

決済サービスの不正利用に関するよくあるご質問（2020年9月16日更新）

	ご質問	回答																																																				
1	決済サービスについて、現在でもゆうちょ銀行口座を登録できるのか。また、チャージ機能は止めないのか。	<p>「ドコモ口座」、「Kyash」については、ゆうちょ銀行口座の新規受付、口座変更およびチャージ（入金）を停止しております。</p> <p>その他当行口座と連携する決済サービスのうち、PayPay、LINE Pay、ペイパル、支払秘書、楽天Edy、PayB、メルペイ、ゆめかにつきましても、9月16日（水）停止いたしました。</p>																																																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">事業者名</th> <th rowspan="2">サービス名</th> <th colspan="2">サービス停止日時</th> </tr> <tr> <th>新規口座登録・口座変更</th> <th>チャージ機能</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NTTドコモ</td> <td>ドコモ口座</td> <td>9月9日(水) 午前9時40分</td> <td>9月11日(金) 午前9時30分</td> </tr> <tr> <td>Kyash</td> <td>Kyash</td> <td>9月14日(月) 午後9時36分</td> <td>9月14日(月) 午後10時10分</td> </tr> <tr> <td>メルペイ</td> <td>メルペイ</td> <td>9月16日(水) 午前9時19分</td> <td>9月16日(水) 午前9時00分</td> </tr> <tr> <td>ピリングシステム</td> <td>PayB</td> <td>9月16日(水) 午前9時21分</td> <td>9月16日(水) 午前9時03分</td> </tr> <tr> <td>ウェルネット</td> <td>支払秘書</td> <td>9月16日(水) 午前9時23分</td> <td>9月16日(水) 午前9時05分</td> </tr> <tr> <td>ゆめカード</td> <td>ゆめか</td> <td>9月16日(水) 午前9時25分</td> <td>9月16日(水) 午前9時07分</td> </tr> <tr> <td>PayPal</td> <td>ペイパル</td> <td>9月16日(水) 午前9時27分</td> <td>9月16日(水) 午前9時09分</td> </tr> <tr> <td>楽天Edy</td> <td>楽天Edy</td> <td>9月16日(水) 午前9時28分</td> <td>9月16日(水) 午前9時11分</td> </tr> <tr> <td>PayPay</td> <td>PayPay</td> <td>9月16日(水) 午前9時30分</td> <td>9月16日(水) 午前9時13分</td> </tr> <tr> <td>LINE Pay</td> <td>LINE Pay</td> <td>9月16日(水) 午前9時32分</td> <td>9月16日(水) 午前9時15分</td> </tr> <tr> <td>pring</td> <td>pring</td> <td colspan="2" rowspan="2">(停止する予定はございません)</td> </tr> <tr> <td>ファミマデジタルワン</td> <td>FamiPay</td> </tr> </tbody> </table>	事業者名	サービス名	サービス停止日時		新規口座登録・口座変更	チャージ機能	NTTドコモ	ドコモ口座	9月9日(水) 午前9時40分	9月11日(金) 午前9時30分	Kyash	Kyash	9月14日(月) 午後9時36分	9月14日(月) 午後10時10分	メルペイ	メルペイ	9月16日(水) 午前9時19分	9月16日(水) 午前9時00分	ピリングシステム	PayB	9月16日(水) 午前9時21分	9月16日(水) 午前9時03分	ウェルネット	支払秘書	9月16日(水) 午前9時23分	9月16日(水) 午前9時05分	ゆめカード	ゆめか	9月16日(水) 午前9時25分	9月16日(水) 午前9時07分	PayPal	ペイパル	9月16日(水) 午前9時27分	9月16日(水) 午前9時09分	楽天Edy	楽天Edy	9月16日(水) 午前9時28分	9月16日(水) 午前9時11分	PayPay	PayPay	9月16日(水) 午前9時30分	9月16日(水) 午前9時13分	LINE Pay	LINE Pay	9月16日(水) 午前9時32分	9月16日(水) 午前9時15分	pring	pring	(停止する予定はございません)		ファミマデジタルワン	FamiPay
事業者名	サービス名	サービス停止日時																																																				
		新規口座登録・口座変更	チャージ機能																																																			
NTTドコモ	ドコモ口座	9月9日(水) 午前9時40分	9月11日(金) 午前9時30分																																																			
Kyash	Kyash	9月14日(月) 午後9時36分	9月14日(月) 午後10時10分																																																			
メルペイ	メルペイ	9月16日(水) 午前9時19分	9月16日(水) 午前9時00分																																																			
ピリングシステム	PayB	9月16日(水) 午前9時21分	9月16日(水) 午前9時03分																																																			
ウェルネット	支払秘書	9月16日(水) 午前9時23分	9月16日(水) 午前9時05分																																																			
ゆめカード	ゆめか	9月16日(水) 午前9時25分	9月16日(水) 午前9時07分																																																			
PayPal	ペイパル	9月16日(水) 午前9時27分	9月16日(水) 午前9時09分																																																			
楽天Edy	楽天Edy	9月16日(水) 午前9時28分	9月16日(水) 午前9時11分																																																			
PayPay	PayPay	9月16日(水) 午前9時30分	9月16日(水) 午前9時13分																																																			
LINE Pay	LINE Pay	9月16日(水) 午前9時32分	9月16日(水) 午前9時15分																																																			
pring	pring	(停止する予定はございません)																																																				
ファミマデジタルワン	FamiPay																																																					
2	どうして新規口座登録やチャージ機能を止めるのか。	<p>一部の決済サービスにおいて不正に銀行口座登録が行われているという事象を受け、決済サービスへ当行口座を登録する際の本人認証方法として、当行が2要素認証を未導入の決済サービスについて、新規口座登録およびチャージ機能を停止いたしました。</p>																																																				
3	停止したサービスはいつから再開するのか。	<p>現時点では決定しておりません。</p> <p>再開時期が決まりましたら当行 Web サイトでお知らせいたします。</p>																																																				
4	ゆうちょ銀行から口座情報やキャッシュカード暗証番号等が漏洩したのか。	<p>漏洩した事実はありません。</p>																																																				
5	被害にあっているかわからないが、キャッシュカード暗証番号を変更する必要があるのか。	<p>まず、ATM での通帳記入、ゆうちょダイレクトなどで、不正な取引があるか、ご確認をお願いいたします。</p> <p>今回の決済サービス不正利用の件に関しては、銀行口座を設定する時にのみキャッ</p>																																																				

