

| | 分類名 | お問い合わせ内容 | 回答 |
|----|--------------------|---|---|
| 1 | .pay(ドットペイ)の入会について | 即時サービスと通常審査の違いを教えてください。 | 即時サービスは最短1分の審査ですぐに利用が可能になります。 即時サービス申込には以下条件があります。 ①9：00～18：59の時間内に申込み ②満20歳以上 ③対象の金融機関で、インターネット口座振替設定ができること（対象金融機関：三菱UFJ銀行、三井住友銀行、みずほ銀行） 通常審査は、最短で2日営業日後より利用が可能となります。 ただし審査状況によりご利用開始までにお時間をいただく場合もございますのでご了承ください。 |
| 2 | | 審査が完了しているかどこでわかりますか？ | 審査結果については、メールにてお知らせいたします。 |
| 3 | | 家族カードはありますか？ | 家族カードのお申込みは受付しておりません。 |
| 4 | | 職業が専業主婦（夫）・パート・アルバイトだが、申し込みますか？ | お申込みいただけます。 |
| 5 | | 申込み可能な年齢は何歳ですか？ | 即時サービスは、20歳以上となります。 通常申込みは18歳以上となりますが、20歳未満の場合、親権者同意が必要となります。 |
| 6 | | .pay(ドットペイ)に入会できません。 | すでに.pay(ドットペイ)に申込み済み(審査中も含む)でないか、ご確認をお願いいたします。 |
| 7 | | 一度退会したが、再入会はできますか？ | 再度、入会の手続きをお願いいたします。東急カード株式会社の所定の審査がございます。 |
| 8 | | .pay(ドットペイ)入会しました。カードは郵送されますか？ | .pay(ドットペイ)は不発行型のクレジットサービスのため、クレジットカード自体は発行しておりません。 |
| 9 | | .pay(ドットペイ)が利用できません。 | 以下の理由が考えられます。 ・通信環境が悪い場合 ⇒電波状況が安定している場所で再度お試しください。 ・店舗のレジ側のエラーによる理由 ⇒ショップスタッフへご確認ください。 ・利用可能額がない場合 ⇒各アプリ内マイページよりご利用可能額をご確認ください。 |
| 10 | | アプリを開いたら以下のような、以下の通知がきました。どうしたらよいですか？ 「本人確認のためにお送りした書類の受取確認ができなかったため、.pay(カードレス)での決済機能を一時停止しております。下記お問い合わせ先へご連絡をお願いします。」 | 書類再送のお手続きを行いますので、お手数ではございますが下記お問い合わせ先へご連絡をお願いいたします。 書類の受け取り確認後、ドットペイの利用を再開させていただきます。 「ドットペイお問合せ窓口」:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00 年末年始除く） |
| 11 | | .pay(ドットペイ)は入会金・年会費はかかりますか？ | 入会金・年会費はかかりません。 |
| 12 | 支払方法 | .pay(ドットペイ)利用分の口座引き落とし日はいつですか？ | 毎月15日締め翌月10日引き落としとなります。（一部金融機関は12日の引き落としとなります） |
| 13 | | .pay(ドットペイ)の限度額を教えてください | 限度額については、入会時にお知らせする「アプリ内通知」または「本人確認のためにお送る書面」に記載しております。 また、各アプリのマイページからもご確認ください。 ※即時サービスの限度額は3万円となります。 |
| 14 | | リボ払いや分割払いは利用できますか？ | 店舗でのお支払については、1回払いのみとなります。 決済後、各アプリより、リボ払い・分割払いに変更が可能です。 ※2回払い、ボーナス払い、ボーナス2回払いへの変更はできません。 |
| 15 | | キャッシングは利用できますか？ | キャッシングの設定はございませんので、ご利用いただけません。 |
| 16 | | .pay(ドットペイ)で購入した商品を返品したいのですが、どのような手続きが必要ですか？ | 商品を購入した店舗にて返品手続きをお願いいたします。 |
| 17 | ご利用できない場合 | 店頭で利用できません。 | 以下の理由が考えられます。 ①通信環境が不安定な状態での取引の可能性。 ②自動的に退会になっている可能性。.pay(ドットペイ)は1年間ご利用のない場合、自動退会となります。 ⇒アプリ内マイページより、最終取引日のご確認をお願いいたします。 ③ご利用可能額を超過している取引の可能性。 ⇒ご利用可能額をご確認のうえご利用ください。各アプリ内マイページよりご確認ください。 |
| 18 | | 機種変更したら利用できません。 | 再度、最新の端末にてSMS認証およびEメール認証のお手続きをお願いいたします。 |
| 19 | | .pay(ドットペイ)で支払えないものはありますか？ | 金券類、支払票（収納代行）のお支払いなど、一部購入できないものがございます。 詳しくは、購入予定の店舗へお問い合わせください。 |
| 20 | ご利用明細書/ご利用履歴 | .pay(ドットペイ)の請求書はどこから発送されますか？ | 東急カード株式会社より、請求額確定通知メールを配信させていただきます。 ※即時審査サービスご利用分は、ご利用代金明細書を郵送させていただきます。 |
