいいます。
- ・(注3) 必要な事項の確認を行うために、警察など公の機関の捜査結果の照会、医療機関・損害保険鑑定人など専門機関の診断・鑑定等の結果の照会、災害救助法が適用された被災地における調査、日本国外における調査等が不可欠な場合には、普通保険約款・特約に定める日数までに保険金をお支払いします。この場合、引受保険会社は確認が必要な事項およびその確認を終える時期を記名被保険者に通知します。

## V. ご留意いただきたいこと

- ご不明な点については、ネットトラブル補償受付窓口までお問い合わせください。
- <保険会社破綻時等の取扱い>
  - 引受保険会社が経営破綻した場合に保険契約者等を保護する目的で、「損害保険契約者保護機構」があり、引受保険会社も加入しています。
  - この保険は、保険契約者が個人、小規模法人（破綻時に常時使用する従業員等の数が20人以下の法人をいいます。）またはマンション管理組合（以下、「個人等」といいます。）である場合に限り「損害保険契約者保護機構」の補償対象であり、損害保険会社が破綻した場合でも、保険金、解約返れい金等は80%まで補償されます。ただし、破綻前に発生した事故および破綻時から3か月までに発生した事故による保険金は100%補償されます。
  - また、保険契約者が個人等以外の保険契約であっても、記名被保険者が個人等であり、かつ保険料を負担している場合は、その記名被保険者に係る部分については、上記補償の対象となります。

### 【個人情報取扱いについて】

引受保険会社の個人情報の取扱いに関する詳細、商品・サービス内容、引受保険会社のグループ会社の名称、契約等情報交換制度等については、三井住友海上ホームページ (<https://www.ms-ins.com>) をご覧ください。