

# Clear Members

2020年9月13日

Webリンク Veritrans

## 重要事項説明書（3）

「利用サービスお申込書」第11条の一例を、ご説明します。

クリアメンバーズ株式会社  
ご契約担当 瀧田龍彦

いま、「クレーム申立て」が増加しています。直近38プロジェクトのうち20名から「クレーム申立て」があり、うち海外3名は、未解決のままです。

### 1) 「クレーム申立て」は、登録者によるクレジットカード会社への「利用照会」「取消し依頼」です。

**ケース1 「利用明細書」受取り後に「支払先」「金額」などの「利用照会」を実行した。**

- (1) 登録者が、決済した「会議名称」などを忘れた、または、勘違いした。
- (2) 学生が、教授から預かったカードにて決済したが、内容を報告せず、教授が申し立てた。
- (3) 学生が、教授から承認された金額枠を超えて/承認目的外のため、教授が申し立てた。

**ケース2 「払い戻し」を意図して、支払済み金額の強引な「決済取消し」を実行した。**

- (1) 登録者が、利用前に「事故・疾病・急用」にて利用不可となり、払戻し請求を実行した。
- (2) 登録者が、利用後に「内容の不满・批判」が生じて、払戻し請求を実行した。

**ケース3 「利用照会」を受けたクレジットカード会社が、何らの調査なく即時に返金した。**

- (1) 海外カード会社に多いケースです。手間ひまをかけずに事務処理する典型です。
- (2) 登録者の申立てが無いが、カード会社内スタッフの不正行為として返金処理した。

### 2) クリアメンバーズ(CMC)は「クレーム申立て」人数と発生日を、主催者に報告いたします。

1、「クレーム申立て」取消しのために、CMCは次の方法にて最大限に尽力いたします。

**アクション1 CMCから「クレーム申し立」者に連絡します。**

- (1) CMCは、カード会社の許可を受け「個人情報」を受領し、申立て者に連絡します。
- (2) CMCは、申立て者にメール送信・電話・郵送にて、連絡を繰り返します。
- (3) CMCは、海外リエゾンオフィスから、申立て者に電話・郵送・訪問いたします。

**アクション2 カード会社から「クレーム申し立」者に連絡します。**

- (1) 国内登録者は、カード会社(国内)に決済内容を報告し、取り下げ承認を求めます。
- (2) 海外登録者は、カード会社(国内)を経て、カード会社(海外)に取り下げ承認を求めます。

2、「個人情報保護法」抵触のため、カード所有者の情報を主催者に開示できません。

3、CMCは、発生から60日間の経過後、および、直近の12月15日までに主催者に報告し協議します。

### 3) 主催者は「クレーム申立て」発生から7営業日を経過しても解決しない場合は、次に同意します。

- 同意1、CMCは、お預かり金額(クレームした登録者に限らず)の引渡しを拒むことができます。
- 同意2、主催者は「クレーム申立て」取消し完了まで、お預り金残額の引き渡しが行われません
- 同意3、CMCは「クレーム申立て」取消し確認後、すみやかにお預り金残額を主催者に引渡します。
- 同意4、直近12月15日までに「クレーム申立て」取消しが完了しない場合は、相互に協議します。
- 同意5、CMCは主催者の同意にて、違約手数料3万円/件を差引いて、残額を主催者に引渡します。