

「こんなときにはどうしたらいいの？」
に、お答えします

困ったときには

for カードユーザー

2025年6月（第2版）

Bizプリカサポートセンター

本書は、「カードユーザー向けマイページ機能の使い方」を補完するガイドの1つです。

マイページ機能の使い方は、マイページにおける操作方法を中心にまとめています。

一方、本書では、これまでお客様より寄せられたお問い合わせの中から、Bizプリカのご利用中に生じる「こんなときにはどうすればよいのか?」といったシーンを切り口として、ケースのご紹介や対処方法等をまとめたものです。

マイページ機能の使い方等と併せてお読みいただき、疑問点を解決する一助となれば幸いです。お困りごとがあれば、まずは貴社のBizプリカ管理者にお問い合わせください。

本書で参照する説明資料

カードユーザー向け マイページ機能の使い方

<https://bizpreca.jp/document/userMypage.pdf>

マイページ機能の使い方
QRコード



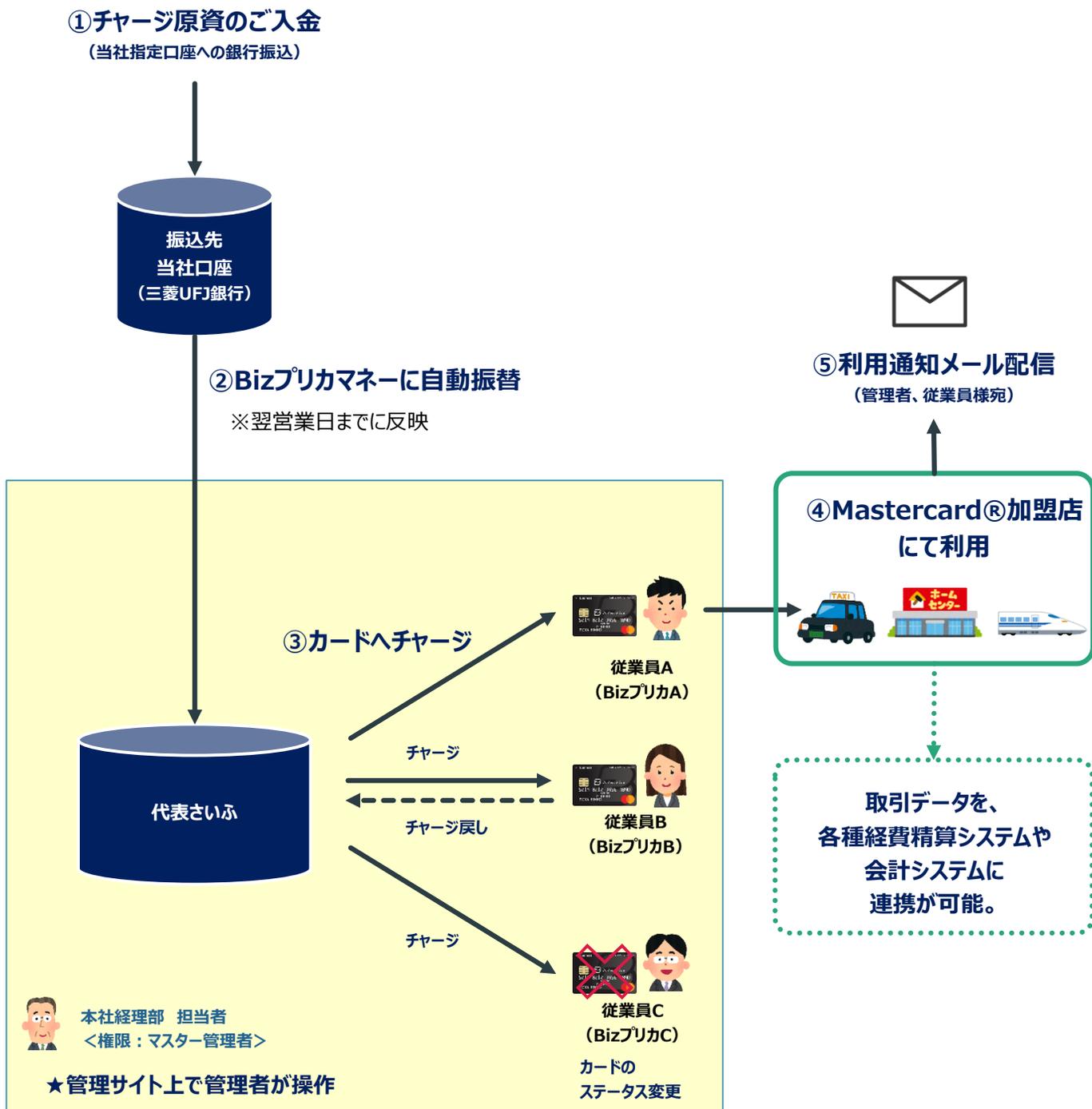
困ったときには もくじ

Bizプリカのご利用イメージ	5
1 マイページにログインできない	6
2 カードの暗証番号を確認したい	7
3 カードが利用できない	8
4 カードを紛失した	9
5 チャージ申請の流れ	10
6 カード利用時のサイン、カード名義の入力	11
7 利用した覚えのない利用データがある	12
8 利用履歴がない、 「カードご利用のお知らせ」が配信されない	14
9 購入した商品の返品等があった場合	15
10 海外利用時の留意事項	16

更新履歴

バージョン	更新日	主な更新内容
初版	2024年11月	—
第2版	2025年6月	<ul style="list-style-type: none">・7 ケース2に補足追加・8 表組の記載内容を整理

■ Bizプリカの利用イメージ



■ 1 マイページにログインできない

マイページにログインできない理由として、以下の理由が考えられます。
貴社のBizプリカ管理者に、設定状況を確認してください。

- ・登録されたメールアドレスに誤りがある。または入力に誤りがある。
