

ウエスタンユニオン送金サービス（「本送金」）は、以下の約款に従って提供されます。

ウエスタンユニオンジャパン株式会社（「ウエスタンユニオンジャパン」）は第二種資金移動業者です。

取引の標準履行期間

ウエスタンユニオンジャパン株式会社（「当社」）の本送金（ただし、現金で受領します）は、当社を含む世界中のウエスタンユニオングループ（総称して「ウエスタンユニオン」）のほぼすべての取扱店（「取扱店」）において、送金及びその受取が可能です。本送金は、通常、10分以内に受取可能となります（支払場所の営業時間による制限を受けます）。翌日・2日後および口座間の送金サービスは、一部の国で、ご要望があり次第利用可能です。翌日・2日後の送金サービスを使って送金されたお金は、それぞれ24時間及び48時間以内に引き出しが可能になります。口座間の送金は、一部の国で利用可能であり、一般に最高で5営業日を要しますが、モバイルウォレットへの送金は多くの場合、数分以内に完了します。なお、一部の国の上限額の超過、規制上の制限またはその他の制限によって取引が遅延する場合があります。ウエスタンユニオンは、その目的を問わず、銀行の代行者または代理人を務めることはなく、銀行を代理して預金を受け入れることはありません。詳細については、以下の番号に電話をしてください。一部の店舗は24時間営業しています。

支払

本送金にかかる支払は、通常、現金により行われますが、取扱店により、小切手又は小切手及び現金により行われる場合、または、その他の受取方法が提示され、または、受取人が他の受取方法を選択することができる場合があります。口座への送金が可能な場合もあります。全ての本送金は、受取人が本人確認書類を提示し、送金人及び受取人の名前、国籍、送金概算額、MTCN、取扱店に適用されるその他の条件または要件を含む、送金の詳細に関してウエスタンユニオンが要求する全ての項目を提出することを前提とします。送金人は、受取人が選択した資金の受取方法が、送金人が選択した方法と異なる場合でも、ウエスタンユニオンがこれに従うことを承認します。本送金にかかる支払は、取扱店が、多くの場合本人確認書類による本人確認を実行後、送金を受領する権利があるとみなす者に対して行われます。支払は、受取人が記入したフォームに軽微な誤りが含まれている場合でも行われることがあります。ウエスタンユニオン又はその取扱店のいずれにも、「送金申込」部分と「受取申込」部分を照合して受取人の住所を確認する義務はありません。一部の送金先では、受取人が、現金を受け取る際に、本人確認書類を提示するか、テストクエスチョンに回答するか、又はその両方を行わなければならない場合があります。テストクエスチョンは、追加的なセキュリティ機能を有しているわけではなく、送金の支払時期を決定し又は遅延させるために用いることはできません。またテストクエスチョンの利用が禁じられている国もあります。

資金移動業者は、適用される法令により、特定の個人との取引を禁じられており、また当該法令に適用されるガイドラインにおいて、反社会的勢力との取引を遮断するための規則が定められています。ウエスタンユニオンは、全ての取引について、業務を行う国の政府（米国の財務省外国資産管理局（OFAC）、欧州理事会及び日本の警察庁刑事局組織犯罪対策部犯罪収益移転防止管理官など）から提供されるリストや反社会的勢力のリストと照合し、当該取引を審査する必要があります。ウエスタンユニオンは、リストに合致する可能性のある取引を発見した場合には、取引を審査して合致した名前が前述のリストの個人

であるかどうかを決定します。場合によっては、お客様に対し、追加で、本人確認書類又は情報を求めることがあり、それによって取引が遅延する可能性があります。これは、ウエスタンユニオンが処理する全ての取引(米国以外の国で発生し、終了する送金取引が含まれます)について求められる法令上の要件です。ウエスタンユニオンは反社会的勢力との関係を一切もちません。お客様は、適用法に従い、北朝鮮またはイラン（または適用法に従い適宜、送金が禁止されているその他の国々）との間では直接的にも間接的にも送金または受取ができないことをご了承・ご確認ください。

