

【よくあるQ & A】

| | | |
|---|---|--|
| 1 | <p>支払金額、振込先（指定口座）について知りたい。</p> | <p>振込先案内専用ダイヤル050-3187-3949により自動音声にてお客様の情報をお聴き取りし、後ほど電話、SMS等でお振込先・金額をご案内しております。 こちらは本会員様がdカードにご登録いただいております携帯電話からのみご利用可能です。（家族会員様はご利用いただけません）</p> <p>ご請求日（毎月10日）にお引落しができなかった場合には、一週間程度で支払方法記載の通知文をご郵送しております。 通知文をご確認いただきお支払いください。</p> |
| 2 | <p>通知文が届きません。 お支払いの遅れが1か月未満の方。</p> | <p>毎月10日（土日祝の場合は翌営業日）のお支払日にお引落しの確認ができなかった場合、一週間程度でお支払方法を記載した通知文をご郵送しております。 通知文が届かない場合は、dカードにご登録いただいているご住所を確認ください。 延滞中で住所変更をご希望される場合は、ドコモdカード受託センター0570-783-890へご連絡ください。</p> <p>※NTTドコモ携帯電話部門のご住所変更と、dカードのご住所変更は、それぞれ手続きが別となります。</p> <p>また、振込先案内専用ダイヤル050-3187-3949もご利用いただけます。 自動音声にてお客様の情報をお聴き取りし、後ほど電話、SMS等で振込先をご案内しております。こちらは本会員様のみご利用いただけます（家族会員様はご利用いただけません）。</p> |
| 3 | <p>通知文が届きません。 お支払いの遅れが1か月以上の方。</p> | <p>定期的にお支払い方法を記載した通知文を発送しております。通知文が届かない場合は、dカードにご登録いただいているご住所を確認ください。 延滞中で住所変更をご希望される場合は、ドコモdカード受託センター0570-783-866へご連絡ください。</p> <p>※NTTドコモ携帯電話部門のご住所変更と、dカードのご住所変更は、それぞれ手続きが別となります。</p> <p>また、振込先案内専用ダイヤル050-3187-3949もご利用いただけます。自動音声にてお客様の情報をお聴き取りし、後ほど電話、SMS等で振込先をご案内しております。こちらは本会員様のみご利用いただけます（家族会員様はご利用いただけません）。</p> |
| 4 | <p>みずほ・三菱UFJ・三井住友・りそな・埼玉りそな・横浜『以外』の金融機関で口座設定されている場合</p> | <p>みずほ・三菱UFJ・三井住友・りそな・埼玉りそな・横浜『以外』の金融機関で口座設定されている場合は、再引落しがございますので、指定口座へのお振込みとなります。振込先口座はお客様により異なりますが、こちらのチャットではご案内ができません。</p> <p>毎月10日（土日祝の場合は翌営業日）のお支払日から一週間程度でお支払方法記載の通知文をご郵送しておりますので、通知文記載の振込先をご確認のうえ、至急、ご本人様名義でお振込みください。通知文が届かない場合は、dカードにご登録いただいているご住所を確認ください。</p> <p>【重要なお知らせ】 お支払日の翌月10日（土日祝の場合は翌営業日）までにお振込みの確認ができない場合、dカード契約は解約され、すべてのdカードサービスをご利用いただけなくなります。</p> |
| 5 | <p>入金反映するのはいつですか</p> | <p>引落設定金融機関や決済方法により、入金反映するまでの日数が異なります。 カードのご利用再開は、ご請求金額の全額のご入金確認できてから2営業日後となります。 ※すでにdカードを解約済みの方を除きます。</p> <p>ご入金確認ができるまで数日かかる場合がございます。 振込人様の名義とご契約者様のお名前が相違している、ご請求金額と異なる金額をお振込された、などの場合、確認にお時間がかかる場合がございます。</p> |
| 6 | <p>支払期限について</p> | <p>お支払日は、毎月10日（土日祝の場合は翌営業日）となっております。 お支払日の変更はできません。お支払日にお引落しができなかった場合、ご入金確認ができるまで一時的にカードのご利用が制限されます。 「お支払いに関するお問い合わせ」からお支払い方法をご確認ください。</p> <p>【重要なお知らせ】 お支払日の翌月10日（土日祝の場合は翌営業日）までのご入金確認ができない場合、dカード契約は解約され、すべてのdカードサービスをご利用いただけなくなります。 参照：dカード利用規約第40条（当社の解約による契約終了）</p> |
| 7 | <p>ドコモショップで支払いできますか。</p> | <p>ドコモショップでは、dカードご利用料金はお支払いいただけません。 お支払方法につきましては、「お支払いに関するお問い合わせ」からご確認ください。</p> |

| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| 8 | [通知記載の支払期限を過ぎてしまった] お支払いの遅れから1か月未満の場合 | <p>お手元の通知文に記載された金額・振込先をご確認のうえ、お支払いください。 なお、お支払日までの遅延損害金は翌々月のご請求に合算してのご請求となります。</p> <p>【重要なお知らせ】 お支払日の翌月10日（土日祝の場合は翌営業日）までのご入金の確認ができない場合、dカード契約は解約され、すべてのdカードサービスをご利用いただけなくなります。 参照：dカード利用規約第40条（当社の解約による契約終了）</p> |
| 9 | [通知記載の支払期限を過ぎてしまった] お支払いの遅れから1か月以上の場合 | <p>お支払いの遅れから1か月以上経過されている場合は、通知文記載の支払期限を過ぎますと、遅延損害金が加算されることにより、ご請求金額が変更となります。 振込先案内専用ダイヤル050-3187-3949までお電話いただき、金額・振込先を確認のうえでお支払いください。</p> |
| 10 | カードの一時利用制限・再開について | <p>毎月10日(土日祝の場合は翌営業日)にお引落しができなかった場合には、dカードのご利用が一時的に制限されます。ご利用再開はご入金の確認ができてから2営業日後となります。 ※すでにdカードを解約済みの方を除きます。</p> <p>ご入金の確認まで数日かかる場合がございます。 また、ご利用限度額内でのご利用となりますので、お支払い後、ご利用限度額を超えている場合はご利用いただけません。</p> |
| 11 | お支払日に口座に準備していたのに引落しされていません。 | <p>以下のような原因が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資金が不足していた。 ・金融機関の引落時間を過ぎていた。 ・資金準備口座が誤っている。 <p>⇒「お支払いに関するお問い合わせ」→「お支払日の引落しに遅れた場合のお支払方法について」をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関側で引落口座の設定が完了していない。 ・届出印が相違している。 ・口座名義が相違している。（氏名変更等） <p>⇒引落口座の設定状況につきましては、設定した金融機関に直接お問い合わせいただくか、dカード会員様はdカードセンター0120-300-360、dカードGOLD会員様はdカードゴールドデスク0120-700-360へお問い合わせください。</p> <p>なお、お支払日の翌月10日（土日祝の場合は翌営業日）までにお引落しもしくはお振込みの確認ができない場合、dカード契約は解約され、すべてのdカードサービスをご利用いただけなくなりますのでご注意ください。</p> |
| 12 | 再引落日に引落しされていません。 | <p>以下のような原因が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再引落しのない銀行を引落設定口座にしている。 ・資金が不足していた。 ・再引落日を過ぎていた。 ・金融機関の引落可能時間を過ぎていた。 <p>⇒「お支払いに関するお問い合わせ」→「お支払日の引落しに遅れた場合のお支払方法について」をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引落口座の設定が完了していない。 <p>⇒口座の設定状況につきましては、設定した金融機関に直接お問い合わせいただくか、dカード会員様はdカードセンター0120-300-360、dカードGOLD会員様はdカードゴールドデスク0120-700-360へお問い合わせください。</p> <p>なお、お支払日の翌月10日（土日祝の場合は翌営業日）までにお引落しもしくはお振込みの確認ができない場合、dカード契約は解約され、すべてのdカードサービスをご利用いただけなくなりますのでご注意ください。</p> |
| 13 | 振込額を間違えました。 | <p>お客様のご請求額とご入金額を確認いたしますので、ドコモdカード受託センター0570-783-890へご連絡ください。</p> |
| 14 | 通知文が届いた。 | <p>毎月10日（土日祝の場合は翌営業日）のお支払日にお引落しの確認ができなかった場合、一週間程度でお支払方法を記載した通知文をご郵送しております。</p> <p>ご入金と行き違いとなり、通知文が発送される場合がございます。行き違いで通知文が届きました場合、ご容赦願います。</p> <p>通知文の内容に不明な点がある場合は、ドコモdカード受託センター0570-783-890へご連絡ください。</p> |
| 15 | もう一度通知文を送ってほしい。 | <p>通知文の再送付をご希望の場合は、ドコモdカード受託センター0570-783-890へご連絡ください。</p> |

| | | |
