

## ことらサービス利用規定

ことらサービスは、株式会社熊本銀行（以下「当行」といいます。）が定める利用規定（これに関連する規定・通知等を含み、以下「本規定」といいます。）に従い提供されます。利用者は、当行を通じて、ことらサービスを利用することに関し、本規定の内容に従うものとします。

### [共通編]

#### 第1条（用語の定義）

本規定にて利用する用語の定義は以下のとおりとします。

1. アカウント  
銀行の国内本支店の預金口座又はことらシステムに加盟している他の金融機関若しくは資金移動業者が為替取引に係るサービスを提供するために利用者ごとに開設されるアカウントをいいます。
2. アカウント代替符号  
アカウント番号に代替する当該アカウント所有者の携帯電話番号又はメールアドレスをいいます。
3. 利用者  
本規定及び当行所定のアプリを運営する会社が制定する規約等に同意した個人をいいます。
4. ことらシステム  
株式会社ことらが運営し、ことらサービスを提供するうえで必要となる機能を備えたシステムをいいます。
5. 仕向銀行  
ことらシステムを介して、利用者からの送金指図を受け、当該送金の指図を発信する銀行をいいます。
6. 被仕向銀行  
ことらシステムを介して仕向銀行が発信した送金の指図に従って受取人のアカウントに対して資金を入金する銀行をいいます。
7. 本サイト  
当行が運営するサイトを指し、「当行の指定するサイト」とは、左記以外の当行が任意に指定するサイトをいいます。

#### 第2条（本規定の適用範囲）

本規定は、ことらサービスの利用に関し、当行及び利用者に対して適用されます。当行が本サイトに個別規定又は追加規定を掲載する場合、それらは本規定の一部を構成するものとし、利用者は当該個別規定及び追加規定も遵守するものとします。当該個別規定又は追加規定が本規定と抵触する場合には、当該個別規定又は追加規定が優先するものとし、その限りにおいて本規定は変更されたものとします。本サイトからリンクされた他のサイトについては、そのサイトの利用規定等に同意のうえ、それに従ってご利用ください。

### 第3条 (免責)

1. 次の各号の事由によってことらサービスの利用ができない場合であっても、これによって生じた損害について、当行は責任を負いません。
  - a. 災害・事変、裁判所等公的機関の措置等のやむをえない事由があったとき
  - b. 当行又は金融機関若しくは資金移動業者の共同システムの運営体が相当の安全対策を講じたにもかかわらず、端末機、通信回線又はシステム等に障害及びレスポンス遅延等が生じたとき
  - c. 当行以外の金融機関又は資金移動業者の責めに帰すべき事由があったとき
  - d. 利用者が預金口座から誤って取引を行い、(なお、依頼内容の誤入力を含みます。)あるいは二重に取引を行った場合等、当行の責めに帰すべき事由でないもの
2. 前項のほか、当行が本規定に定めることらサービスの提供に関し、利用者が被った損害について責任を負う場合であっても、当行の責任は通常生ずべき事情に基づく通常損害の範囲に限られるものとし、かつ、逸失利益、拡大損害、間接損害及び特別損害については一切責任を負わないものとします。
3. 前2項の規定は、当行が故意又は重大な過失に基づき債務不履行を起こした場合には、適用されません。
4. 当行は、第4条に基づき利用者端末の操作が、利用者の故意・過失によって利用者端末又は暗号等の盗難又は不正使用等の理由で利用者以外の第三者により行われた場合、当該ことらサービス取引によって被った損害に対し、責任を負わないものとします。
5. 当行は、ことらサービスを利用して販売又は提供される商品又はサービス等について一切の責任を負わないものとします

### 第4条 ことらサービスの停止、中断又は廃止等

1. 当行は、当行の裁量により、当行が適当と判断する方法で利用者にもその旨を通知することにより、ことらサービスの全部又は一部を停止、中断又は廃止することができます。また、当行は、次の各号の事由の何れかが生じた場合には、当行の裁量により、利用者にも事前に通知することなく、ことらサービスの全部又は一部を停止又は中断することができるものとします。
  - a. ことらサービスに関するハード・ソフト・通信機器設備等のシステムに関する点検、メンテナンス、修理その他の保守作業を緊急に行う必要がある場合等、当行がことらサービスの運営・保守管理を行う上で、必要である場合
  - b. 電気通信事業者の役務が提供されない場合
  - c. 地震、落雷、火災、風水害、停電その他の自然災害等の不可抗力によりことらサービスの提供が困難となった場合
  - d. コンピュータ、通信回線等が事故により停止した場合
  - e. 戦争、紛争、動乱、暴動、労働争議等によりことらサービスの提供が困難となった場合
  - f. その他前各号に類する事由があると当行が判断した場合
2. 当行は、本条に定めることらサービスの変更、追加、廃止、停止又は中断等により生じた損害につ

