

お電話でのお問い合わせ手順(一覧表)

※プッシュ番号は続けて押さずに、メッセージが流れたのを確認してから一つずつ順番に押してください。

・ダイヤル回線の場合は、ご入力番号が認識されない場合がございます。その場合は、「*」ボタン(「7」ボタンの下にあります)を押してトーン信号に切り替えてからご入力ください。

・お問い合わせ内容によってはご本人確認をさせていただきます。カード番号(16桁の番号)と、暗証番号(4桁)をご入力ください。

・カードがご利用いただけないお客さまはご利用可能額を超過されている可能性がございます。まずは自動音声照会でご利用可能額をご確認ください。

・資料のお届け先は現在ご登録住所となります。

関連会社へのお問い合わせ

| | |
|---|--|
| お支払いが間に合わなかった | 三菱UFJニコスカスタマーズセンター(保証会社) 0570-55-0202 (9:00~17:20:土日祝除く)へおかけください。 |
| au PAY プリペイドカード(オレンジ色のカード) | カード裏面のお問い合わせ窓口へお問い合わせください。 |
| Pontaポイント・auご利用料金・かんたん決済・au ID ※クレジットカードご利用明細の「auご利用料金」「auかんたん決済」の内訳についてはこちらへお問い合わせください。 | KDDIお客さまセンター 157(au携帯電話から)または 0077-7-111(一般電話から) (9:00~20:00:年中無休)へおかけください。 |
| UQモバイル ※クレジットカードご利用明細の「UQご利用料金」「UQかんたん決済」の内訳についてはこちらへお問い合わせください。 | UQ mobileお客さまセンター 0120-929-818 (10:00~19:00:年中無休)へおかけください。 |

自動音声応答サービス

0120-994-388 (通話料無料) 24時間受付

※コールセンターへのお問い合わせの際はおかけ間違いにご注意願います。

| お問い合わせ内容 | | プッシュ番号 |
|------------------------------|---|---------|
| ご請求額・ご利用可能額に関する照会 ・お問い合わせ | ご請求金額照会 | 「1」→「1」 |
| | ご利用可能額照会 | 「1」→「2」 |
| お支払方法の変更・ご相談 | あとdeリボのお申し込み | 「2」→「1」 |
| | あらかじめリボの設定・解除 ※会員さま専用サイトでお手続きください (URLをメールで送付します) ※あらかじめリボ残高の一括返済をご希望の場合は、下欄にあるauフィナンシャルサービスコールセンターにおかけ直しいただき、「8」→「1」→「1」を選択ください。 (ゴールドカードのお客さまはauフィナンシャルサービスゴールドデスクにおかけ直しいただき、「9」→「2」を選択ください。) | 「2」→「2」 |
| お客さま情報の変更 | 住所・勤務先変更 ※会員さま専用サイトでお手続きください (URLをメールで送付します) | 「3」→「1」 |
| | 住所・勤務先変更(資料請求でお手続き) | 「3」→「2」 |
| | お支払口座の登録・変更 (資料請求でお手続き) | 「3」→「3」 |
| 暗証番号の変更 | 暗証番号の変更 (資料請求でお手続き) | 「4」→「1」 |
| カードの紛失・盗難 | | 「5」 |

au PAY ゴールドカードをお持ちのお客さま

auフィナンシャルサービスゴールドデスク

※カード裏面の番号におかけください 9:00~18:00(年中無休)