|----|---|---|
| 16 | 支払いが遅れた請求分と次月分をまとめて引落しすることはできませんか。 | お支払いが遅れているご請求分と次月分を合算してお引落しすることはできません。 お支払方法につきましては、「お支払いに関するお問い合わせ」からご確認ください。 |
| 17 | コンビニ窓口で支払える通知文を送ってほしい。 | バーコードが記載されている通知文をお持ちの場合は、「ローソン」窓口にてお支払いいただけます。 バーコードが記載されていない場合は、通知文に記載されている支払方法によるお支払いとなります。 バーコード付き通知文への変更のご依頼、再送付のご依頼はお受けできません。 通知文に記載しているお支払方法は、お客様が口座振替を設定されている金融機関によって異なり、再引落とし、もしくは指定口座へのお振込みとなります。 |
| 18 | お支払いの遅れから1か月未満にお支払いされた場合の遅延損害金のご請求について（次月決済日までにお支払い済みの場合） | 遅延損害金は、お支払いが遅れた月の2ヶ月後に請求となり、その他のご請求分と合算してお引落としとなります。 毎月10日（土日祝の場合は翌営業日）にお引落しの確認ができなかった場合、その翌日からご入金日まで遅延損害金が発生します。 例えば、4月10日のお引落としができず4月20日にお支払いいただいた場合、4月11日～4月20日までの遅延損害金が発生し、6月10日にお引落としとなります。 |
| 19 | お支払いの遅れから1か月以上過ぎてお支払いされる場合の遅延損害金について | 遅延損害金は、ご請求済みでお支払いが遅れているショッピング・ショッピングリボ・キャッシングリボの元金に対して日々発生いたします。 お支払いいただく前に、振込先案内専用ダイヤル050-3187-3949にて、金額・お振込先をご確認ください。 振込先案内専用ダイヤルでは自動音声にてお客様の情報をお聞き取りし、後ほど、電話・SMS等にて金額等をご案内しております。 |
| 20 | みずほ・三菱UFJ・三井住友・りそな・埼玉りそな・横浜銀行で口座設定されている場合 | 月末まで毎営業日、お引落としがございますので、至急、引落設定口座へご請求金額をご入金ください。（月末が金融機関休業日の場合は、その前営業日が最終引落日となります。） 毎月10日（土日祝の場合は翌営業日）のお支払日から一週間程度でお支払方法を記載した通知文をご郵送しております。通知文が届かない場合は、dカードにご登録いただいているご住所を確認ください。 月末までに引落としができなかった場合、以降の再引落としはございません。NTTドコモが指定する口座へのお振込みとなりますので、振込先を記載したご案内の通知文を郵送いたします。通知文をご確認のうえ、至急、ご本人様名義でお振込みください。 【重要なお知らせ】 お支払日の翌月10日（土日祝の場合は翌営業日）までにお引落としもしくはお振込みの確認ができない場合、dカード契約は解約され、すべてのdカードサービスをご利用いただけなくなります。 |
| 21 | 口座引落の場合、何時までに口座に用意すればよいですか。 | 口座引落のご設定金融機関によって引落とし時間は異なるため、お支払日の前日までにご設定口座へご用意ください。 詳細につきましてはご設定口座の金融機関へお問合せください。 |
| 22 | 過去分を含めた利用明細を知りたい。 | dカードホームページの会員ページの「カードご利用明細照会」で次回お支払い金額と、最新のものから過去15ヶ月分のご利用明細をご覧になれます。また、現在のご利用可能額をご確認になれます。 dカードご利用料金を延滞している場合は、dカードホームページの会員ページの「カードご利用明細照会サービス」にログインができない場合がございます。 ご請求内容を確認されたい場合は、ドコモdカード受託センター0570-783-890へご連絡ください。 |
| 23 | 振込手数料について | 振込手数料はお客様のご負担となります。振込手数料は、お支払いいただく金額、決済方法で異なりますのでご利用されるサービスをご確認ください。 |
| 24 | 住所・電話番号の変更方法について | 住所・電話番号の変更につきましては、WEBや郵送だけでなく、お電話でもうけたまわっております。 dカードご利用料金を延滞している場合、ドコモdカード受託センター0570-783-890でご住所変更をうけたまわります。 また、dカード会員様はdカードセンター0120-300-360、dカードGOLD会員様はdカードゴールドデスク0120-700-360でもうけたまわっております。 |
| 25 | 振込用紙を送ってほしい。 | 振込用紙の発送は行っておりません。 お支払いは通知文記載の指定口座へのお振込みをお願いします。 通知文にバーコードが記載されている場合は、「ローソン」窓口にてお支払いいただけます。 バーコードが記載されていない場合は、バーコード付通知文への変更は行えません。お支払いは通知文記載の指定口座へお振込みとなります。 |