外国為替

本送金は、通常、支払がなされる国の通貨により支払われます(米ドル又は他の代替通貨のみによる支払が可能な国もあります)。本送金各取引に適用される送金手数料に加えて、送金人が取扱店に提示した通貨と受取人が受領すべき通貨が異なる場合、全ての通貨は、その時点におけるウエスタンユニオンの為替レートにより換算されます。通貨は送金時に換算され、受取人は、送金依頼書兼告知書兼本人確認記録(「送金依頼書」)に記載された外貨額を受領します。支払場所である国又は地域の規制により、受取人への支払時に通貨を換算する必要がある場合があります。この場合、送金依頼書に記載された為替レート及び金額は、送金時と受取人の資金受取時の為替レートの変動によって異なります。ウエスタンユニオンは、一般的な取引に利用される銀行間為替レートにスプレッドを加え為替レートを算出します。ウエスタンユニオンが適用する為替レートの多くは、関係する国際金融市場の終値にあわせて一日に数回設定されます。適用される為替レートは、銀行及び他の金融機関間の取引に用いられる、公表された取引為替レートより不利な場合もあります。お客様に適用される為替レートとウエスタンユニオンが調達する為替レートとの差額は、送金手数料に加えて、ウエスタンユニオン(及び場合によっては取扱店)の収益となります。支払国の為替レートに関する詳細は、本書末尾の連絡先にお問い合わせ下さい。

複数通貨での送金・支払を取扱う国における送金及び受取

送金人は、本送金を行う際に支払通貨を選択しなければなりません。送金手数料及びウエスタンユニオン(及びその取扱店、携帯電話又は口座の提供者)が外貨に換算した際の収益は、選択された支払通貨によって異なります。一部の国では、送金人が選択した通貨と異なる通貨で送金を受け取ることを選択することができます。ウエスタンユニオン(及びその取扱店、携帯電話又は口座の提供者)は、受取人が選択した通貨への換算時に生じる追加の収益を得ることができます。

SMS (ショート・メッセージ・サービス)

利用可能な場合、ウエスタンユニオンでは、取扱店で送金した資金が受領されたことを通知するため、SMSによる通知を送金人に提供しています。なお、SMSサービス提供者が課す料金は、送金人にご負担いただきます。適用される法令で許容される場合、SMSは送金依頼書に記載された送金人の携帯電話番号に対し送信されます。ウエスタンユニオンは、SMS通知を第三者の配信ゲートウェイに対し送信しますが、配信は第三者の責任であり、これを保証することはできません。ウエスタンユニオンは、SMS通知の未達又は自社システム外において発生した技術的な不具合について責任を負いません。

口座間送金

利用可能な場合、受取人は、携帯電話によって又は銀行その他の口座において送金を受け取る際に、追加の手数料を負担する場合があります。送金は現地(受取人)通貨の口座に送金する必要があり、それ以外の場合、受取機関は、自らの為替レートで送金を換算するか、又は受取を拒否する場合があります。受取人が自身の携帯電話サービス、mWallet、銀行その他の口座提供者と締結する契約は、当該口座に適用され、それらの者の権利、債務、手数料、資金の利用可能性および口座の制限を決定します。提供された口座番号(携帯口座の携帯電話番号を含む)が、記載された受取人のものではない場合には、本送金は、送金人が提供した口座番号に入金されます。ウエスタンユニオンは、口座使用に伴う手数料から収益を得ることができます。ウエスタンユニオンは、手数料、現地通貨以外の通貨への換算で用いた為替レート、送金先又は仲介金融サービス提供者の作為若しくは不作為について、送金人又は口座保有者に対するいかなる責任も引き受けません。

払戻

ウエスタンユニオンは、支払未了の場合には、送金人の書面による要求により送金元本額を払い戻します(払戻時における為替レートによります)。送金人は、領収書と送金管理番号を提示する必要があります。払戻手続は、送金にかかる環境によっては、最大3カ月かかることがあります。本送金手数料の払戻は、選択された取扱店の営業時間及び資金の調達状況、また天候又は電気通信不良等取扱店による支配の及ばない条件による場合等を除き、送金が合理的な時間内にまたはそのサービスが指定する時間内に受取可能とならなかった場合に、送金人の書面による要求により認められます。本送金が送金人側の事由により中止された場合には、送金手数料は払い戻されません。米国または他の適用される法を適用した結果、一部の送金の支払が遅れる場合があります。ウエスタンユニオンは、送金日から1年以内に受取人により受領されない送金について、法律上認められる限度において、当該送金額から、事務手数料を差し引くことができます。

