

別紙: お問い合わせ

(1) お問い合わせ先

■ 新規サービスの申し込み、法人紐付けに関するお問い合わせ

下のJCB各拠点の営業部またはカード裏面に記載の所属するカード発行会社へご連絡ください。

| | | | | | |
|------|--------------|---------|-----|--------------|---------|
| 札幌 | 011-271-1326 | 北海道営業部 | 名古屋 | 052-209-8056 | 東海営業部 |
| さいたま | 048-644-4512 | 東日本営業部 | 大阪 | 06-6942-2303 | 近畿北陸営業部 |
| 東京 | 03-5778-8411 | 首都圏営業一部 | 福岡 | 092-712-4399 | 九州営業部 |

受付時間／9:00AM～5:00PM

土・日・祝・年末年始休

※電話番号は、お間違いのないようおかけください。
※一部の電話機でご利用になれない場合があります。

■ ご利用代金請求書・各種ご変更・各種資料のご請求に関するお問い合わせ

下の連絡先またはカード裏面に記載の所属するカード発行会社へご連絡ください。

JCBコーポレート専用デスク 0120-680-299

受付時間／9:00AM～5:00PM

土・日・祝・年末年始休

※電話番号は、お間違いのないようおかけください。
※一部の電話機でご利用になれない場合があります。

(2)よくあるQ&A

お客様からよくあるお問い合わせ内容をまとめました。該当の項目よりご確認ください。

※JCB法人カードに関するお問い合わせは、「JCBホームページ-よくあるご質問」をご確認ください。

JCBホームページ <http://www.jcb.co.jp/>

◆全般について◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|--------|---|--|
| 1 | 申込 | 新規でサービスを申し込みたいが、どうすればよいか？ | 以下の手順でお申し込みの手続きを行ってください。 (1)管理責任者の方よりJCBもしくは所属するカード発行会社に「JCB法人カードWEBサービス利用申込書」をご請求ください。 (2)「JCB法人カードWEBサービス規定」を確認のうえ、申込書記入後、所定の送付先へご返送ください。 (3)ID/仮パスワードを採番のうえ、通知いたします。(郵送) なお、「JCB法人カードWEBサービス」は法人カードの契約形態やお取引内容により、サービスを利用できない場合があります。 |
| 2 | 申込 | 追加したい場合、どうすればよいか？ | 管理責任者の方より、JCBもしくは所属するカード発行会社に問い合わせのうえ「JCB法人カードWEBサービス利用申込書」をご請求ください。 なお、法人カードの契約形態やお取引内容により、お申し込みできない場合があります。 |
| 3 | 明細書郵送 | JCB法人カードWEBサービスに登録すると利用明細書が郵送されないか？ | 本サービスに登録されても、利用明細書や請求書はこれまで通り郵送でお送りします。 なお、利用明細書の紙郵送停止をご希望のお客様は別途手続きが必要となります。 また、請求書は郵送停止不可となります。 |
| 4 | 利用 | 「JCB法人カードWEBサービス」は、入会金・年会費はかかるか？ | 本サービスのご登録、ご利用はすべて無料です。 |
| 5 | 利用 | サービスを一部だけ利用したいが、一部だけ利用などは可能か？ | 管理者ごとにサービスの利用制限が可能です。 管理者ID登録時・情報変更時に権限を選択してください。設定方法は、ご利用ガイドP.33～を参照してください。 また、管理者の登録/変更機能についても管理者単位で機能制限が可能です。 |
| 6 | 利用 | スマートフォンでも利用可能ですか？ | 利用できます。 |
| 7 | 利用 | JCB法人カードWEBサービスが、サービス停止と出て利用できない。 | システムメンテナンスのため定期的にサービスを停止しております。 サービス停止期間外に再度ご利用いただけますようお願いいたします。 |
| 8 | 利用 | Cookieは有効なのに、画面が表示されない。どうしたらよいか？ | パソコンの機能により、画面が表示されない可能性があります。 パソコン内に保存されている古いページ情報(キャッシュ)を削除してください。 |
| 9 | 変更 | JCB法人カードWEBサービスで、カードの入会申込や諸変更(管理責任者変更・住所変更・暗証番号・口座変更など)はできるか？ | 本サービスではカード使用者情報や利用明細の照会のみとなっております、入会申込や各種諸変更はできません。カード発行会社までお問い合わせください。 ただし、管理責任者の契約情報が変更となった際は、本サービスに関する「諸変更届」が必要となりますのでご注意ください。 |
| 10 | サービス解除 | サービス解除の手続き方法が知りたい。 | お届けされている管理責任者様よりカード発行会社にご連絡いただき、お手続きください。 |
| 11 | サービス解除 | サービス解除後はいつまでサービスを利用できるか？ | 「JCB法人カードWEBサービス利用解除届」を送付後、2週間ほどで手続きが完了し、利用できなくなります。 |