※プッシュ番号は続けて押さずに、メッセージが流れたのを確認してから一つずつ順番に押してください。

| お問い合わせ内容 | | プッシュ番号 |
|--|--|---|
| カードの紛失・盗難 | | 「1」 |
| カードが利用できない | | ご利用可能額を超過されている可能性がございます。まずは自動音声照会でご利用可能額をご確認ください。(上記で解決できない場合)「3」→「1」 |
| カード解約 | | 「5」 |
| ご請求額・ご利用可能額に関する照会・お問い合わせ | ご請求金額照会(※1) | 「9」→「1」→「2」 |
| | ご利用可能額照会(※1) | |
| | ご利用の覚えのないご請求に関するお問い合わせ | 「9」→「3」 |
| | ご利用可能枠の変更 | |
| | ご利用速報メール | |
| お支払方法の変更・ご相談 | あとdeリボのお申し込み(※1) | 「9」→「2」 |
| | あらかじめリボの設定・解除(※1) ※あらかじめリボ残高の一括返済もこちらになります。 | |
| | リボ・分割の登録・解除 | |
| | お支払回数・お支払額の変更 | 「9」→「3」 |
| | ご利用残高の事前返済(一部・全額)に関するご相談 | |
| | お支払いが間に合わなかった | |
| 新規カードのお届け状況やキャンセル | | 「9」→「4」 |
| ETCカードのお申し込み | | |
| お客さま情報の変更 | 住所・勤務先変更(※1) | 「9」→「5」 |
| | お支払口座の登録・変更(※1) | |
| | 名義変更 | |
| キャンペーンやメールに関するお問い合わせ | | 「9」→「9」→「3」 |
| auIDの紐付変更 | | |
| au PAY ゴールドカードからシルバー色のau PAY カードへの切り替え | | 「9」→「9」→「4」 |
| 暗証番号の照会・変更 | 暗証番号の照会 | 「9」→「9」→「5」 |
| | 暗証番号の変更(※1) | |
| カードの再発行 | | |
| 有効期限間近の更新カードのお届け状況 | | |
| 上記以外のお問い合わせ ※非常にお電話が混みあいます | | |

※1:通話料無料の自動音声応答サービス(24時間受付)でもご利用いただけます

au PAY カードをお持ちのお客さま

auフィナンシャルサービスコールセンター

03-6758-7388(通話料有料) 9:00~18:00(年中無休)

※プッシュ番号は続けて押さずに、メッセージが流れたのを確認してから一つずつ順番に押してください。

| お問い合わせ内容 | | プッシュ番号 |
|----------------------------|--|---|
| カードの紛失・盗難 | | 「1」 |
| カードが利用できない | | ご利用可能額を超過されている可能性がございます。まずは自動音声照会でご利用可能額をご確認ください。(上記で解決できない場合)「2」→「1」 |
| カード解約 | | 「4」 |
| ご請求額・ご利用可能額に関する照会・お問い合わせ | ご利用可能枠の変更 | 「8」→「1」→「1」 |
| | ご利用可能額照会(※1) | 「8」→「1」→「2」 |
| | ご利用速報メール | 「8」→「2」→「1」 |
| | ご請求金額照会(※1) | 「8」→「2」→「2」 |
| | ご利用の覚えのないご請求に関するお問い合わせ | 「8」→「2」→「4」 |
| お支払方法の変更・ご相談 | ご利用残高の事前返済(一部・全額)に関するご相談 | 「8」→「1」→「1」 |
| | あとdeリボのお申し込み(※1) | 「8」→「3」→「1」 ※明細単位でのお申し込みの場合は以下 「8」→「3」→「2」 |
| | あらかじめリボの設定・解除(※1) ※あらかじめリボ残高の一括返済をご希望の場合は、「8」→「1」→「1」を選択ください。 | 「8」→「3」→「2」 |
| | リボ・分割の登録・解除 | |
| お客さま情報の変更 | 住所・勤務先変更(※1) | 「8」→「5」→「1」→「2」 (資料送付) |
| | カード名義、お支払口座の登録・変更(※1) | 「8」→「5」→「2」→「2」 (資料送付) |
| 暗証番号 | 暗証番号の変更(※1) | 「8」→「5」→「3」 (資料送付) |
| | 暗証番号の照会 | 「8」→「5」→「4」 |
| 新規カードのお届け状況やキャンセル | | 「8」→「4」 |
| ETCカードのお申し込み | | |
| キャンペーンやメールに関するお問い合わせ | | 「8」→「8」→「1」 |
| auIDの紐付変更 | | |
| カードの再発行 | | |
| 有効期限間近の更新カードのお届け状況 | | 「8」→「8」→「4」 |
| ゴールドカードへの切り替え | | |
| 上記以外のお問い合わせ ※非常にお電話が混みあいます | | |

※1:通話料無料の自動音声応答サービス(24時間受付)でもご利用いただけます