

## 旅行から帰国された際の マルチカレンシーキャッシュパスポート の取扱いについて

マルチカレンシーキャッシュパスポートは、次回のご旅行でご利用いただけます。有効期限はカード表面に記載されており、期限内であればいつでも何回でも入金することができます。またしばらくカードを利用しない場合に、カード資金をご清算いただけます。カードご清算をご用命の際には、お近くのトラベレックス店舗へお越しください。または、弊社のホームページwww.travelex.co.jp/mcp内の清算/退会依頼書へ必要事項をご入力の上、以下メールアドレスまでお送りください。  
cardservicesjp@mastercard.com

※カード残高の確定はご利用日から最低でも4日程、ご利用内容によっては1ヶ月以上かかる場合があります。(P13参照)

### 日本にあるトラベレックス店舗で清算 ※業務受託店舗を除く

清算手数料550円(税込)がかかります。

#### 【手順】

①オリジナルカードおよびスベアカードと、ご本人様の運転免許証やパスポートなどの公的身分証明書を店舗に持参してください。

※公的身分証明書は、以下のいずれかをご用意ください。

●パスポート ●運転免許証 ●在留カード

※在日外国人の方は在留カードをお持ちください。

②清算金額をその場でご返金いたします。※

※代理人の方による清算は受け付けておりませんので、ご了承願います。カード名義人ご本人様ご来店いただく必要がございます。

※カード残高が確定されていない場合、その場で清算できない場合がございます。

### お客さまの口座にお振込み

弊社のホームページwww.travelex.co.jp/mcpから依頼書へ必要事項をご入力の上、以下メールアドレスまでお送りください。

cardservicesjp@mastercard.com

カード残高が確定していれば14営業日以内にお客さまの口座へお振込みいたします。※

清算金は弊社の業務委託先マスターカードプリペイドマネージメントサービスズジャパン株式会社の口座からお客さまの口座に返金いたします。その際の振込み手数料はお客さま負担となります。

※弊社はお振込みによる清算手続きをマスターカードプリペイドマネージメントサービスズジャパン株式会社に委託しております。トラベレックスでは清算金のお振込みは行っておりませんのでご了承ください。



## 清算に関するご注意

- ・外貨建てマルチカレンシーキャッシュパスポートは、外貨の残高を清算時の所定のレートで日本円に換算して清算されます。
- ・適用される為替レートは、トラベレックス店舗で行う場合
  - ▶弊社のグループ企業Travelex Limitedが定めた入金日の為替レートを適用。
- ・トラベレックス以外の委託代理店で行う場合
  - ▶委託代理店のマスターカードプリペイドマネージメントサービスズジャパン株式会社が定めた入金日の為替レートを適用。
- ・清算にはマルチカレンシーキャッシュパスポート一組(オリジナルカード、スベアカード)につき550円(税込)の清算手数料がかかります。
- ・清算手数料は清算時に払い戻し金額から差し引かれます。
- ・カード残高が確定されていない場合、その場で清算できない場合がございます。
- ・清算金の入金がされていないなどについてのお問い合わせは、以下カードサービスまでご連絡ください。  
電話：00531-780-221  
Eメール：cardservicesjp@mastercard.com

## 苦情・不明な引落としがあった場合

マルチカレンシーキャッシュパスポートに関する苦情又はご相談はカードサービスにご連絡ください。訪問国から無料でかけられる電話番号は18ページをご参照ください。

日本からご連絡 00531-780-224 (無料)

日本以外の国から P18(カードサービス)の各国からかけられる電話番号におかけください。

弊社は、弊社の苦情処理手順に従い、可能な限りすみやかに問題を解決するよう努めます。弊社の苦情処理手順は、弊社ウェブサイトwww.travelex.co.jp/mcpをご覧ください。又はEメールにてcardservicesjp@mastercard.comでご請求いただくこともできます。

弊社の苦情対応・紛争解決に関する手続または結果に対して不適当・不十分であるとお考えになるときは、お客さまは弊社が実施する資金決済法に基づく金融ADR措置に従い、下記機関にお申出いただくこともできます。

#### 苦情対応

一般社団法人日本資金決済業協会(専用のウェブサイトwww.s-kessai.jp)  
電話:03-3556-6261

#### 紛争解決

東京弁護士会紛争解決センター 電話:03-3581-0031  
第一東京弁護士会仲裁センター 電話:03-3595-8588  
第二東京弁護士会仲裁センター 電話:03-3581-2249