◆全般について(つづき)◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|--------|--|--|
| 12 | サービス解除 | サービス解除解除したいが、カードの使用者のMyJCB利用は継続できるか？ | 本サービス解約と同時にMyJCBの設定も解除となります。 |
| 13 | サービス解除 | 解除をしたが、やはりサービス利用を続けたいので解除を取消してほしい。 | 一度解除されますと、全て無効となりますので再度利用届をご提出ください。 |
| 14 | ログイン | ログインID・パスワードを忘れた。どうしたら良いか？ | <p>管理責任者・管理者でお手続き方法が異なります。</p> <p>【管理責任者の場合】 「JCB法人カードWEBサービス利用再申請届」をJCBに届け出のうえ、改めて仮パスワードの発行が必要です。 「JCB法人カードWEBサービス利用再申請届」に必要事項を記入し、JCBまで郵送してください。 (JCBに申請届が到着後1週間程度で仮パスワードをご案内いたします。) なお、現在ご登録の情報(法人紐付けや管理者一覧)はそのまま引き継がれますので、再度ご登録の必要はありません。</p> <p>【管理者の場合】 JCBにお届けされている管理責任者の方へお申し出ください。 本サービス上で、管理者登録を再度行うことで仮パスワードの再設定ができます。 再設定された仮パスワードでログインしてください。</p> |
| 15 | ログイン | ログインID・パスワードを変更したいが、どうしたら良いか？ | <p>IDの変更は不可となります。</p> <p>パスワードについては、サービスメニューの管理者情報照会にあるパスワード変更設定ボタンより変更可能です。</p> |
| 16 | ログイン | ログインIDやパスワードに有効期限はあるか？ | <p>IDに有効期限はありません。</p> <p>パスワードはセキュリティ維持のため、90日ごとに変更が必要となります。(設定から90日経過後、ログイン時にパスワード変更画面が表示されます。)</p> <p><パスワード設定の際のご注意事項></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.必ず数字とアルファベットが混在した7～8桁をご指定ください。(数字のみ・アルファベットのみでは登録できません。) 2.メールアドレスに関する数字・アルファベットは指定できません。 3.電話番号・法人契約番号などに関する数字・アルファベット・他のインターネットサイトで使用しているものと、同一のパスワードを設定しないようご注意ください。 4.直近4回に利用したパスワードは設定できません。 |
| 17 | ログイン | パスワードの誤入力がある回数を超えたためロックされてしまった。どうしたらよいか？ | <p>管理責任者もしくは管理権限が付与された他の管理者へパスワードロック解除の依頼をお願いいたします。</p> <p><パスワードロック解除方法></p> <p>管理者責任者もしくは管理権限が付与された管理者が本サービスログイン後に、管理者一覧よりパスワードロックの項目をロック⇒非ロックへ変更することで、解除できます。</p> |

◆法人情報照会について◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|--------|----------------|--|
| 18 | 法人情報照会 | 組織の検索方法を知りたい。 | サービスメニューのユーザー情報照会より組織番号を入力または組織名を選択で検索できます。 |
| 19 | 法人情報照会 | 組織階層の見方がわからない。 | 画面上の「○」印は登録の組織がどの階層に位置するかを示しています。 組織階層における「→」は対象の組織に親組織登録がある場合、その階層に「→」が表示されます。 組織階層のイメージはご利用ガイドP.10を参照してください。 |

