

<Amazon・楽天 利用覚えのない請求の顛末>

2018.11.10

Amazon の買い物を net で行い、支払いを楽天カードですればポイントが付くとの誘導画面に進んだものの操作が面倒で煩わしくなったので買い物を止め、支払はしなかった。(2018.8.19日)

- ・楽天カードでの支払いはしたことがない。
- ・18.8.19 請求内容は Amazon の買い物 5,303 円が本人家族で 2 件 (10,606 円) となっていた。
- ・Amazon での支払いはすべて DC カードとしており、楽天は利用したことがなかった。
- ・18.8.19 請求の内訳を Amazon に訊ねるも不明、9.17~19 日の午前中に回答するとの事。
- ・Amazon で買い物をすると注文確認メールが来るのが通常だがメールは無し。

<以下は時系列のやり取り>

- 18.9.18 Amazon への問い合わせ (Amazon 堀場さん)
不正利用で、既に請求を止められない、楽天に不正利用で相談してほしい。
セキュリティ上の理由により、今回の件に関する詳細をお客様にご案内することはできませんので、ご了承ください。
- 18.9.18 楽天への問い合わせ (楽天 後藤さん)
今月の支払いは履行される。止められない。実際に銀行口座から楽天に引き落とされた。
不正利用かどうかを Amazon に連絡し、不正が判明されれば補償出来る。1 週間、10 日ほどで調査し、結果はメールに入れる。現行のカードは利用を STOP する措置とするとのこと。
- 18.9.18 Amazon への問い合わせ (Amazon 石場さん)
家族カードでの分も含めて対処を依頼し、メールまたは電話に回答を貰う事にした (1 両日中)。楽天からキャッシュバックで返金になるでしょうとのこと。
- 18.9.21 楽天への問い合わせ (楽天 山根さん)
「対象情報が無い」9 月分は、新規カードが到着するまでの仮措置。もうしばらく待つて欲しい。
- 18.9.21 楽天への問い合わせ (楽天 前山さん)
9 月 18 日に調査依頼を受けているので、待つてほしい。
電話は「0570-666-910 0 #」でオペレーターが出るのでそちらに電話してほしい。
通常の問い合わせ電話は待ちが長くて繋がらない
- 18.9.26 Amazon への問い合わせ (Amazon 松木さん)
2 件とも不正利用が確認出来たとのメール、あとは楽天と相談するよう指示あり。
- 18.9.26 楽天からのメール
請求の取り消し又は口座への返金手続きをする旨のメール。
- * 18.11.10 楽天から 10,606 円全額返金入金した。今後の事を考え楽天カードは解約した。
全額返金されたから良かったものの、利用覚えの無い買い物で請求され、銀行口座から一時的にせよに引き落とされた。Amazon では自社のセキュリティ上の理由で不正内容を明して貰えなかった。