- ・当該カードユーザーに配布したカードが、別の従業員に紐づけられたカードだった。
- ・当該カードユーザーのカードステータスが、
「利用一時停止」または「利用不可」になっている。
- ・当該カードユーザーの利用状況が「無効」になっている。

■ 2 カードの暗証番号を確認したい

対面決済の際、4桁の暗証番号を求められる場合があります。
マイページ (<https://mem.bizpreca.jp/company/cardbalance/balance>) から、
カードの暗証番号をご確認ください。



暗証番号の確認方法

①マイページにログインし、「カード情報参照」を押す。



②「認証メール送信」を押す。
ログイン時のメールアドレス宛に、「認証コード」が送信される。



③メール本文に記載された「認証コード」を
認証コード欄に入力後、「確認」を押す。
認証に成功した場合、カード情報が表示される。



<留意事項>

- ・ 認証メールを受信できない場合、カード情報を参照できません。
ログイン時のメールアドレスが、実際に受信可能なメールアドレスであることを、あらかじめご確認ください。
メールアドレスを変更する場合は、貴社のBizプリカ管理者に依頼してください。
- ・ カードのご利用時に15回連続で暗証番号を誤入力した場合、当該カードはセキュリティロックがかかり、以降、暗証番号を要する対面決済での利用ができなくなります。
ご注意ください。インターネットショッピングはご利用いただけます。
なお、15回以内に正常の暗証番号を入力した場合は、それまでに誤入力した回数はクリアされます。

■ 3 カードが利用できない

カードが利用できない場合、想定されることは以下の通りです。
ご確認いただき、解決に至らない場合は、貴社のBizプリカ管理者にご連絡ください。
管理者からBizプリカサポートセンターへお問い合わせください。

ケース1 カードの残高不足

- ・カードの残高が不足している場合、登録されているカードユーザーのメールアドレス宛に「カードご利用時における残高不足のお知らせ」が配信されます。
- ・貴社のBizプリカ管理者に、チャージを依頼してください。