		<p>シュカード暗証番号を利用します。既に口座登録を停止している決済サービスについては、必ずしも暗証番号を変更する必要はありません。一方、口座登録を継続しているサービスについては、暗証番号を変更することが不正利用防止に有効な場合もあります。</p> <p>いずれの場合であっても、ご不安な場合は、ゆうちょ銀行、郵便局の貯金窓口又はゆうちょ ATM でキャッシュカードの暗証番号を変更できます。</p>
6	被害にあっているかわからないが、口座を解約したい。	<p>まず、ATM での通帳記入、ゆうちょダイレクトなどで、不正な取引があるか、ご確認をお願いいたします。</p> <p>口座を解約する場合は、ゆうちょ銀行又は郵便局の貯金窓口でお手続きください。</p> <p><a href="#">通常貯金の口座を解約する場合の必要な持ち物はこちら</a></p>
7	「ドコモ口座」等の決済サービスにゆうちょ銀行口座を紐づけているが、口座連携を解除したい。どうしたらよいか。	<p>通帳、お届け印及び本人確認書類をお持ちのうえ、ゆうちょ銀行又は郵便局の貯金窓口にて「即時振替サービス利用廃止届」をご提出ください。</p> <p>※ 当行 Web サイト（各種お申込み・お手続きー各種ご請求用紙のダウンロード）に掲載の<a href="#">各決済サービス用「即時振替サービス利用廃止届書」</a>もご使用いただけます。</p>
8	決済サービスに、不正に口座が登録されていないか確認してほしい。	<p>まず、ATM での通帳記入、ゆうちょダイレクトなどで、不正な取引があるか、ご確認をお願いいたします。</p> <p>その上で、不正に登録されていないかを確認するには、ゆうちょ銀行又は郵便局の貯金窓口にて「通帳又はカード」、「本人確認書類（免許証など）」をお持ちください。登録状況を確認いたします。</p> <p>その際はお届け印もご持参いただきますようお願いいたします。</p>

