

反証ガイド

本ガイドは、チャージバックに異議を申し立てる場合の、参考ガイドとなります。

発生頻度の高いチャージバック理由について選出しておりますが、反証のポイント及び反証の具体例をご確認のうえ異議申し立てが可能であるか、ご判断くださいますようお願いいたします。

尚、チャージバックの反証をご提出いただいた場合でも、異議申し立ての可否についてはカード会社が加盟店様の商材・販売スキーム・利用履歴等を元に総合的に判断しますので、必ずしも異議申し立ての成立をお約束するものではございませんので、あらかじめご了承くださいませようお願いいたします。

1.不正利用 ※事前に利用照会で属性を開示した取引や、配送停止を受けた取引は不正確定しているため異議申し立てが出来ません。

(1) チャージバックの背景

カード会員にとって利用の覚えがない取引で、第三者が不正にカード情報を取得して利用したとカード会員より申告があったものです。

(2) 反証のポイント

※利用者 ≠ カード会員という申告ですので、下記のような証明が必要となります。サービスを提供したことは拒否理由となりませんのでご注意ください。

- ①「利用者（今回加盟店様に購入申し込みをした人物）＝カード会員」と証明できるか
- ②利用者がカード会員の家族及び関係者であることが証明できるなど

(3) 必要な反証資料

加盟店様の商材及び取引状況に応じて、以下より複数ご提出いただく必要があります。

- ①加盟店様の属性情報
- ②サービス内容
- ③商品やサービスを受け取った人と、カード会員が関係者であることを証明できる証拠
- ④取引に異議を申し立てたカード会員が商品を所有している、または商品やサービスを使用していることの証明すること
- ⑤加盟店様のウェブサイトまたはアプリケーションに、お客様が継続してアクセスしており、チャージバック以前の取引とデバイスとカードが同一である証拠
- ⑥過去の取引で使用されていた属性に変更がない証拠 ※定期取引の場合、以下のすべて
 - 加盟店様とカード会員の間で締結された法的拘束力のある契約の証拠
 - カード会員が商品やサービスを使用している証拠
- ⑦取引がカード会員の家族によって行われた証拠

★反証の具体例 ※1～5の項目は必ずご準備ください。

1.サービス名
対象のサイト名、店舗名
2.販売URL
上記サービスサイトのトップページ。商材ごとに販売者が相違する場合は、実際の販売ページ
3.販売スキーム
受注販売／注文すると加盟店様より販売URLを送信するスタイルなど、販売方法に特徴がある場合は、スキームの詳細
4.利用明細
該当の取引の具体的な販売商品・提供サービス
5.利用者属性 ※事前に利用照会で属性を開示している場合は、不正確定のため異議申し立てが出来ません
利用者氏名・住所・電話番号・メールアドレス ※物販の場合は、配送先が相違する場合は、配送先情報 ※デジタルコンテンツの場合は、IPアドレス/アクセスログ/ダウンロード履歴 定期的又は過去に利用があり、過去にチャージバックを受けていない場合は、 ①過去の取引履歴一覧 ②利用者の属性変更がないことを証明する画面キャプチャー 以下の場合反証として不適切です <ul style="list-style-type: none">•加盟店様が保有しているお客様情報と、カード会社から開示があったカード会員属性が不一致の場合•利用者及び配送先の、住所・電話番号が、ホテルや転送サービスなど、個人を特定出来ない場合 ※転送サービスについて：住所の末尾が英数字や乱数字の場合など、不自然な場合はあらかじめご確認ください <ul style="list-style-type: none">•電話番号の桁が間違っている•実在しない住所

6.利用者とのコンタクト履歴	
	<p>取引について利用者より連絡があった場合は、日時／内容／連絡媒体／連絡者の電話番号・メールアドレス メールの場合は画面キャプチャー</p> <p>以下の場合には反証として不適切です</p> <p>・お客様より「利用覚えがないので取消して欲しい」と連絡があった・・・これは不正被害の連絡です</p>
7.物販の場合判取	
	<p>カード会社より氏名・住所の開示があった場合、一致していること</p> <p>※判取とは、利用者の「受領印/サイン」を頂いた、宅配便/ゆうパック等の受取証明です</p>
8.EMSの配送履歴（海外発送の場合）	
	<p>英語バージョンの配送履歴の画面キャプチャー</p> <p>※追跡番号のみ、追跡番号とURLは不可</p>
9.サービスの提供を示すもの（ECの場合）	
	<p>デジタルコンテンツの場合、第三者が見てサービスが提供されていると判断できる画面キャプチャー</p>
10.ホテルなどの宿泊施設	
	<p>ホテルの領収証写し（本人の署名入り）</p> <p>不泊請求の場合は、キャンセル連絡の有無・あった場合日時／媒体／キャンセルポリシーを伝えている サイト上のキャンセルポリシーの画面キャプチャー</p>