ケース2 カードの設定不備

- ・以下の場合、カードを利用することができません。
 - カードユーザーとカードの紐づけが未完了の場合
 - カードステータスが、「利用一時停止」または「利用不可」に設定されている場合
 - カードユーザーの利用状況が、「無効」に設定されている場合
- ・貴社のBizプリカ管理者に、設定状況を確認してください。

ケース3 暗証番号の誤り（対面決済時）

- ・カードのご利用時に15回連続で暗証番号を誤入力した場合、当該カードはセキュリティロックがかかり、以降、暗証番号を要する対面決済での利用ができなくなります。ご注意ください。インターネットショッピングはご利用いただけます。
なお、15回以内に正常の暗証番号を入力した場合は、それまでに誤入力した回数はクリアされます。
- ・暗証番号の確認方法は、本書「2 カードの暗証番号を確認したい」をご参照ください。

ケース4 決済端末との接触不良（対面決済時）

- ・カードと決済端末の接触不良や、破損等によりカード本体に不具合が発生している場合、カードが利用できない場合があります。
- ・貴社のBizプリカ管理者に、新しいカードへの切り替えを依頼してください。

ケース5 カード情報の入力誤り（インターネットショッピング時）

- ・有効期限やセキュリティコードの入力に誤りがある場合、カードを利用することができません。
- ・インターネットショッピングの際、エラーが発生した場合は、エラーの表示画面をBizプリカサポートセンター（info@tomowelpay.co.jp）までご送付ください。

ケース6 プリカで購入できない商品・プリカ利用不可の加盟店

- ・収入印紙等、換金性の高い金券類は、プリペイドカードでは購入することができません。
- ・加盟店側でプリカ利用不可としている場合もあります。
（例：一部のWeb広告サービス利用料の支払い等）
- ・高速道路通行料金、新幹線や航空会社の機内販売等はご利用いただけません。

■ 4 カードを紛失した

- ・カードを紛失した場合や盗難にあった場合は、速やかに貴社のBizプリカ管理者へご連絡ください。その際、カードの不正利用防止のため、当該カードの残高を0円にさせていただき、カードステータスを「利用一時停止」に設定いただくよう管理者に依頼してください。
- ・貴社のBizプリカ管理者に連絡がつかない場合は、Bizプリカサポートセンター（03-3817-2077 受付時間：平日10時～17時）までお問い合わせください。代理で、カードステータスを利用一時停止に変更します。
- ・不正利用の疑いがある場合も、紛失・盗難の場合と同様です。
なお、本書「[7 利用した覚えのない利用履歴がある](#)」も併せてご確認ください。
- ・カードが見つからない場合は、貴社のBizプリカ管理者に新しいカードへの切換えを依頼してください。

■ 5 チャージ申請の流れ

マイページ機能の使い方 (<https://bizpreca.jp/document/userMypage.pdf>) の、「チャージ申請機能」にて、機能の使用方法を記載しています。以下は、チャージ申請機能を使用した場合のチャージ申請の流れです。

※マイページにチャージ申請機能を実装していますが、貴社の運用ルールに従い、管理者へチャージを依頼してください

マイページ機能の使い方
QRコード



1 マイページのチャージ申請機能を使用して、チャージ申請を行う

2 管理者に対し、チャージ申請が行われた旨、メールで通知される

3 管理者が、申請依頼に対する承認・却下を決定する

- ・承認者に指定された管理者が、チャージ申請を承認・却下後、カードユーザーに対して、チャージ申請の承認結果が通知されます。
- ・承認した場合は、ユーザーさいふにチャージされます。
- ・却下の場合はチャージされません。

■ 6 カード利用時のサイン、カード名義の入力

● カード裏面の署名欄への記名について

カード裏面の署名欄は、以下のいずれかの名称をご記入ください。

1枚のカードをご自身のみが利用する場合	カードユーザー本人の氏名
1枚のカードを事業所・店舗で共有する場合	部門責任者の氏名、または、部門名または組織名

● サインやカード名義の入力について

- ・対面決済時に、加盟店から伝票に手書きのサインを求められた場合には、カード裏面のご署名と同じサインをしてください。
- ・オンラインショップで決済する場合は、カード券面（表面）に記載の「PRECA MEMBER」と入力してください。
ただし、加盟店によって「PRECA MEMBER」で決済できない場合があります。
その際は、オンラインショップで登録されている会員名等、利用者本人の氏名を入力してください。

