

## ご参考までに：

いま「クレーム申立て」取消しの手続きは、その申立て時期によって、次の3タイプに大別されます。  
クリアメンバーズ（CMC）は、登録者（クレーム申立て者）に対応いたします。

### ○1 「クレーム申立て」が登録期間内で 主催者に入金されていません

#### ケース1) 登録申込完了 決済確定「前」

- CMCは、カード会社から「調査・照会」メールを受信します。
- CMCは「クレーム申立て」者に「申立て取消し」を依頼します。
  - ・2週間以内に「申立て取消し」されて「決済」が完了します。

#### ケース2) 登録申込完了 決済確定「後」

- CMCは、カード会社から「取消し依頼」メールを受信します。
- CMCは「クレーム申立て」者に「申立て取消し」を依頼します。
  - ・「クレーム申立て」者は「取消し依頼」を取消し「再決済」いたします。
  - ・2週間以内に「取消し依頼」が取消されて「再決済」が完了します。

### □2 「クレーム申立て」が登録期間内で 主催者に入金完了されています

#### ケース3) 登録申込完了

- CMCは、カード会社から「取消し依頼」メールを受信します。
  - ・カード会社から「請求書」がCMCに発行され、返済まで「入金」が停止します。
  - ・主催者に「返済請求」し、違約手数料 30,000 円/件を、ご請求いたします。
- CMCは「クレーム申立て」者に「申立て取消し」を依頼し、完了します。
  - ・4週間以内に「申立て取消し」されて完了します。

### ■3 「クレーム申立て」が登録期間後で 主催者に入金完了されています

#### ケース4) 業務完了

- CMCは、カード会社から「請求書」を受領し、支払いまで「業務停止」を受けます。
- CMCは「クレーム申立て」者に「申立て取消し」するが、拒否・無連絡になります。
  - ・主催者に「返済請求」し、違約手数料 30,000 円/件を、ご請求いたします。

#### ex. 海外での発行カードは、

- ・決済後 24 時間以内に、カード所有者に対して「利用確認」がメール通知されます。  
住所地（外国）と決済地（日本）が異なる決済は、カード会社からカード所有者に電話確認します。
- ・銀行口座引き落とし2週間前に、カード所有者は「利用明細書」をホームページにて確認できます。
- ・カード所有者が「クレーム申し立」すると、カード会社は「調査なし」に、即時取消し・払い戻します。
- ・CMCは、カード会社から請求されて引き落としされます。
- ・CMCは、主催者に「返済請求」し、違約手数料 30,000 円を請求いたします。

#### ex. 日本国内での発行カードは、

- ・銀行口座引き落とし2週間前に、カード所有者は「利用明細書」をホームページにて確認できます。
- ・銀行口座引き落とし2週間前に、カード所有者は「利用明細書」が郵送されて確認できます。
- ・カード所有者が「クレーム申し立」すると、カード会社は「調査・照会」メールをCMCに送信します。