いて、損害賠償又は原状回復その他一切の責任を負いません。

#### **第5条（反社会的勢力の排除）**

1. 利用者は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という。）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
  - a. 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係、またはこと
  - b. 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  - c. 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
  - d. 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
  - e. 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. 利用者は、自ら又は第三者を利用して次の各号の一つにでも該当する行為を行わないことを確約します。
  - a. 暴力的な要求行為
  - b. 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - c. 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - d. 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて他の当事者の信用を毀損し、又は他の当事者の業務を妨害する行為
  - e. その他前各号に準ずる行為
3. 当行は、利用者が暴力団員等若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第1項の規定に基づく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明し、本契約を継続することが不適切であると判断する場合には、直ちに本契約を解除することができます。
4. 前項の規定の適用により本契約が解除された場合、利用者は当行に生じた損害を賠償する責任を負います。また、当該解除により利用者に損害が生じても、利用者は当行に一切請求を行うことができないものとします。

#### **第6条（譲渡、質入れの禁止）**

ことらサービスに基づく利用者の権利は、譲渡、質入れすることはできません。

#### **第7条（預金規定等の適用）**

利用者が取引に必要な資金等を当行に開設された自身の預金口座から振り替えてことらサービスの依頼をする場合における預金の払い戻しについては、関係する預金規定等により取扱います。

## 第8条（規定の変更）

本規定の各条項その他の条件は、民法 548 条の 4 の規定により、金融情勢の状況の変化その他相当の事由があると認められる場合には、当行所定の方法により変更内容を周知することにより、変更できるものとします。この変更は、周知の際に規定する適用開始時から適用されるものとします。

## 第9条（準拠法・合意管轄）

本規定の準拠法は日本法とします。ことらサービスに関する訴訟については、当行本店の所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 【ことら送金サービス編】

### 第10条（ことら送金サービス）

ことら送金サービス（以下「ことら送金」といいます。）は、当行所定のアプリを利用し、ことらシステムを介して、利用者の指定する預金口座から利用者の指定する送金資金を引き落としのうえ、利用者の指定するアカウントに対して、国内円での送金を行うサービスをいいます。なお、他のアカウントから利用者の指定する預金口座（以下「入金指定口座」といいます。）に対して国内円での送金が行われる場合において、当行が当該送金に係る資金を入金指定口座に入金する行為もことら送金に含まれるものとします。

### 第11条（ことら送金の内容）

ことら送金の内容は以下のとおりとします。但し、当行の裁量により、利用者に事前の通知をすることなく、ことら送金の全部又は一部を変更・追加をすることができるものとします。

1. ことら送金の対象アカウント
  - a. 個人が開設したアカウントであること
  - b. 国内居住者のアカウントであること
  - c. アカウントが預金口座の場合は、普通預金（総合口座普通預金を含む）又は貯蓄預金のいずれかであること
2. ことら送金の利用限度額  
ことら送金 1 取引あたり、及び 1 日あたりの取引限度額は、10 万円とします。また 1 ヶ月間の累計取引額についても当行所定の限度額があります。
3. 特定用途送金に関するご留意事項  
第 1 項の規定にかかわらず、ことら送金サービスのうち、「特定用途送金」に関する事項については、以下のご留意事項に定めるとおりとします。  
特定用途送金に関するご留意事項：  
[https://www.cotra.ne.jp/manual/tokutei\\_ryuui.pdf](https://www.cotra.ne.jp/manual/tokutei_ryuui.pdf)  
※特定用途送金の概要につきましては、株式会社ことらのウェブサイトをご参照ください。

