

## 督促手数料返還と今後のクレジットカード決済エラー時の対応についてお知らせ

平素より弊社サービスをご利用いただきありがとうございます。

この度はクレジットカード決済をご利用中のお客様におかれまして多大な混乱を招いてしまったこと、深くお詫び申し上げます。

1. クレジットカードの国際ブランドにおける決済ルール変更(決済時の有効期限や与信状況の確認が厳格化)において、決済毎の信用照会が必要になることのご説明
2. それによって起きうる事象の事前周知

今回上記2点に不足があったと考えております。

今後はお客様に安心してサービスをご利用頂ける様、改善に努めてまいります。

つきましては、現在の状況を鑑み、督促手数料の返還を実施する予定で調整しております。準備が整い次第、正式にご案内させていただきます。

### ▼督促手数料返還につきまして

#### 【返還対象】

2023年5月度請求、2023年6月度請求において、  
クレジットカード決済が決済エラーでお取引ができなかったお客様

#### 【返還金額】

上記返還対象における初回督促請求時の督促手数料 330円(税込)を返還いたします。

※返還額は1ヵ月分 330円または2ヵ月分 660円となります。

※お客様のご登録状況、ご請求の決済結果により返還額が異なるため、返還のご案内時に返還金額を個別にお知らせいたします。

#### 【返還時期】

2023年9月以降で調整しております。

対象のお客様へは詳細が決まり次第ご連絡いたします。

※現状のご請求から直接減額の調整を行なうことが難しいため、一時的にご負担いただくことを予めご理解賜りますようお願い申し上げます。

▼今後のクレジットカード決済エラー時の対応について

2023年7月度請求分より、所定のお支払い日にクレジットカード決済ができなかったお客様へ、同月末にご登録されているクレジットカードに再請求を行わせていただきます。

対象のお客様においては、再請求のご案内を個別にメール・SMS・お電話等でご連絡をさせていただきます。

ご案内のあったお客様におかれましては、期日内に現在ご利用できているクレジットカードを再登録していただくと決済エラー等のご不便をおかけする可能性が減りますので、お手数をおかけいたしますが再登録いただけるようお願いいたします。

なお、当月内の再請求に関しては督促手数料・請求書発行手数料は発生いたしません。

当月内の再請求にて改めて決済ができなかった場合は翌月16日頃より順次コンビニ支払い用紙を送付いたします。その際は督促手数料が加算されるため予めご理解賜りますようお願い申し上げます。