

2019年12月26日

特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク 御中

株式会社NTTドコモ
プラットフォームビジネス推進部
ウォレットビジネス推進室
ペイメントビジネス担当

「d払い／ドコモ払い」に関する照会についての回答書

ご照会いただきました「d払い／ドコモ払い」の不正利用被害の補償制度の内容につきまして、以下のとおりご回答いたします。ご不明な点がございましたら、問合せ担当者までご連絡願います。

1. 「d払い／ドコモ払いご利用規約」改訂前の不正利用被害における手続き方法について

2019年8月27日以前に発生した被害が補償対象となるかについては、お客さまのご申告内容をもとに弊社にて調査を行った上で回答させていただきます。必要となる手続きについては、ドコモへの申告ならびに警察署への相談を行った上で、「利用覚えのない決済に関する申告書」をご提示いただくこととなります。

2. 「d払い／ドコモ払いご利用規約」改訂前に被害の申し出をされたお客様のご対応について

「d払い／ドコモ払いご利用規約」の2019年8月28日の改訂後、お客様自らご申告いただいた場合に、改めて調査を行いご回答させていただいております。

以上

<本件問合せ先>

ウォレットビジネス推進室

ペイメントビジネス担当

【担当】 小玉 和志

宇賀 功

【TEL】 03-5156-3453