<p>9</p>	<p>決済サービスのアカウントにチャージされた場合は、通帳はどのように表示されるのか。</p>	<p>チャージされた金額が「お支払金額」欄に例えば「RT 5,000」のように表示され、「お預り金額」欄には以下のとおり表示されます。</p> <table border="1" data-bbox="882 427 1366 952"> <thead> <tr> <th>サービス名</th> <th>通帳印字文言</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>楽天E d y</td> <td>(ラクテンエディ)</td> </tr> <tr> <td>P a y P a y</td> <td>(ペイペイ)</td> </tr> <tr> <td>L I N E P a y</td> <td>(ラインペイ)</td> </tr> <tr> <td>ゆめか</td> <td>(イカト)</td> </tr> <tr> <td>P a y B</td> <td>(ペイビー)</td> </tr> <tr> <td>ドコモ口座</td> <td>(ドコモ口座)</td> </tr> <tr> <td>ペイパル</td> <td>(ペイパル)</td> </tr> <tr> <td>支払秘書</td> <td>(ウエルネット(カブ))</td> </tr> <tr> <td>p r i n g</td> <td>(プリング)</td> </tr> <tr> <td>メルペイ</td> <td>(メルペイ)</td> </tr> <tr> <td>F a m i P a y</td> <td>(FAMIPAY)</td> </tr> <tr> <td>K y a s h</td> <td>(KYASH)</td> </tr> </tbody> </table> <p>なお、ゆうちょダイレクトの入出金明細でも同様に表示されます。</p>	サービス名	通帳印字文言	楽天E d y	(ラクテンエディ)	P a y P a y	(ペイペイ)	L I N E P a y	(ラインペイ)	ゆめか	(イカト)	P a y B	(ペイビー)	ドコモ口座	(ドコモ口座)	ペイパル	(ペイパル)	支払秘書	(ウエルネット(カブ))	p r i n g	(プリング)	メルペイ	(メルペイ)	F a m i P a y	(FAMIPAY)	K y a s h	(KYASH)
サービス名	通帳印字文言																											
楽天E d y	(ラクテンエディ)																											
P a y P a y	(ペイペイ)																											
L I N E P a y	(ラインペイ)																											
ゆめか	(イカト)																											
P a y B	(ペイビー)																											
ドコモ口座	(ドコモ口座)																											
ペイパル	(ペイパル)																											
支払秘書	(ウエルネット(カブ))																											
p r i n g	(プリング)																											
メルペイ	(メルペイ)																											
F a m i P a y	(FAMIPAY)																											
K y a s h	(KYASH)																											
<p>10</p>	<p>実際に身に覚えのない取引がある。どうすればよいか。</p>	<p>まず、ゆうちょ銀行又は郵便局の貯金窓口で「即時振替サービス利用廃止届書」をご提出いただき、口座の連携を停止します。</p> <p>口座に身に覚えのないお取引があった場合は、大変お手数をおかけして申し訳ございませんが、ゆうちょコールセンターまでご連絡をお願いいたします。</p> <p>あわせて、被害届の提出等を含めて警察にもご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>■ゆうちょコールセンター 0120-108-420 (通話料無料) 《受付時間》 平日 8:30～21:00 土・日・休日 9:00～17:00 (12月31日～1月3日は、9:00～17:00)</p>																										
<p>11</p>	<p>チャージ機能が停止された場合、自分がチャージしていた残高はどうなるのか。凍結されて使えなくなるのか。</p>	<p>チャージ機能が停止されても、決済機能は停止されませんので、すでにチャージ済の金額(残高)分は変わらずご利用いただく</p>																										

		<p>くことができます。</p> <p>また、所定の手数料がかかりますが、当行を含む銀行口座への払い出し等が可能となる場合があります。</p> <p>なお、詳細は各決済サービス提供事業者様の Web サイトをご確認ください。</p>
12	ゆうちょ銀行が即時振替サービスで接続している決済サービス 12 社のうち、6 社で被害が発生していると報道があったが、事実か。	<p>「ドコモ口座」、「Kyash」以外の決済サービス提供事業者様については、お客さま保護の観点から、被害が発生している事業者名の公表は差し控えさせていただきます。</p>
13	顧客が受けた被害については、全額補償するのか。	<p>不正な取引により被害が発生した場合は、各事業者様と連携し、必要な調査を踏まえた上で、全額補償を行う方針です。</p>
14	「メルペイ×ゆうちょ Pay キャンペーン」はどうなるのか。	<p>口座登録の一時停止後は、キャンペーンの参加は不可となります。</p> <p>ただし、口座登録の一時停止前にメルペイにゆうちょ口座の登録を完了された方が、口座登録停止後にゆうちょ Pay アプリにゆうちょ口座の登録した場合、当初の予定通りメルカリポイント P1,000 が付与されます。</p> <p><a href="#">キャンペーンのご案内はこちら</a></p>
15	PayB が停止になった場合、ゆうちょ Pay での支払いもできなくなるのか。	<p>ゆうちょ Pay による PayB 払込票のお支払いは、これまでどおりご利用いただけます。</p>