

クレジットカードでのお支払ができなかったお客様への臨時請求書発行について およびクレジットカード情報の最新化手続きのお願い

平素はWAKWAKをご利用いただき誠にありがとうございます。

このたび、クレジットカード決済に関し、一部のお客様にご不便をおかけする事象が発生いたしました。今後お客様にご迷惑をおかけする場合がございますことを深くお詫び申し上げます。

1. 今回の事象について

2026年3月26日、クレジットカード決済に関わるシステム変更作業に伴い、ご登録クレジットカードについて有効性の確認を実施いたしました。その結果、一部のお客様のクレジットカードについて、カード会社よりご利用いただけないとの回答があり、クレジットカードでの2026年3月ご利用分のご請求ができない状況となっております。

ご利用いただけない理由はカード会社ごとに異なり、弊社では詳細を把握することができませんが、原因の一つとしてクレジットカードの有効期限切れ等が多く確認されております。

2. 2026年3月ご利用分のお支払方法について

誠に恐れ入りますが、今回クレジットカード決済がご利用いただけなかったお客様につきましては、臨時の請求書を発行させていただきます。お手数をおかけいたしますが、今回は請求書によるお支払いをお願い申し上げます。

なお、本件に関して、対象のお客様には「お知らせ」を郵送させていただきます。

3. クレジットカード情報の変更について

今後、カード会社側で新しいクレジットカード情報へ自動更新される場合もございますが、更新の有無やタイミングはカード会社によって異なります。

確実なお支払いのため、新しいクレジットカード情報をご登録いただきますようお願いいたします。

2026年4月末までにご登録いただくと、2026年4月ご利用分の料金は変更後のクレジットカードにご請求となります。ご登録のクレジットカードで決済ができなかった場合、臨時の請求書を発行いたします。2026年4月ご利用分以降は、請求書の発行手数料が385円(税込)かかりますのでお早めにご登録ください。

「オンライン会員サポート」よりお客様ご自身でご登録いただけます。

ご登録方法は、こちらをご確認ください。

https://www.wakwak.com/documents/guide/card_touroku.pdf

4. 他のお支払方法への変更をご希望の場合

クレジットカード以外のお支払方法をご希望される場合は、申込書をダウンロードのうえ、必要事項をご記入いただき、WAKWAK料金ヘルプデスクまでご送付ください。

ダウンロードファイルの最後のページに、料金ヘルプデスクの宛先がございます。切り取って封筒に貼ってご送付ください。(切手不要)

◆各種書類ダウンロード

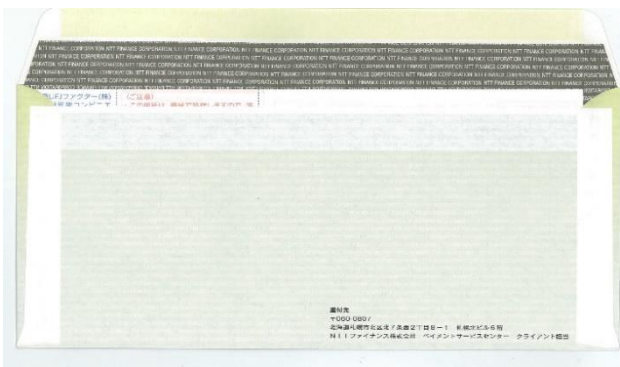
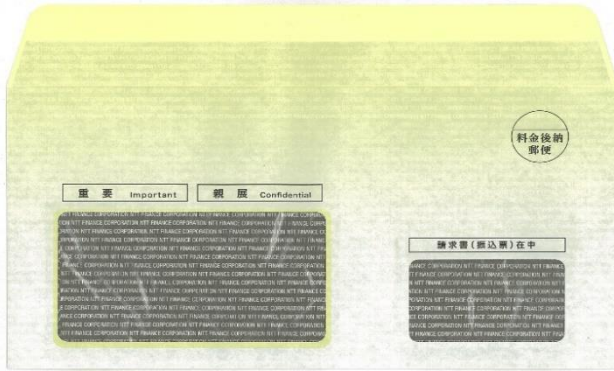
口座振替:https://www.wakwak.com/documents/migration/pay_bank.pdf

NTT料金との合算:https://www.wakwak.com/documents/migration/pay_gassan.pdf

なお、お支払方法によっては手数料がかかります。詳しくはこちらをご確認ください。
<https://www.wakwak.com/documents/guide/fee.pdf>

5. 参考

臨時請求書は、黄色い封筒でお届けいたします。



封筒

請求書(イメージ)

このたびは、システム移行に伴いお客様にご不便・ご迷惑をおかけしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。今後は再発防止およびサービスの安定運用に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

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。