

クレジットカードでのお支払いができなかったお客様への 臨時の請求書発行に関するお詫び

平素はWAKWAKをご利用いただき誠にありがとうございます。

2018年5月30日に掲載いたしました『割賦販売法の一部改正に伴うクレジットカード情報の非保持化およびクレジットカード払いのお申込方法変更などについて』に関連して、一部のお客様よりご指摘・ご質問をいただいております。不審・不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、お問い合わせ先の電話番号が大変つながりにくくなっており、お客様に大変ご迷惑をおかけしております。

1. 今回の事象について

この度、クレジットカードでのお支払いができなかったお客様に対し、臨時で請求書を発行させていただきました。請求書をお送りした一部のお客様は、先月分までのお支払い手続きは問題なく完了しておられる方も多く、不審かつ不快な思いをさせてしまいました。今回の事象に関しましては、カード会社からの様々な理由（有効期限切れ、利用限度額超過等）によるものではございますが、このような可能性があることを事前にお伝えせず、お手元に請求書が送られてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。

なお、カード会社からのエラー内容に関しましては、お客様の個人情報保護のため、大変お手数ではございますが、お客様から直接カード会社へご確認いただけますようお願い申し上げます。

2. お支払いについて

クレジットカードでのお支払い処理ができませんでしたので、大変恐縮ではございますが、お手元に届いた請求書にて期限内にお支払いいただけますようお願い申し上げます。

合わせて、「オンライン会員サポート」にてカード情報をご確認いただき、有効期限等が古い情報であればご変更をお願い申し上げます。ご変更に関しましては、下記内容をご参考の上、お手続きをお願いいたします。

① クレジットカード情報変更のお手続き方法

「オンライン会員サポート」からクレジットカード情報をご変更ください。詳しくは、[\[オンライン会員サポートでのクレジットカード情報登録方法\]](#)をご確認ください。

② 「オンライン会員サポート」でのクレジットカード情報の確認

「オンライン会員サポート」でご登録のクレジットカード情報をご確認いただけます。クレジットカード番号は、下4桁以外はマスキングされ「*」と表示されます。

【表示例】 ****-****-****-0001

ご不明な点は、WAKWAK料金ヘルプデスクまでお問合せください。

株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー

WAKWAK料金ヘルプデスク

TEL : 0120-781401

営業時間 : 9:30~17:00(土日祝日年末年始を除く)

お問合せフォーム : <https://www.wakwak.com/prl/support/help/claim.html>