### 第12条（ことら送金取引方法）

1. ことら送金の依頼を行う場合は、当行が定める方法及び操作手順に従って下さい。

2. 利用者は、預金口座宛てのこら送金を依頼する場合、アプリ上において、当行へ次の各号に定める事項を内容とする送金の指示を行います。
  - a. 送金先の金融機関、店舗名、預金種目及び口座番号、又はあらかじめ口座番号に代替するものとして登録された電話番号若しくは電子メールアドレス
  - b. 送金額
  - c. その他当行所定の事項
3. 資金移動アカウント宛てのこら送金の依頼を行う場合は、アプリ上において、次に掲げる事項を正確に入力してください。
  - a. 送金先の金融機関又は資金移動業者及びバリューID その他アカウントを特定するための必要な事項（以下「バリューID 等」といいます。）又はあらかじめバリューID 等に代替するものとして登録された電話番号若しくは電子メールアドレス（以下前項 a 及び本 a に規定する電話番号若しくは 電子メールアドレスを総称して「アカウント代替符号」といいます。）
  - b. 送金額
  - c. その他当行所定の事項
4. 前 2 項に基づく入力によりアプリ上に受取人の氏名がカタカナで表示されますので、当該受取人の氏名及びアカウント代替符号（アカウント代替符号を入力する場合に限り。）に誤りがないかを事前に確認のうえ、こら送金の依頼を行ってください。なお、他のアカウントから金融機関又は資金移動業者に対して、入金指定口座宛てのこら送金の依頼が行われるにあっても、当該金融機関又は資金移動業者のアプリ上に、当該入力に相当する入力が行われると、利用者の氏名がカタカナで表示され、当該金融機関又は資金移動業者、及び当該入力を行った者が当該情報を取得することになります。
5. 当行は、利用者口座のチェックを行った後に、出金・応答を行います。
6. 当行の応答を受け付けたこらシステムが被仕向銀行へ入金指示を発信し、被仕向口座への入金処理・応答を行います。
7. 第 2 項及び第 3 項に定めるこら送金の依頼内容について、アプリへの誤入力があったとしても、これによって生じた損害について、当行は責任を負いません。

### **第 13 条（入金指定口座への入金）**

1. 利用者は、アプリ上において、入金指定口座に係るアカウント代替符号をあらかじめ登録することができます。この場合、当行は、アカウント代替符号を指定する方法によって行われる入金指定口座への入金を受け付けるものとします。
2. アカウント代替符号を指定する方法によって行われる入金指定口座への入金を受け付ける場合であって、当該入金に伴って利用者宛てのメッセージを受信した場合は、当行は、当該メッセージを当行所定の方法により表示するものとします。
3. 預金規定等関連する取引規定においては、他のアカウントから入金指定口座に入金された資金は、為替による振込金と同様にお取り扱いします。

#### **第14条（契約の成立）**

1. ことら送金に係る契約は、当行が当該電文を受信し、送金資金を送金指定口座から引き落とししたときに成立します。
2. 前項によりことら送金に係る契約が成立した場合、当行は、ことら送金の依頼内容をアプリ上に表示するものとし、ことら送金契約成立における当該取引内容明細を記載した受付書等の書面の発行は致しません。

#### **第15条（訂正・取消等）**

ことら送金に係る契約成立後は、当該契約の訂正・取消等を請求することはできません。

#### **第16条（メッセージ）**

アカウント代替符号を入力のうちことら送金の依頼を行う場合、当該送金の依頼とともに受取人に対して当行所定の方法により送ることができるメッセージ機能をいいます。ただし、送金先の金融機関又は資金移動業者におけることら送金の対応状況によっては、受取人がメッセージを受け取ることができない場合があります。

#### **第17条（利用停止等）**

次の各号に定める場合には、当行は、ことら送金の利用を停止することがあります。

1. ことら送金取引時において、受取人のアカウント名義照会を当行所定の回数を超えて実施したとき
2. 送金指定口座が解約されたとき
3. 本規定その他当行との規定等に違反したとき
4. 利用状況等を鑑みて、当行が必要と認めたとき

#### **第18条（通知・連絡等）**

1. ことら送金について利用者に通知又は連絡をする場合は、当行ホームページ又は、当行所定のアプリ内への掲示、当行が適当と判断する方法で行います。
2. 当行は、連絡先の届出不備等により利用者へ連絡できない場合、これによって生じた損害について、責任を負いません。
3. 届出のあった氏名、住所等にあてて当行が通知または送付書類を発送した場合には、延着または到着しなかったときでも通常到達すべき時に到達したものとみなします。
4. ことら送金の依頼を行ったにもかかわらず、受取人のアカウントに送金資金の入金が行われていない場合は、速やかに当行に照会してください。この場合、送金先の金融機関又は資金移動業者に照会するなどの調査をし、その結果を報告します。
5. 当行が発信した送金指図について被仕向銀行又は資金移動業者から照会があった場合は、依頼内容について照会することがあります。この場合、当行からの照会に対して速やかに回答するものとし、相当の期間内に回答がなかった場合又は不適切な回答があった場合は、これによって生じた損害について、当行は責任を負いません。