責任

ウエスタンユニオンは、本送金により支払われた物品又はサービスの配送又は適合性を保証しません。送金人の取引データは機密情報であり、受取人以外の者と共有すべきものではありません。送金人は未知の者に対して、送金してはなりません。いかなる場合においても、ウエスタンユニオン又は取扱店は、以下の各項目において責任を負いません：1)送金人が受取人以外の者に取引データを知らせた場合、2)ウエスタンユニオンの従業員又は取扱店の過失により生じたか否かを問わず、(元本額及び送金手数料の返金に加え)500米ドル相当額を超えて、本送金の提供における遅延、不払、金額不足又は補足メッセージの不達による損害が生じる場合、3)間接、特別、付随的又は派生的損害が生じる場合。上記の免責条項は、責任限定が無効とされる法域におけるウエスタンユニオン又はその取扱店の重過失又は故意の不正行為から生ずるウエスタンユニオン又はその取扱店の損害賠償責任を制限するものではありません。

ウエスタンユニオンは、事前の通知なく、本送金サービスの内容を変更することがあります。また、ウエスタンユニオン及びその取扱店は、本送金の提供を拒絶することがあります。

個人情報保護

お客様の個人情報は、適用される法令に基づいて処理され、ウェスタンユニオンが管理します。当社は、お客様が当社の製品とサービスを利用された際に提供いただいた個人情報、及びお客様との取引関係において収集又は生成されたその他の情報を使用します。この情報には、その他のサービス（送金、請求書に対する支払い、ロイヤリティやメンバーシップのプログラムの詳細、当社のサービス履歴の以前の使用、及びマーケティングに関する意向等）からの情報も含まれます。これらの情報は、ご要望のサービスを提供するため、並びに、管理業務、カスタマーサービス、マネーロンダリング防止、コンプライアンスと法的義務、お客様情報の検証、当社が保有する情報の分析と調査を通じて当社顧客をより良く理解すること、マーケティング投資の回収とブランド満足度の測定、市場調査の実施、マネーロンダリングとテロ資金の撲滅に関する法的・規制上の義務遵守、詐欺や窃盗行為の探知、防止、及び訴追、当社サービスの不当・不正な利用等の違法行為や不正行為を防止し詐欺行為、債務、及び窃盗の防止に役立てること、当社の製品、サービス、及び業務の改善に役立てること、並びにお客様の選択を条件として、電子メール、電話、郵便、SMS、及びその他関連する方法で宣伝のお知らせをお客様に送付する等の業務のために収集され、使用されます。

ウェスタンユニオンは、お客様が登録した、他の製品とサービス、コンビニエンスストア・プログラムや特典プログラムからの情報を利用し、当社と協力関係にある他の事業者から収集しこれらと共有することがあります。これらの情報は、本項に記載したあらゆる目的で利用できるものとし、当社は、他者に関してお客様に提供いただいた情報（当社のサービスを受けた人を含みます）を、取引遂行のために保管及び保存します。この情報を提供する前に、お客様は、本項に記載する方法による情報の使用に関して、他者に通知し許可を取得する義務があります。この情報の提供は任意ですが、取引の実行とこれらのサービスのご提供に必要です。このような情報がない場合、ウェスタンユニオンは、送金や支払いサービスを実行できず、コンビニエンスストアでのお取引等、ご要望をいただいた他のサービスをスムーズに行うことができなくなります。

当社は、当社が保有している情報を、本項に定められた目的のために、当該情報が最初に収集又は作成された国以外の国に所在する当事者（米国の関連会社を含む）に提供する場合があります。転送されるデータのカテゴリには、個人識別情報、連絡先情報、送金や取引履歴に関する情報、及びお客様が提供するその他の情報が含まれます。当社はまた、送金や将来のサービスを実行又は支援するため、又は本項に記載する理由や使用のために合理的な必要性がある場合、当社の事業運営をサポートする企業を含む他の組織や認可されたサービスプロバイダーに、そのような情報を提供する場合があります。当社は、お客様が提供する情報に他の企業や個人の情報（お客様が提供するお客様に関する情報の正確性を検証するための情報を含みます）を付加する場合があります。申請書の最後の欄にチェックを入れることにより、お客様は、居住国以外への情報の転送が発生する可能性があることを認識し、同意することになります。またウェスタンユニオンは、お客様が当社に連絡して（電話番号は 0034 800 400 733*です）拒否しない限り、お客様にご提供する当社の製品とサービスを理解し改善するため、当社が適切とみなす方法で（当社のウェブサイトに掲載した[\[プライバシーポリシー\]](#)で通知するとおり）、お客様の情報を他の第三者に開示いたします。ウェスタンユニオンと全世界の当社関連会社は、(i)国内又は外国の法律又は法的手続きで義務付けられた場合、又は(ii)犯罪（マネーロンダリングやこれに関連する犯罪活動を含みます）の探知、