| 21 | | 紙の明細書の発行はできますか？ | 紙の明細書のご用意はございません、あらかじめご了承ください。 ※即時審査サービスご利用分は、ご利用代金明細書を郵送させていただきます。 |
| 22 | | 利用履歴は確認できますか？ | 各アプリよりご確認ください。 |
| 23 | パスワードについて | パスワードを忘れてしまいました。どのような手続きが必要ですか？ | パスワードの再設定が必要になります。各アプリよりお手続きをお願いいたします。 |
| 24 | | パスワードを6ケタ以外に変更できますか？ | 6ケタ以外のパスワードは設定できません。 |
| 25 | | パスワードの入力ミスで決済ができません。 | 一定回数以上、パスワード入力に失敗するとエラーとなり、決済が出来なくなります。しばらく経ってから、再度お試しください。 パスワードをお忘れの場合は、再設定をお願いいたします。 |
| 26 | 登録情報変更 | 電話番号や住所の変更、氏名変更はどのような手続きが必要ですか？ | ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00） |
| 27 | | .pay(ドットペイ)の引き落とし口座を変更するにはどのような手続きが必要ですか？ | ドットペイをご利用の方は、ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00） |

| | 分類名 | お問い合わせ内容 | 回答 |
|----|------------|---|--|
| 28 | 機種変更・紛失・盗難 | スマートフォンを機種変更しました。新しいスマートフォンで各アプリをそのまま使えますか？ | <p>電話番号の変更を伴わない場合は、本人認証が完了すれば各アプリをそのままご利用いただけます。 電話番号の変更を伴う場合は、ドットペイお問合せ窓口へのご連絡が必要となります。 詳細は以下をご確認ください。</p> <p>・電話番号変更を伴わない場合 新しいスマートフォンで各アプリをインストールしてください。 SMS認証およびメールアドレス認証で本人認証を行い、機種変更前のスマートフォンでのご登録情報やご利用情報を引き継ぎます。</p> <p>・電話番号変更を伴う場合 ①ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。電話番号変更を承ります。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00） ②電話番号変更後、新しいスマートフォンで再度各アプリをインストールしてください。 SMS認証およびメールアドレス認証で本人認証を行い、機種変更前のスマートフォンでのご登録情報やご利用情報を引き継ぎます。 ※SMS認証は、変更後の電話番号で行ってください。</p> |
| 29 | | スマートフォンが紛失（盗難）しました。アプリの利用を停止方法を教えてください。 | <p>ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。アプリの利用停止を承ります。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00） ※受付時間外の盗難・紛失の場合は、各携帯キャリアへご連絡をお願いいたします。</p> |
| 30 | | アプリの利用停止をしていましたが、再開方法を教えてください。 | <p>ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。アプリの利用再開を承ります。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00） ※受付時間外の盗難・紛失の場合は、各携帯キャリアへご連絡をお願いいたします。</p> |
| 31 | アプリ削除/退会等 | アプリを誤って削除してしまったのですが、どうすればよいですか？ | <p>再度各アプリのインストールをお願いいたします。 (SMS認証およびメールアドレス認証による本人認証を行います。)</p> |
| 32 | | 個人情報を削除はできますか？ | <p>ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00）</p> |
| 33 | | アプリを削除したのですが、.pay(ドットペイ)の退会となりますか？ | <p>アプリを削除されても、ドットペイの退会とはなりません。別途ご退会手続きが必要となりますので、ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00）</p> |
| 34 | | .pay(ドットペイ)の解約方法を教えてください。 | <p>ドットペイお問合せ窓口へご連絡をお願いいたします。解約を承ります。 ドットペイお問合せ窓口:03-6432-7549（受付時間9:30～20:00）</p> |
| 35 | | .pay(ドットペイ)を一定期間利用していないと、退会になりますか？ | <p>.pay(ドットペイ)は、最終決済日より1年間利用がない場合、自動退会となります。</p> |