

## クレジットカードご利用データの誤送信についてお客さまからいただいたご質問とご答え

**お客さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますことを心より深くお詫び申しあげます。**

現在、クレジットカード会社とともに重複する利用データの取り消しを最優先に、迅速に行っております。また、今回の事象を厳粛に受け止め、システム保守運営委託先の東芝テック株式会社とともに早急に原因を究明したうえで、再発防止に向けた取り組みを実施いたします。

## お客さまからいただいたご質問とご答え

ご質問	誤った請求が明細に記載されているが、今後どうなるのか
お答え	現在、各カード会社と誤送信されたデータの修正・取り消し作業をすすめており、お客さまに誤ったお支払いが発生しないようにしております。
ご質問	現在、利用明細に記載されている内容は修正されるのか
お答え	WEB明細については、各カード会社により明細の修正方法が異なり、誤った内容が削除される場合や、誤った内容に対するマイナスの請求明細が追加で記載される場合もございます。併せて、紙で郵送されるご利用明細も同様です。いずれも誤ったお引き落としはされません。
ご質問	誤請求のまま利用明細が確定してしまうと、このまま引き落としされるのか？
お答え	現在、各カード会社と明細が確定する前に、誤送信データの修正・取り消しをすすめております。万が一確定してしまっても、誤ったご利用内容で、引き落としされないよう対応しております。
ご質問	プリペイド型のカード（auウォレットやLINE Payなど）の減額がされてしまっている
お答え	今回のクレジット利用データの誤送信と同様の原因で起きております。データの修正・取り消しをしており、今後プリペイドカードに加算される形で戻る予定です。ただし、各カード会社により、タイミングや戻る方法が異なる場合がございます。
ご質問	カードが限度額オーバーして使えなくなりました。
お答え	各カード会社と現在対応をしており、早急にこれまで通りご利用できるよう対応しております。カード会社により異なりますが、誤送信データが修正・取り消しされることで限度額オーバーが解消され、順次、カードがご利用いただけるようになります。
ご質問	急いで限度額オーバーを解消したいのだが、方法はないのか
お答え	カード会社によっては、お客様よりコールセンターにお問合せいただくことで状況が解消される場合もあります。（ただし、すべてのカード会社が対応できるわけではございません。）カード番号やお客様ご本人確認もあるため、当社からお客様のカードだけの限度額オーバーの解消を要請することが出来ず、大変申し訳ございません。

## 本件に関するお客さま対応窓口

京急百貨店 フリーダイヤル 0120-343-383 【受付時間 営業時間内】 10：00～20：00