## 第19条（利用時間）

ことら送金の利用時間は、当行所定のアプリが定める利用時間内としますが、仕向け銀行・被仕向銀行又は資金移動業者の利用時間により取引できないことがあります。

## 第20条（不正利用の調査等）

1. 利用者は、ことら送金に関して不正アクセス等（不正アクセス、ハッキング、ネットワークへの不正侵入等をいいます。）による不正なことら送金（本編において「不正利用等」といいます。）があったこと、又はその具体的な可能性があることを認知したときは、当行所定の問い合わせ先へご連絡ください。
2. 当行は、ことら送金の不正利用の調査及び検知のため、利用者の情報（アカウントの開設又はアカウント代替符号の登録時に取得した利用者の情報を含みます。）を、業務上必要な範囲で、他の金融機関及び資金移動業者に対して提供する場合があります。
3. 前項の場合、当行は、不正利用等について、速やかに実施可能な対策を講じた上で、原因の究明及び対策を行うものとします。

## 第21条（不正利用に係る補償制度）

1. 当行は、以下の各号のいずれかの原因により、利用者が被った損害に対して、補償を行うものとします。但し、当行が不正使用に関し意無過失で、かつ利用者に過失がある場合は、利用者の過失の程度等により補償対象額の一部に相当する額を補償します。補償の対象となる損害は、当行が不正使用により利用者に損害が発生した旨の通知を受理した日（以下「受理日」といいます。）の30日前以後、受理日までの31日間に行われた不正使用による損害に限ります。
  - a. 利用者が意図せずに、利用者以外の第三者により、当行所定のアプリが不正使用されたこと（第三者が個人になりすまして当該個人名義の当行所定のアプリの利用申込みがなされた場合を含みます。この場合、この項及び次条において利用者とは当該個人を意味するものとします。）
  - b. 利用者端末の紛失若しくは盗難により利用者以外の第三者に当行所定のアプリが不正使用されたこと
2. 前項の損害は、当行所定のアプリの不正使用によって、利用者の意図に反して不正に決済等が行われた時点をもって損害発生とします。
3. 以下の各号に記載する事由によって生じた損害については、補償の対象にはなりません。
  - a. 利用者の故意若しくは重大な過失又は法令違反に起因する不正使用
  - b. 利用者が自ら行った不正使用
  - c. 本規定の違反（利用者が意図せずに、利用者以外の第三者によって、不正に当行所定のアプリが使用された場合において、登録された情報（の一部）が真正かつ正確でないことを本規定の違反とはみなしません。）
  - d. 警察に被害届を出さない場合
  - e. 利用者が違法に私的な利益を得た行為又は違法に便宜を供与された行為に起因する不正使用

- f. 利用者が利用者以外の第三者に強要されて行った不正使用
  - g. 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
  - h. 端末の故障
  - i. 利用者による端末の誤操作又は誤使用
  - j. その他、当行が不相当と判断する場合
4. 当行が第 1 項に基づき提供する補償内容は、次の各号に定める内容とします。
- a. 当行は、利用者以外の第三者に不正使用された金額から、当行以外の第三者から回収できた金額を差し引いた金額を補償します。
  - b. 不正使用による損害について、利用者が当行以外の第三者から補償を受けられる場合は、損害の額が第三者からの補償額を超過する場合にかぎり、その超過額について補償します。
  - c. 当行は、本規定に定める補償を当行所定の方法で行うものとします。なお、補償を行う際に発生する手数料は、当行負担とします。
5. 利用者は、補償の対象となる損害が発生したことを知った場合には、次の各号に定める対応を行わなければなりません。なお、利用者が正当な理由なく本項の規定に違反したと当行が認める場合は、利用者が被った損害に対して、補償は行いません。
- a. その損害について、直ちに警察署に申告するとともに、損害の発生並びに利用者が当行以外の第三者から受けられる補償の有無及び内容（既に補償を受けた場合には、その事実を含みます。）を当行に遅滞なく通知すること
  - b. 不正使用者の発見に努力又は協力すること
  - c. その他損害の発生及び拡大の防止に必要な努力をすること
  - d. 当行が特に必要とする書類又は証拠となるものを求めた場合は、遅滞なく、真正な書類又は証拠を提出し、また当行が行う損害の調査に協力すること
6. 当行が第 1 項に基づく補償を行った場合、利用者は、本件不正利用に関して有する損害賠償請求権その他の権利を当行が補償した金額の限度において当行が当然に取得することに同意するものとします。
7. 当行は、システム保守、通信回線又は通信手段、コンピュータの障害などによるシステムの中止又は中断の必要があると認めるときは、利用者に事前に通知することなく、本条に定める補償制度を中止又は中断することができるものとします。当行は、補償制度を停止又は中断している間に利用者に損害が生じた場合、当行の故意又は重過失がある場合を除き、責任を負いません。