2. 商品未着/サービス未提供

(1) チャージバックの背景

商品の到着日やサービスの提供日を過ぎても提供がされていないことより、カード会員から支払い拒絶の申し出があったものです。

(2) 反証のポイント

商品やサービスの提供を行ったことを証明できるか

(3) 必要な反証資料

加盟店様の商材及び取引状況に応じて、以下より複数ご提出いただく必要があります。

- ①加盟店様の属性情報
- ②サービス内容
- ③商品を発送し、配送が完了していることを証明できる証跡
- ④お客様が指定した場所へ配送を完了していることを証明できる証跡

★反証の具体例 ※1～5の項目は必ずご準備ください。

1.サービス名	対象のサイト名、店舗名
2.販売URL	上記サービスサイトのトップページ。商材ごとに販売者が相違する場合は、実際の販売ページ
3.販売スキーム	受注販売／注文すると加盟店様より販売URLを送信するスタイルなど、販売方法に特徴がある場合は、スキームの詳細
4.利用明細	該当の取引の具体的な販売商品・提供サービス
5.利用者属性	利用者氏名・住所・電話番号・メールアドレス ※物販の場合、「注文者情報」と「配送先」が相違する場合は「配送先情報」の方を記載 ※デジタルコンテンツの場合は、IPアドレス/アクセスログ/ダウンロード履歴 利用者属性の開示があり、配送先が不一致だった場合は、利用者が配送先を自宅以外に指定していることの証明 勤務先／実家／プレゼントなどの選択ができる画面があれば、その画面キャプチャー
6.利用者とのコンタクト履歴	取引について利用者より連絡があった場合は、日時／内容／連絡媒体／連絡者の電話番号・メールアドレス／メールの場合はメール内容の画面キャプチャー ・お客様より「利用覚えがないので取消して欲しい」と連絡があった・・・これは不正被害の連絡のため、反証として有効 以下の場合反証として不適切です サービスが提供されないので、キャンセルしてほしい・・・サービス未提供であることを証明してしまう
7.物販の場合判取	カード会社より、カード会員の氏名・住所の開示があった場合、一致していること ※判取とは、利用者の「受領印/サイン」を頂いた、宅配便/ゆうパック等の受取証明です
8.EMSの配送履歴 ※海外発送の場合	英語バージョンの配送履歴の画面キャプチャー ※追跡番号のみや、追跡番号とURLは不可
9.サービスの提供を示すもの（ECの場合）	デジタルコンテンツの場合、第三者が見てサービスが提供されていると判断できる画面キャプチャー
10.ホテルなどの宿泊施設	ホテルの領収証写し（本人の署名入り） 不泊請求の場合は、キャンセル連絡の有無・あった場合日時／媒体／キャンセルポリシーを伝えているか サイト上のキャンセルポリシーの画面キャプチャー

3. 解約済の継続課金取引

(1) チャージバックの背景

加盟店様の継続課金型サービスを利用していたが、解約したにも関わらずクレジットカード請求があることから、解約済を理由としてカード会員が支払い拒絶の申し出をしたものです。

(2) 反証のポイント

- ①解約時に当該請求分までは請求が残る旨を予め案内したことを証明できるか
- ②カード会員の利用分は解約済みであるが、家族や関係者などの利用分であることを証明できるか

(3) 必要な反証資料

加盟店様の商材及び取引状況に応じて、以下より複数ご提出いただく必要があります。

- ①加盟店様の属性情報
- ②サービス内容
- ③後払い請求であり、解約日以前、もしくは解約日を含む締内の請求であることを証明できる証跡
- ④料金を請求することを説明した証拠

★反証の具体例 ※1～5の項目は必ずご準備ください。

1.サービス名	対象のサイト名、店舗名
2.販売URL	上記サービスサイトのトップページ。商材ごとに販売者が相違する場合は、実際の販売ページ
3.利用者属性	利用者氏名・住所・電話番号・メールアドレス
4.利用明細	該当の取引の具体的な販売商品・提供サービス 毎月固定額ではなく請求額が変動する場合は、請求金額の明細
5.利用に対する締日	該当のサービスの毎月の請求締め（○日～○日までの請求サイクル）
6.サービス申込日	サービスのお申込日、または開始日
7.サービス解約日	解約のお申し出がない場合はその旨をお知らせください。
8.サービス解約状況	解約済みか、契約中か 契約中であった場合、その理由をお知らせください。
9.解約時の最終請求のご案内	サービスサイト上でご案内がされる場合はその画面キャプチャー
10.利用者とのコンタクト履歴	取引について利用者より連絡があった場合は、日時／内容／連絡媒体／連絡者の電話番号・メールアドレス メールの場合は画面キャプチャー