

Q. 利用覚えのない明細があります

利用覚えのない請求には、不正利用以外にもさまざまな可能性が考えられます。
以下の「よくある事例」をご確認ください。
万が一不正利用の疑いがある場合は、ただちに届け出ください。
不正が認められた場合、会員規約に基づき請求を取り消します。
[詳しくはこちら](#)

■よくある事例

① 利用先に覚えがない

利用日に覚えがない

二重請求されている

キャンセルが
反映していない

② 「海外利用」と記載されている

商業施設名や利用店舗の
運営会社が記載されている

利用覚えのない
決済手段が表示されている

一度登録したサービスが
自動継続になっている
可能性がある

家族が利用した可能性がある

いずれにも該当しない場合

③ 明細上のご利用店名は
「ABC0570-***-***」の
ように表示されていますか？

表示されている
(回答はこちら)

表示されていない
(回答はこちら)

【回答】 利用日に覚えがない場合

インターネットショッピングや通販等を利用した場合、
実際の購入日とカードご利用代金明細書上の「ご利用日」が異なる場合があります。

以下に該当する場合、「ご利用金額」と合わせて、該当の日付と「ご利用日」が一致しているかをご確認ください。

インターネットショッピングやオークション	購入日ではなく、商品発送日での表示
ホテルや旅行のオンライン予約分	利用日ではなく、予約日での表示
航空券のオンライン予約分	搭乗日ではなく、予約日での表示

※カードのご利用控えをお持ちの場合、
「ご利用日」や「金額」が一致しているかを確認ください。

解決せず、不正が疑われる場合は、以下より不正利用時の補償内容をご確認のうえ、
お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)

【回答】二重請求されている場合

【1】 【2】 をご確認ください。

いずれでも解決しない場合は【3】のMyJCBからお問い合わせください。

【1】 お客様がご利用代金明細を確認された後に、二重請求分が取り消されている場合があります。同月・翌月のご利用代金明細をご確認ください。

【2】 お客様自身でご利用先へお問い合わせください。

直接お問い合わせいただく方法がより早い回答・解決につながります。

【3】 いずれでも解決しない場合

下のリンクからお問い合わせください。受付後、2～3週間ほどでお電話で調査結果を回答します。

[MyJCBから問い合わせる](#)

【回答】 キャンセルが反映していない場合

カードのご利用先からキャンセルデータが弊社に到着した日によって、返金方法が異なります。

【同月の締め日（毎月15日）前に到着した場合】

該当のご利用分をそのまま取り消しますので、請求されることはありません。
取り消しになっていない場合は、時間をおいて再度該当する月のご利用代金明細をご確認ください。

【締め日を過ぎた場合】

ご利用代金を一旦お支払いいただきますが、翌月返金となります。
翌月に他のご請求がある場合には、請求金額から該当の金額を差し引きます。
利用がない場合はお支払い先として設定されている口座へ返金となります。

【回答】 商業施設名や利用店舗の運営会社が記載されている場合

実際に利用された店舗名ではなく、
店舗の運営会社や商業施設名が表示されている場合があります。

カードのご利用控えがありましたら、
「ご利用日」や「金額」が一致しているかご確認ください。

【店舗名と明細のご利用先名が異なる主な例】

ショッピングモール・デパート	商業施設名で表示
ガソリンスタンド	運営会社名で表示
テナント・アンテナショップ	利用した場所と異なる地名や店舗名で表示

解決せず不正が疑われる場合は、以下より不正利用時の補償内容を確認のうえ、
お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)

【回答】 利用覚えのない決済手段が表示されている

ご利用先によっては、お客様の決済手段と異なる表示がされる場合があります。
決済手段と併記されたお店でのご利用がないかご確認ください。

【例】

使用した決済手段：QUICPay → 明細書で表示されている利用内容：楽天ペイ~/○△ストア
○△ストアにご利用の覚えがないかご確認ください。

解決せず、不正が疑われる場合は、
以下より不正利用時の補償内容を確認のうえ、お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)

【回答】 一度登録したサービスが自動継続になっている可能性がある

動画や音楽サービスなどの「お試し期間無料」などで、一度登録されたサービスが自動継続になっている可能性があります。

各ご利用先にてサービスや契約情報を確認してください。
該当する場合、お客様ご自身で解約等のお手続きが必要です。

解決せず、不正が疑われる場合は、以下より不正利用時の補償内容を確認のうえ、お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)

【回答】 家族が利用した可能性がある場合

明細のご利用者が「家族会員」になっていないか確認してください。

また、家族でパソコンを共有されている場合、ショッピングサイトに登録したままのクレジットカード情報で家族が利用したケースもあります。

お問い合わせの前に一度、確認してください。

解決せず、不正が疑われる場合は、以下より不正利用時の補償内容を確認のうえ、お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)

【回答】 いずれにも該当しない場合

以下の「お問合せの多いご利用先一覧」をご確認ください。
該当する場合は、お客様ご自身でご利用先へお問い合わせ下さい。

[お問い合わせの多いご利用先一覧を確認する](#)

上の一覧に記載がない場合、以下より不正利用時の補償内容を確認のうえ、
お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)

【回答】 ご利用店名は「ABC0570-***-***」などと表示されている

オンラインサイト内の言語表記が日本語であっても、
サイト運営会社が海外の場合や支払い処理のみ海外で行っている場合、
海外でのご利用分としてカードご利用代金明細上に表示されることがあります。
(例：月額利用サービス・通販・パソコンのソフトウェア購入等)

利用先に記載の数字が電話番号となりますので、直接問い合わせると解決することがあります。
例) 「ABC0570-***-***」

解決しない場合、以下より不正利用時の補償内容を確認のうえ、お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)

【回答】ご利用店名は「ABC0570-***-***」などと表示されていない

オンラインサイト内の言語表記が日本語であっても、
サイト運営会社が海外の場合や支払い処理のみ海外で行っている場合、
海外でのご利用分としてカードご利用代金明細上に表示されることがあります。
(例：月額利用サービス・通販・パソコンのソフトウェア購入等)

[お問い合わせの多いご利用先一覧を確認する](#)

上の一覧に記載がない場合、以下より不正利用時の補償内容を確認のうえ、
お問い合わせください。

[詳しくはこちら](#)