※上記内容は、Bizプリカが入った封筒に同封されています「ご利用ガイド」に記載されています。

■ 7 利用した覚えのない利用履歴がある

ケース1

「定額利用サービス」のご利用代金の支払い

例えば、Amazonプライム等のサービスにBizプリカを登録した場合、カード残高より「自動引き落とし」されます。そのため、予期しない時間帯（深夜や休日など）に「カードご利用のお知らせ」のメールが送信される場合があります。

（主な定額利用サービス）

- ・ Amazonプライム（月契約）：月額600円
- ・ Amazonプライム（年契約）：年額5,900円
- ・ ヤフーデイリーPlus：月額550円
- ・ LYPプレミアム（旧：Yahoo!プレミアム）：月額508円 など

ケース2

加盟店によるカードの有効性確認、デポジット

- ・ 加盟店によっては、カードの有効性を確認する目的で、ご利用金額とは別に、少額（100円、200円等）を残高から引き落とす場合があります。
- ・ Apple Storeで商品購入時、注文時と出荷時に、残高から同じ金額が重複して引き落とされることを確認しています。
その際、「カードご利用のお知らせ」のメールも同じ金額で重複して送信されます。
- ・ ホテルやレンタカー等の利用時には、デポジットとして残高から引き落としが発生する場合があります。
- ・ いずれも、後日、加盟店からキャンセルデータが届かない場合は、ご利用日から60日経過後に、カードに返金されます。

<関連する主なサイト>

Apple Store / ADOBE（ソフトウェア） / Google Play（Androidアプリ） / Google Pay（決済サービス） など

ケース3 第三者によるカードの不正利用

ケース1、2以外の場合、まずは、カードの所在をご確認ください。

- ・カードの所在が確認できた場合、加盟店に対して取引内容をご確認ください。利用した覚えがない場合、貴社のBizプリカ管理者へご連絡ください。その際、当該カードの残高を0円にし、カードステータスを「利用一時停止」に設定いただくよう管理者に依頼してください。

Q : 利用履歴や「カードご利用のお知らせ」のメール本文に記載の加盟店名が、実際に利用した加盟店名と異なるのですが・・・。

A : 利用履歴、および、「カードご利用のお知らせ」に記載の加盟店名は、当社独自のデータベースから引用した参考情報となります。正確な加盟店名は、確定データの到着をお待ちいただき、ご確認ください。

■ 8 利用履歴がない、 「カードご利用のお知らせ」が配信されない

以下の加盟店やケースは、Bizプリカをご利用いただけますが、通常利用とは異なります。

＜通常利用とは異なる特徴＞

- ご利用のタイミングで、カードの利用可能残高の減算、マイページへの利用履歴反映、「カードご利用のお知らせ」の配信が実施されません。
- 後日、確定データ受信後、カードの利用可能残高より利用金額を減算します。その際、メールは配信されません。

加盟店	従量課金型	■ ガソリンスタンド ENEOS、出光、昭和シェル、コスモ、キグナス、伊藤忠エネクス などのセルフ給油機 ※給油や物販で有人レジ等でお支払いの場合は、通常の店舗利用と同様、「カードご利用のお知らせ」が配信され、利用当日に残高が引かれます。
		■ コインパーキング 三井のリパークなど一部精算機
		■ その他利用料 シェアサイクルなど
	各種利用料の自動引き落とし	■ 公共料金 東京電力、関西電力、中部電力、東京ガス、大阪ガス、水道料金 などの公共料金
		■ 通信料、利用料 NTT、KDDI、ソフトバンク、UQ、GMO、サービスプロバイダー、レンタルサーバーなどの通信料、利用料
		■ その他利用料 ウォーターサーバー、新聞購読料など
利用金額が11円以下	レジ袋を1枚だけ購入した場合など	