取調べ、訴追、および防止を目的として、当国、米国、及びその他の国の法執行機関又はその他の政府関係者に対し、お客様の個人情報（お客様の氏名、顧客 ID 番号、住所、銀行口座情報を含みますがこれらに限定されません）を開示できるものとし、この情報提供を受けた者は、これらの目的及びこれに関連する目的で、当該情報を更に開示できるものとしします。

お客様には、お客様の情報を閲覧及び写しを取得する旨、当社に依頼する権利があります（少額の手数料が必要な場合があります）。またお客様は、不完全、不正確又は失効したお客様情報を訂正、消去又は当社による利用を制限することができます。お客様は、法令に基づき、お客様の情報の利用について（お客様情報の処理が本サービスを完了するために必要な場合を除きます）、正当な理由がある場合には異議を述べるすることができます。これらの権利を行使される場合又はウエスタンユニオンからそれ以降ご案内を受領することを希望されない場合、通常の営業時間内にお電話（0034—800—400—733*）又は郵送（東京都港区虎ノ門五丁目1番5号メトロシティ神谷町7階）にて、ご連絡下さい。

一般条項

本送金及びお客様と当社との関係は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されます。当社の契約先は、送金人です。当社は、自らの代わりに送金人に送金を行わせる者等、その他の者に対する責任を負いません。本送金から生ずる又は本送金に関連するあらゆる苦情につき速やかに調査の上解決に努めます。お客様が満足されない場合は、日本資金決済業協会（連絡先は郵便番号 102-0074 東京都千代田区九段南 3 丁目 8 番 11 号 7 階、電話番号 03-3556-6262）日本弁護士連合会紛争解決センター（電話番号 03-3581-0031）、第一東京弁護士会紛争解決センター（電話番号 03-3581-8588）または第二東京弁護士会紛争解決センター（電話番号 03-3581-2249）に苦情及び紛争解決または仲裁による紛争解決の申出をすることができます。

本送金は、銀行等が行う為替取引ではないこと、預金又は貯金、定期預金等（銀行法第 2 条 4 項に規定する定期預金等をいいます）を受け入れるものではなく、預金保険法第 53 条又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となるものではありません。ウエスタンユニオンは、お客様ののために、履行保証金の金額につき、みずほ銀行との間で履行保証金保全契約を締結しています。履行保証金は、ニューヨーク時間の毎土曜日深夜 24 時（日本時間の毎日曜日午後 1 時）の時点で、ニューヨーク時間前日曜日深夜 0 時からニューヨーク時間土曜日 24 時までの 7 日間の要履行保証額のうち、最も大きい額を当該期間に係る要供託額として算出します。前述のみずほ銀行との履行保証金保全契約に変更があった場合、要履行保証金は追加されます。理由の如何を問わず、履行保証金保全契約が成立しない場合には、7 日間の算定期間終了後、3 営業日（日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、1 月 2 日、1 月 3 日、12 月 29 日から 12 月 31 日までを除く）以内に、要履行保証金を供託機関に供託します。ウエスタンユニオンが取扱店を通じてサービスを提供することは、ウエスタンユニオンとのお客様との間の権利及び義務を変更するものではありません。当該権利及び義務は、取扱店が履行したサービスが、ウエスタンユニオン自身が履行したサービスの場合と同様に解されます。

本送金は、当社が、世界中の Western Union 取扱店ネットワークを通じて提供するものです。

ウエスタンユニオンは、消費者詐欺の申立の適切な取扱いに関する手続を策定しています。ウエスタンユニオンのグローバルな消費者詐欺の申立に関する手続は、不正の可能性がある送金取引に対処し、消費者およびウエスタンユニオンが被るリスクを軽減するために適切な措置を講じることを目的としています。これらの手続には、消費者がウエスタンユニオンに対し、消費者詐欺の申立に基づく要請を行うためのプロセスの概要や、データ収集、調査および補償の方法の説明が含まれています。この申立に基づく要請を行うためには、ウエスタンユニオン詐欺専用ホットライン（0120-961-623）にご連絡ください。

ご相談、苦情及び送金状況の問い合わせ等は、カスタマー・サービスセンター（電話：0034—800—400—733*、住所：東京都港区虎ノ門五丁目1番5号メトロシティ神谷町7階）までご連絡下さい。海外からの連絡先については、上記番号又は取扱店へお問い合わせいただくか、当社ホームページをご覧ください。

* 固定電話及び公衆電話から通話料無料。標準ネットワーク料が課される場合があります。

©2021 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. All Rights Reserved.

2021年5月改定