

Q. 東武カードが利用できません

① 何のご利用で使えませんでしたか？

ショッピング（店舗）

② ご利用可能枠を超えていませんか？

超えている
(回答はこちら)

③ ご利用代金はお支払日に振替ができていますか？

振替できていない
(回答はこちら)

④ 有効期限は過ぎていませんか？
カードに月／年の順に記載されています。

過ぎています
(回答はこちら)

⑤ 暗証番号は間違っていないですか？

暗証番号を確認する
(回答はこちら)

⑥ 複数の店舗で利用ができませんでしたか？

利用できない
(回答はこちら)

利用できる
(回答はこちら)

ショッピング（オンライン）

② カード情報を入力した際に誤りはありませんでしたか？

誤りがあった
(回答はこちら)

認証できなかった
(回答はこちら)

超えている
(回答はこちら)

振替できていない
(回答はこちら)

過ぎています
(回答はこちら)

③ 本人認証サービス「3Dセキュア (J/Secure)」の認証はできましたか？

④ ご利用可能枠を超えていませんか？

⑤ ご利用代金はお支払日に振替ができていますか？

⑥ 有効期限は過ぎていませんか？
カードに月／年の順に記載されています。

過ぎていない
(回答はこちら)

【回答】 ご利用可能枠を超えて利用の場合

「ご利用可能枠」を超えるとカードは利用できません。

ショッピング1回払いのご利用可能枠を一時的に増額するサービスがあります。
MyJCBまたはお電話にてお申し込みいただけます。

[MyJCBからのお手続きはこちら](#)

お電話でのお手続きをご希望の方は、カード裏面の電話番号へご連絡ください。

【回答】振替できていない／支払いが遅れた場合

支払いに遅れがあると、カードが利用できません。

毎月10日（土・日・祝日の場合は翌営業日）の支払いに遅れがあると、カードが利用できません。

【カードの利用再開日】

利用再開日は、お支払いされた日やお客様のご利用状況により異なります。

東武マーケティングで入金確認後※1、最短で翌日、最長で約定支払日※2の翌月下旬以降※3に利用できます。

例：1/10支払日分を1/28に支払った場合、最短のケースは1/29、最長のケースは2月下旬以降※3に利用可能

※1 東武マーケティングで入金を確認できるのは、お客様がお支払いされた当日～4営業日後です。
お支払い口座に指定の金融機関やお支払い方法により異なります。

※2 約定支払日は、毎月10日（土・日・祝の場合は翌営業日）です。

※3 キャッシングは最長で約定支払日の4ヵ月後の下旬以降となります。

支払いが遅れた場合、カードはいつから使えますか？

【回答】有効期限が過ぎている場合

有効期限が過ぎているカードは利用できません。

新しいカードは有効期限月の中旬頃までに、ご登録のご自宅へお送りいたします。
お手元に新しいカードが見当たらない場合は、
カード会員ご本人様よりカード裏面の問合せ先へご連絡ください。

【回答】暗証番号を確認する場合

暗証番号はMyJCBより照会できます。
暗証番号は会員専用WEBサービス「MyJCB」より照会できます。

[暗証番号の照会はこちら](#)

【回答】複数の店舗で利用できる場合

利用店舗の端末でカード情報をうまく読み取れなかった可能性や、一時的な通信エラーの可能性があります。

時間をあけて再度ご利用ください。

【回答】複数の店舗で利用できない場合

磁気不良やICチップが破損している可能性がありますのでカードの再発行を承ります。

[カードの再発行手続きはこちら](#)

【回答】カード情報を入力した際に誤りがあった場合

再度正しく情報をご入力の上、ご利用ください。

【回答】 「3Dセキュア（J/Secure）」の認証ができなかった場合 ①

該当する項目がないかご確認ください。

■「本人認証サービスに未登録のカードです」と表示される

本人認証サービスへご登録ください。

[登録方法はこちら](#)

■「本人認証がキャンセルされました。」と表示される

別のブラウザや別の端末（パソコン・スマートフォン）に変えて再度お試しください。

■J/Secureワンタイムパスワードが届かない

J/Secureワンタイムパスワードは、J/Secure認証画面が表示されると自動でEメールまたはSMSに通知されます。

通知されない場合は、下のページより原因をご確認ください。

[「3Dセキュア（J/Secure）」の認証画面が表示されましたが、J/Secureワンタイムパスワードが届きません。](#)

【回答】「3Dセキュア（J/Secure）」の認証ができなかった場合 ②

■複数のカードを利用中で、おまとめログイン設定をしている

MyJCBのおまとめログイン設定をしている場合でも、カードごとに設定された認証方式で認証を行う必要があります。

■上記のいずれにも該当しない

通信エラー等でカードが利用できない可能性があります。
時間をおいて、カードをご利用ください。

【回答】有効期限が過ぎていないが、利用できない場合

通信エラー等でカードが利用できない可能性があります。
時間をおいて、カードをご利用ください。