

2018年9月21日

お客様各位

ヤマト運輸株式会社

【デビット機能付きクレジットカード】及び【プリペイドカード】をご利用時の注意事項

平素は、格別のご高配賜り、厚く御礼申し上げます。

「クロネコwebコレクト」クレジット払いで、【デビット機能付きクレジットカード】及び【プリペイドカード】をご利用のお客様より、以下内容のお問い合わせが増えております。

大変お手数ではございますが、ご利用時に以下内容にご留意いただきますよう、お願い申し上げます。

1. 代表的なお問合内容

Q1：「デビットカード（プリペイドカード）で購入後に、キャンセルしました。返金はいつになりますか。」

Q2：「デビットカード（プリペイドカード）で購入後に、（欠品などで）金額変更しましたが口座から二重引落がありました。原因を教えてください。」

Q3：「デビットカード（プリペイドカード）で予約商品を購入後に、暫くすると口座から二重引落がありました。原因を教えてください。」

2. ご回答例

A1：デビットカード（プリペイドカード）はお支払い手続き時に代金が即時に口座から引落とされます。その後、購入をキャンセルされるとカード発行会社より返金を行いますが、一般的にお時間を要する場合がございます。返金日はカード会社によって異なりますので、お手数ですがカード発行会社にご確認いただきますようお願いいたします。

【例】 9月11日にデビットカード（プリペイドカード）で1,000円決済を行い、翌日に決済取消した場合にご購入者様の明細イメージです。

	日付	入金	出金	
返金に時間を要する場合がございます。	2018年9月11日		1,000	決済した金額を即引落
	2018年9月●日	1,000		決済取消により返金

A2：金額変更で、デビットカード（プリペイドカード）を利用する場合、カードの特性上、口座から二重引落とされる可能性がございます。原因は注文時に与信を実施後、金額変更を行う場合は変更後の金額で与信を実施し、変更前の金額を取消します。よって、引落が2回、返金が1回発生し、明細上は二重引落がかかります。

【例】 9月11日にデビットカード（プリペイドカード）で1,000円決済を行い、翌日2,000円に変更した場合の、ご購入者様の明細イメージです。

日付	入金	出金
2018年9月11日		1,000
2018年9月12日		2,000
2018年●月●日	1,000	

返金に時間を要する場合がございます。

(1) 9/11 1,000円で与信
 (2) 9/12 1,000円を取消、2,000円で与信。
 (3) ●/● 決済取消により返金。

A3：予約商品など決済から売上確定するまで時間かかる取引で、デビットカード（プリペイドカード）を利用する場合もカードの特性上、口座から二重引落とされる可能性がございます。原因は注文時の与信から売上確定までの日数が、一定期間を経過すると、カード発行会社より、自動で決済取消される場合がございます。（※ 日数はカード発行会社によって異なります。）売上確定時に再度引落を行う結果、引落が2回、返金が1回発生し、明細上は二重引落がかかります。

【例】 9月11日にデビットカード（プリペイドカード）で1,000円決済を行い、9月25日に売上確定した場合にご購入者様の明細イメージです。

日付	入金	出金
2018年9月11日		1,000
2018年9月25日		1,000
2018年●月●日	1,000	

返金に時間を要する場合がございます。

(1) 9/11 1,000円で与信
 (2) 9/● カード会社より決済取消。
 (3) 9/25 売上確定
 (4) ●/● 決済取消により返金

3. 本件に関する問い合わせ先

ヤマト運輸 決済サービス カスタマーサービスセンター

フリーダイヤル：0120-69-5090 電話：03-6671-8080（営業時間：9：00-18：00）

E-mail：payment@kuronekoyamato.co.jp

以上