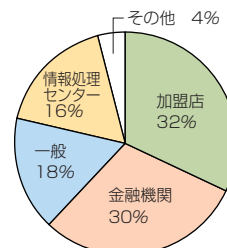


3. 協議会ヘルプデスクの紹介

協議会ヘルプデスクはJ-Debitのサービス開始と同時に設置され、2000年度には毎月1000件を超える問合せがありました。J-Debitの浸透と共に徐々に件数は減少し、一昨年の2002年度には月平均250件程度になり、2003年度もほとんど同じ件数を受け付けました。2003年3月からは、金融機関のコアサービス時間に合わせ、朝の8時から夜の9時まで平日の受付時間を延長し、J-Debitに関する質問やお問合せにお応えしています。今回は2003年度の照会実績に基づく分析とヘルプデスクに実際に寄せられる質問の中から特に目立ったものを紹介します。

■ 入電先と入電内容

ヘルプデスクには金融機関、加盟店、情報処理センターや一般の方からも問合せがあります。一番多いのは加盟店の皆様からで、約3分の1を占めています。次いで金融機関、一般、情報処理センターの順になっています。入電内容はエラートラブルに関するものが全体の40%を占めています。



<入電先別分布図>

■ 金融機関からの問い合わせ

利用者から、「利用した覚えがない金額が通帳に印字されているので、加盟店を調べて欲しい」という問合せがカード発行金融機関経由で寄せられます。ヘルプデスクでは加盟店調査依頼書をFAXで受取り、加盟店金融機関もしくは情報処理センターに問合せをします。回答は通帳印字されている企業名と利用した加盟店の商号が違うなどの理由により、利用した加盟店名と通帳印字名が異なっている場合が多く、詳細が判明すると利用者は納得されるケースがほとんどです。

■ 加盟店からの問い合わせ

<主なエラーコードと事象>	
C20、C57	当該金融機関未サービス
G06	残高不足
G07	限度額オーバー
G42	暗証番号入力エラー

■ エラー表示

「端末にG42という表示がでました。どうすればよいでしょうか」というエラー表示がされた時に問合せが入ります。主なエラーコードは左の表の通りです。この他にもエラーコードがあります。ジェイデビットガイドラインに詳しく説明がありますので、参照してください。なお、事象の説明文言の内容は端末メーカーによって異なる場合がありますので、注意が必要です。

■ 2重売上げ

「デビットの端末を操作したが、印字ができなかったのですが、現金で支払ってもらったのですが、実際はデビットの売上げが成立していました。どうすればよいでしょうか」。この場合、お客様とコンタクトが取れる場合は、加盟店から直接お客様に連絡をとり返金してください。お客様の連絡先が不明の場合は、ヘルプデスクに右記の要領で利用者調査を依頼していただくことになります。

<利用者調査依頼の方法>

加盟店でJ-Debitの決済をした際、2重売上げや金額の入力間違いなどにより、実際の入金に過不足が生じることがあります。その場合は所定の利用者調査依頼書に、口座振替確認書に記載された内容を転記し、ヘルプデスクにFAXしていただきます。ヘルプデスクは当該金融機関に利用者調査依頼をします。通常は1週間程度で利用者と連絡がとれますが、日中留守にしていたり、夜間も遅くまで帰宅せず、なかなか連絡が取れないケースもあります。金融機関の担当者の方の努力も報われず、転居・退職等の理由により金融機関でも利用者の連絡先が確認できないこともありますので、何よりもミスのない正確な処理が大切です。

■ 情報処理センターからの問い合わせ

■ 端末認定申請

情報処理センターの皆様からは、「端末が増えたのですが、どのようにすればよいですか」という質問が寄せられます。協議会としては、端末認定はセキュリティ上最重要課題と位置付けています。端末が増減した場合は、端末認定申請マニュアルに従い、制定されたルールに従い対応をお願いしています。

■ 一般の方からの問合せ

■ キャンペーンの応募方法

「10万円の買物をデビットカードでしたのですが、20口になりますか」という質問が一番多く寄せられます。リーフレットに説明してありますが、使ってトクトクキャンペーンは5000円以上のご利用に対し、1件を1口と見なさせていただきますので、10万円のお買物であっても、残金ながら1口となります。

■ 海外のキャッシュカードの利用可否

「外国の銀行で発行してもらったキャッシュカードは利用できますか」という質問も月に2~3件あります。J-Debitは協議会加盟の国内金融機関のキャッシュカードで利用できるサービスで、海外で発行されたキャッシュカードは利用できません。また、日本のキャッシュカードも外国では今のところデビットカードとしては利用できません。

金融機関別の利用可否、利用時間、加盟店の利用可否、販促ツールの申込みなど、幅広い問合せがあります。ヘルプデスクは協議会の会員・登録加盟店の皆様からの問合せならば、どんなことでもお受けしています。デビットカードに関して困った時は協議会ヘルプデスクにお電話ください。今後とも正確でスピーディーな対応を心掛け、皆様に信頼されるヘルプデスクになるよう努力を続けてまいります。



日本デビットカード推進協議会

東京都千代田区大手町2-2-2 NTT DATA大手町ビル10階
 [事務局] [ヘルプデスク]
 電話 03(3243)0781 電話 03(3986)7960
 Fax 03(3243)0782 Fax 03(3590)9223
 e-mail info@debitcard.gr.jp (ご意見・ご感想等お寄せ下さい)

【会員・加盟店登録状況】(平成15年12月19日現在)

金融機関会員 1,943 特別会員 2
 加盟店会員 179 賛助会員 123
 登録加盟店 1,123
 ※端末設置台数 全国約20万ヶ所以上