

クレジットカードの決済エラーが出た場合の対応について

クレジットカード決済において 3D セキュア 2.0 の導入に伴い、決済時のエラーが増えています。エラーの原因は、**利用するクレジットカード会社に問合せください。当センターに問合せいただいてもお答えできません。**

【本人認証サービス（3D セキュア 2.0）とは】

インターネット上でクレジットカード決済をする際、利用するクレジットカード会社にあらかじめ登録されたパスワードを入力したり、端末情報による認証をしたりすることで、本人認証を行うサービスです。第三者がパスワードを知らない限り、決済用カードが不正使用されることがないため、クレジットカードを利用する際に導入が義務化されています。詳細は利用するクレジットカード会社に問合せください。

【クレジットカードの決済エラーが出た場合の支払い方法】

申込時の支払画面において決済エラーがでてしまい、支払が済んでいない場合は、改めて、マイページにて支払い手続きを行ってください。支払以外の申込が終わっている方には、「マイページ作成完了通知」のメールが届いています。また、「マイページ作成完了通知」のメールが届かない、確認できない場合であっても、マイページ作成完了の画面上で申込 ID 及びログインパスワードが表示された方は、それらを利用してマイページへログインできます。

【クレジットカードの決済エラーが解決できない場合】

マイページにおいて、3D セキュア 2.0 に対応している別のクレジットカードをご利用いただくか、決済方法をコンビニエンスストア決済にしたうえで支払期限までにお支払いください。
なお、コンビニエンスストア決済に決定すると、クレジットカード決済には変更できませんのでご注意ください。

Q. 今まで決済できていたクレジットカードがエラーになるがなぜか？

本人認証サービスで認証失敗したのはなぜか？

A. クレジットカード会社は何らかの理由で判断したものと考えられますので、利用するクレジットカード会社へお問合わせください。

1. 利用するクレジットカードが「3D セキュア 2.0」に対応しているかご確認ください。
2. 「3D セキュア 2.0」のパスワードの登録がされているかご確認ください。
3. 認証画面で入力した「3D セキュア 2.0」のパスワードがあっているかご確認ください。
4. 不正検知システムによる利用制限の対象になっていないかご確認ください。

Q. 「3D セキュア 2.0」の利用・登録方法を教えてほしい。

A. 「3D セキュア 2.0」の利用・登録方法は、クレジットカード会社によって異なりますので、利用するクレジットカード会社にお問合わせください。お問合せ窓口は、クレジットカード裏面に記載されています。

Q. 本人認証サービス（3D セキュア）の登録方法・登録状況を知りたい。

A. 利用するクレジットカード会社でご確認いただけます。

Q. 本人認証サービス（3D セキュア）で利用するワンタイムパスワードの受信方法を知りたい。

A. SMS(ショートメールサービス)などにワンタイムパスワード*が送信されます。その他、生体認証(指紋・顔)、QRコードスキャンなどにより認証する場合があります。詳しくは利用するクレジットカード会社にご確認ください。

※1度きりしか使えないパスワード。一定時間のみ有効、毎回変わるのでパスワードの流出などのリスクが低く安全性が高いパスワードです。