◆使用者情報照会について◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|---------|-------------------------------------|--|
| 20 | 使用者情報照会 | 検索条件で組織名(組織1)を選択しても組織名(階層2)が選択できない。 | 組織名を選択後、絞込ボタンをクリックすることで、下位組織が選択可能になります。 |
| 21 | 使用者情報照会 | 検索条件に組織番号を入れても、その他組織の使用者が出てくる。 | 表示方法の「指定組織のみ表示」を選択して、検索されると、指定した組織番号のユーザーのみが表示されます。 |
| 22 | 使用者情報照会 | 組織番号がわからない場合、どのように検索すべきか？ | 「使用者情報照会」の組織名で絞込のうえ、検索してください。 また、「法人情報照会」の組織情報より任意の組織名を押下すると、使用者情報をご確認いただけます。 |
| 23 | 使用者情報照会 | CSVファイルに記載されている相手先組織コードとはなにか？ | JCBIに登録いただいている「部署コード」になります。 |

◆利用明細について◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|-----------------|----------------------------------|--|
| 24 | 月次確定分 | 月次確定分の過去の利用代金明細をCSV形式でダウンロードしたい。 | 本サービス登録以降、最大3ヵ月分のご利用代金明細について照会およびCSV形式でのダウンロードが可能となります。 本サービス登録以前の締切日分に関しては、確認できません。 |
| 25 | 月次確定分 | 月次確定分請求内容確定のメールは誰宛に届くのか？ | 管理者一覧に登録中の管理者全員にメール配信しています。 |
| 26 | 共通 | 締め日未到来分の利用明細を見るには、どうすればよいのか？ | 「利用日指定」から確認できます。(検索可能期間は過去70日間分となります。) |
| 27 | 共通 | 共通CSVファイルがダウンロードできない。 | 明細情報がCSVファイルダウンロードが可能な上限値(25,000件)を超えている可能性があります。 検索条件を変更のうえ、再度お試しください。 【明細情報件数のご確認方法】 利用日指定、月次確定共に検索結果画面上に「(全●●件)」と表示されます。 |
| 28 | CSVファイルダウンロード一覧 | ダウンロード一覧画面でボタンが非活性で選べない。 | CSVファイル作成完了後、ダウンロードボタンがクリック可能となります。 CSVファイルダウンロード一覧のCSVファイル作成ステータスより作成完了となっていることをご確認ください。 なお、CSVダウンロードボタン押下からファイル作成完了まで5～15分程度時間を要します。 |
| 29 | CSVファイルダウンロード一覧 | ダウンロード結果が消えてしまった。 | CSVファイル出力指示後、3日間ダウンロードすることができます。 3日以上経過した場合は、利用明細照会画面より改めてダウンロードを実施してください。 |

◆管理者一覧について◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|-------------|--|--|
| 30 | 管理者一覧 | 管理者一覧管理者によって、見える組織や画面を制限できるか？ | 各管理者ごとに制限をかけることはできません。 |
| 31 | 管理者一覧 | 管理責任者・管理者のアカウント削除・変更をしたいが、どうしたら良いか？ | <p>管理責任者・管理者でお手続き方法が異なります。</p> <p>【管理責任者の場合】 管理責任者のID削除はできません。 管理責任者が変更となる場合は、以下いずれかの対応が必要となります。</p> <p>①本サービス上での管理責任者ID情報変更 管理責任者ご自身にて各種情報変更が可能です。 設定方法は、ご利用ガイドP.38～を参照してください。</p> <p>②JCBへの届け出 管理責任者の方よりJCBもしくは所属するカード発行会社に「JCB法人カードWEBサービス変更依頼書」をご請求ください。 ※②をご対応の場合、メールアドレスのみ、本サービス上にて管理責任者ご自身で変更いただく必要があります。</p> <p>※別途契約に対する諸変更も必要となります。詳しくはカード発行者へお問い合わせください。 また、本サービスではカード使用者情報や利用明細の照会のみとなっております。各種諸変更はできません。カード発行会社までお問い合わせください。</p> <p>【管理者の場合】 管理責任者もしくは管理権限が付与された管理者へお申し出ください。 本サービス上で、管理者のID削除・変更が可能です。</p> |
| 32 | メールアドレス変更設定 | Eメールアドレスを1人につき複数登録できるか？ | メールアドレスはおひとり様につきおひとつのご登録となります。 |
| 33 | 管理者ID登録 | 新規登録したID・パスワードは管理者へどのように伝えれば良いか？ 自動で通知する機能はあるか？ | 自動通知機能はありません。メールや書面などで通知をお願いいたします。 |
| 34 | 管理者情報変更 | 産休中(休職中)の管理者を一時的に利用停止することはできるか？ | パスワードロックを「ロック」にすることでログイン不可となります。 復帰後、「非ロック」へ変更することで、再ログイン可能です。ただし、90日以上経過している場合、PWの変更も必要となります。 |