■ 9 購入した商品の返品等があった場合

利用データの確定状況や、加盟店の返品処理によって、返金のタイミングが異なります。

ケース1

利用データは「未確定」の状態。 加盟店より「利用キャンセル」データが送信された

対象の利用データに対し、利用キャンセルデータが紐づき、相殺されます。利用キャンセルデータを受信したタイミングで、カードにキャンセル額が返金されます。

＜マイページにおける返金の確認方法＞

利用履歴一覧をご確認ください。対象データは「利用速報（未確定を含む）」。赤字で表記された取引（金額がマイナスで表示）が返金されたことを示します。

ケース2

利用データは「未確定」の状態。 加盟店より「利用キャンセル」データが送信されない

加盟店側が利用キャンセルデータを送信せず、返品処理を完了させる場合もあります。その場合、対象の利用データに対する返金は、ご利用日から60日経過後に、カードに返金されます。

＜マイページにおける返金の確認方法＞

利用履歴一覧をご確認ください。対象データは「利用速報（未確定を含む）」。赤字で表記された取引（金額がマイナスで表示、加盟店名欄に「ジドウヘンキントウ」と表示）が返金されたことを示します。

ケース3

利用データは「確定」の状態。 加盟店より、「取消返品」データが送信された

対象の確定データに対し、取消返品データが紐づき、相殺されます。取消返品データを受信したタイミングで、カードに代金が返金されます。

＜マイページにおける返金の確認方法＞

残高照会の確認→対象データを「確定のみ」にし、検索する。
赤字で表記された取引（金額がマイナスで表示）が返金されたことを示します。

■ 10 海外利用時（外貨建て決済）の留意事項

Bizプリカは、国内外のMastercard®加盟店でご利用いただけますが、海外の加盟店でご利用された場合は、以下についてご留意ください。

● 為替レートの変動に伴う差額、決済手数料

- 海外利用時は、Mastercard®が定める為替レートにて円換算（①）します。
また、会員規約に記載の通り、当社所定の決済手数料を頂戴しております。
①に決済手数料を加算して、円建利用額に含めて残高より減算します。
- カードのご利用日と加盟店が売上処理を行った日（確定日）が異なる場合、為替レートが変動し、ご利用日の利用額と差異が生じる場合があります。
- 確定時の金額にて残高を減算します。その場合は、確定時の金額が正となります。
- ご利用日の金額 > 確定時の金額の場合、過払分はご利用日から60日経過後に、カードに返金されます。
- ご利用日の金額 < 確定時の金額の場合は、不足分を確定時にカード残高より徴収します。
（カードの残高不足時は、紐づく企業さいふより徴収します。）

● ホテル宿泊時のデポジット

- 海外のホテル宿泊時は、デポジット（保証金・預かり金）を求められる場合があります。
- Bizプリカでデポジットを支払い、及び、宿泊費用の精算を行った場合、以下のケースが想定されます。

事例1

宿泊費用にデポジット額を充当され、差額を支払った。

- ・ケース1：デポジットの支払い（利用データ）が確定し、
差額の宿泊費用の利用データを受信するケース。

事例2

デポジット額を全額返金され、宿泊費用を支払った。

- ・ケース2：デポジットの支払い（利用データ）に対し、
利用キャンセルデータを受信するケース。
⇒ データ受信後、カードに返金されます。

<返金の確認方法>

利用履歴の金額欄に、「利用キャンセル」と表示されます。

- ・ケース3：デポジットの支払い（利用データ）に対し、
利用キャンセルデータを受信しないケース。
⇒ ご利用日から60日経過後に、カードに返金されます。

<返金の確認方法>

利用履歴の右手側にある『未確定分』を『自動返金済のみ』に設定し、
検索すると、返金履歴が表示されます。