## 【ことら税公金サービス編】

### 第 2 2 条（ことら税公金サービス）

ことら税公金サービス（以下「ことら税公金」といいます。）とは当行所定のアプリを利用し、利用者から特定徴収金（地方税法に規定する特定徴収金をいいます。以下同じです。）の納付又は納入の委託（以下「納付委託」といいます。）を受け、利用者の指定する預金口座から引き落とした納付資金を地方税共同機構（以下「機構」といいます。）に対して納付又は納入するサービスをいいます。

### **第23条（納付委託の依頼）**

1. 納付委託の依頼を行う場合は、当行が定める方法及び操作手順に従ってください。
2. 納付委託の依頼を行う場合は、アプリを利用して、地方団体（都道府県、市町村及び特別区をいいます。以下同じです。）が発行する納付書に印刷された eL-QR を読み取ってください。なお、読み取りの結果によっては、こたろ税公金を利用できない場合があります。
3. 前項に基づく eL-QR の読み取りによりアプリ上に納付情報が表示されますので、当該納付情報に誤りがないかを事前に確認のうえ、納付委託の依頼を行ってください。
4. 前項の納付情報及び依頼内容について不備があったとしても、これによって生じた損害について、当行は責任を負いません。

### **第24条（契約の成立）**

1. 納付委託に係る契約は、当行がコンピュータ・システムにより依頼内容を受け付けたときに成立するものとします。ただし、利用者の指定する預金口座から納付資金の引落しができなかった場合は、当該納付委託に係る契約は当然に解除されるものとします。
2. 前項により納付委託に係る契約が成立した場合、当行は、当該納付委託の内容をアプリ上に表示するものとし、かかるアプリ上の表示とは別に、当該納付委託の内容の明細を記載した受付書等の書面の発行はいたしません。こたろ税公金の依頼を行う場合は、当行が定める方法及び操作手順に従って下さい。

### **第25条（機構への納付）**

1. 納付委託に係る契約に基づき、当行は、機構が指定する日までに、利用者の指定する預金口座から引き落とした納付資金を機構に納付し、又は納入します。
2. 当行が前項に基づく納付又は納入を行ったときは、前項に規定する納付委託に係る契約が成立した日に、当該納付委託に係る特定徴収金の納付又は納入がされたものとみなされます。

### **第26条（取引内容の照会等）**

特定徴収金の納付情報の内容や納入手続の結果その他特定徴収金の納入等に関する照会については、納付先である地方団体に直接お問い合わせください。

### **第27条（契約成立後の取扱い）**

納付委託に係る契約が成立した後は、納付委託の依頼内容を変更すること又は依頼を取りやめることできません。ただし、納付先である地方団体からの連絡に基づき取り消される場合は、この限りではありません。

### **第28条（利用停止等）**

次の各号に定める場合には、当行は、こたろ税公金の利用を停止することがあります。

1. 本規定その他当行との規定等に違反したとき

2. 利用状況等を鑑みて、当行が必要と認めたとき

### **第29条（通知・連絡等）**

1. ことら税公金について利用者に通知又は連絡をする場合は、当行ホームページ又は、当行所定のアプリ内への掲示、利用者の指定する預金口座について届出のあった住所・電話番号等、当行が適当と判断する方法で行います。
2. 当行は、連絡先の届出不備等により利用者へ連絡できない場合、これによって生じた損害について、責任を負いません。
3. 届出のあった氏名、住所等にあてて当行が通知または送付書類を発送した場合には、延着または到着しなかったときでも通常到達すべき時に到達したものとみなします。

### **第30条（利用時間）**

ことら税公金の利用時間は、当行所定のアプリが定める利用時間内としますが、機構等の利用時間の変動により取引できないことがあります。

### **第31条（不正利用の調査等）**

1. 利用者は、ことら税公金に関して不正アクセス等（不正アクセス、ハッキング、ネットワークへの不正侵入等をいいます。）による不正利用等があったこと、又はその具体的な可能性があることを認知したときは、当行所定の問い合わせ先へご連絡ください。
2. 当行は、ことら税公金の不正利用の調査及び検知のため、利用者の情報を、業務上必要な範囲で、機構等に対して提供する場合があります。
3. 前項の場合、当行は、不正利用等について、速やかに実施可能な対策を講じた上で、原因の究明及び対策を行うものとします。

（2026年4月20日現在）

以上