◆法人紐付けについて◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|-------|---|--|
| 35 | 法人紐付け | 法人紐付け複数の法人契約があるが、ログイン直して参照が面倒。ひとつのIDで複数の法人契約分の照会ができないか？ | 本サービスの「法人紐付け登録」を行うことで、複数の法人契約を照会することができます。紐付け申込の方法はご利用ガイドP. 61をご参照ください。 |
| 36 | 法人紐付け | 法人紐付け登録によりできることは？ | 本サービスの「法人紐付け登録」を行うことで、1つの管理者ID・パスワードを複数の法人契約を照会することができます。 |
| 37 | 法人紐付け | 法人紐付けできる対象は？ | JCBとの法人契約において、同一法人、同一の管理責任者登録による契約分に限りです。 |
| 38 | 法人紐付け | 法人紐付け登録した場合、管理者によって、照会できる法人契約を制限することはできるか？ | 管理者単位で照会できる法人契約を制限することはできません。法人紐付け登録をした場合、全ての管理者が紐付けした全ての法人契約を照会することができるようになります。 |

◆MyJCBについて◆

| SEQ | 小分類 | Q | A |
|-----|----------|---------------------------------|--|
| 39 | 利用申し込み | 利用申し込みMyJCBのサービス内容を知りたい。 | MyJCB登録のカード番号におけるカード利用分のご利用明細照会とJ/Secureの利用が可能となります。 |
| 40 | 利用申し込み | (法人一括決済型カード) MyJCBの利用ができない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・お持ちのカードの法人がJCB法人カードWEBサービスの登録を行っていない場合は、MyJCBは利用できません。 ・お持ちのカードの法人がJCB法人カードWEBサービスの登録を行っている場合も、企業として、登録の制限をしている場合があります。 |
| 41 | 利用申し込み | MyJCBの登録に必要な情報は何か。 | カード番号および、JCBにお届けのお名前・生年月日・所在地郵便番号が必要となります。お届けの情報が分からない場合はカード発行会社へお問い合わせください。 |
| 42 | J/Secure | 「J/Secure」の登録方法を知りたい。 | 「MyJCB」にご登録いただくと自動的に「J/Secure」のご登録となります。 |
| 43 | J/Secure | 「J/Secure」を利用させたくない。 | 355から始まる企業一括決済型のカードの場合、「MyJCB」の登録/利用を制限することでJ/Secureのご登録、利用いただけなくなります。 |
| 44 | 解除 | MyJCBの登録を解除したいが、どうしたらよいか？ | MyJCBにログイン後、「お客様情報の変更」メニューから「MyJCBの登録解除」を選択のうえ、お手続きください。 |
| 45 | 利用制限 | 使用者のMyJCB利用を制限したい。どうすればいいか？ | 355から始まる企業一括決済型法人カードの場合、「JCB法人カードWEBサービス変更依頼書」を提出してください。 なお、カード使用者への利用停止のご案内は各社にて対応をお願いします。 また、一度解除をすると、登録されている、MyJCBのIDパスワードは無効となります。 解除方法のご利用ガイドP. 67をご参照ください。 使用者決済型法人カードの場合、MyJCBの利用を制限することはできません。 |
| 46 | 利用制限 | 使用者のMyJCB利用を一部のみ制限したい。どうすればいいか？ | MyJCBのサービスの一部を制限することはできません。 |

| 版数 | 更新日 | 改訂内容 |
|-------|-------------|-------|
| 第1版 | 2015年3月27日 | 新規作成 |
| 第1.1版 | 2021年6月1日 | 内容最新化 |
| 第1.2版 | 2021年11月15日 | 内容最新化 |
| 第1.3版 | 2022年1月25日 | 内容最新化 |
| 第1.4版 | 2022年2月28日 | 内容最新化 |