

(カード発行会社) トラベレックスジャパン株式会社

(カードサービス運営・業務受託会社)

## Mastercard Prepaid Management Services Japan株式会社

〒150-8512 東京都渋谷区桜丘町26番1号セルリアンタワー 16階

TEL:03-5728-5290 営業時間 9:30~17:00(土日祝休)

キャッシュパスポートプラチナは、Mastercard Asia/Pacific Pte.Ltd.のライセンスに基づき、トラベレックスジャパン株式会社が発行しています。トラベレックスジャパン株式会社は、資金決済に関する法律(平成21年法律第59号)に基づき登録を受けた資金移動業者です(関東財務局長第00001号)。当社の苦情対応・紛争解決に関する手続きまたは結果に対して不相当・不十分であるとお考えになるときは、お客様は当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ができます。

### ・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)

TEL:03-3556-6261

### ・紛争解決

東京弁護士会紛争解決センター TEL:03-3581-0031

第一東京弁護士会仲裁センター TEL:03-3595-8588

第二東京弁護士会仲裁センター TEL:03-3581-2249

### 誤認の防止に関する表明

1. トラベレックスジャパン株式会社(以下「当社」といいます。)が発行するキャッシュパスポートプラチナ(以下「本カード」といいます。)は、銀行等が行う為替取引のための商品ではありません。
2. 本カードは、預金もしくは貯金又は定期積金等(銀行法第2条第4項に規定する定期積金等をいう。)を受け入れるものではありません。
3. 本カードは、預金保険法(昭和46年法律第34号)第53条又は農水産業協同組合貯金保険法(昭和48年法律第53号)第55条に規定する保険金の支払の対象とはなりません。
4. 本カードの利用者(以下「利用者」といいます。)の保護のための制度として、資金決済に関する法律(平成21年法律第59号)に基づき定められた履行保証金制度が設けられています。当社は、本カードの発行にあたり、以下に定める相手方と、履行保証金を保全するための履行保証金保全契約を締結しています。(相手方の商号)株式会社三井住友銀行
5. 利用者は、資金決済に関する法律に定める権利の実行の手続において、カード残高分の金額につき履行保証金から還付を受ける権利を有します。この権利は、利用者が本カードに入金をした時発生し、利用者がATM機からカード残高を引き出した時、日本国内及び海外の店舗で取引代金の決済に利用し当社が当該店舗に対する支払いを完了した時、又は本カードの残高を払い戻した時に消滅します。

### キャッシュパスポートプラチナに関するお問い合わせ

カードサービス: 24時間年中無休

メール: [cardservicesjp@mastercard.com](mailto:cardservicesjp@mastercard.com)

お電話: 00531-780-221(フリーダイヤル) / 03-5728-5290

[cashpassport.jp](http://cashpassport.jp)

※フリーダイヤルは、00531よりそのままダイヤルしてください。

※お客様が使用される電話回線の契約状況によって、上記フリーダイヤルをご利用いただけない場合があります。



Mastercard<sup>®</sup>は登録商標であり、円が重なり合ったデザインはMastercard International Incorporatedの商標です。

# Cash Passport Platinum

## キャッシュパスポートプラチナ

## ご利用ガイド



# Cash Passport<sup>™</sup>

Mastercard<sup>®</sup>

この度はキャッシュパスポートプラチナのお申込みありがとうございます。  
以下の手順に従ってお進みください。

## ご出発までの準備

STEP 1 : カードの受け取り・同封書類の確認	2
STEP 2 : カードへの署名	2
STEP 3 : 暗証番号 (PIN) の確認	3
STEP 4 : ご利用開始のお手続き (カードの有効化)	3
STEP 5 : カード会員のお振込専用口座情報の確認	4
STEP 6 : カードへのチャージ	5
チャージ方法	6
マイアカウントについて	8
その他 : キャッシュパスポートアプリ	9
利用履歴の確認	9
カード内の通貨の移動 (残高通貨の変更)	10
通貨換算ツール	11
各種設定	11

## ご出発後

海外でのご利用について

海外加盟店でのご利用方法	14
通貨変換サービス (DCC)	16
海外ATMでのお引出し操作手順	17
紛失・盗難にあったら	21
カードサービス電話番号	22

## ご帰国後

カード残高の払戻し	23
-----------	----

## 手数料と限度額/よくあるご質問

手数料と限度額	25
よくあるご質問	27

## ご出発までの準備

### STEP 1

#### カードの受け取り・同封書類の確認

##### 【同封書類】

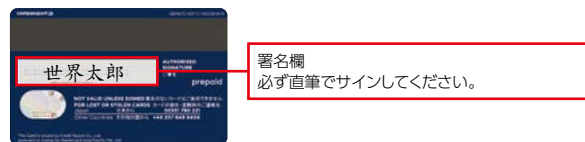
- キャッシュパスポートプラチナカード
- キャッシュパスポートプラチナご利用ガイド
- キャッシュパスポートプラチナスタートアップガイド



### STEP 2

#### カードへの署名

- カードの裏面にボールペンでご署名ください。
- ご署名は、漢字でもローマ字でも構いませんが、漢字で記載されることをおすすめします。
- ご署名のないカードを紛失・盗難により不正使用された場合、損害額は補償されません。



## STEP 3

### 暗証番号 (PIN) の確認

- カード台紙の下のシールを慎重にはがし、暗証番号をご確認ください。別々に割り当てられています。
- 暗証番号は変更できません。必ず大切に管理してください。
- 暗証番号をお忘れの場合は、カードサービス(お問い合わせコールセンター)より自動音声案内(21ページ)、またはマイアカウント(会員専用ウェブサイト)の「各種設定」の「カード管理」(12ページ)でご確認いただけます。



※暗証番号は、はがしたシール側に印字されています。

※暗証番号は他人に教えないでください。

※暗証番号を入力する時は、他人に手元を見られないようにしてください。

## STEP 4

### ご利用開始のお手続き(カードの有効化)

- カードの有効化の手続きを行います。

ホームページTOP ▶ TOPページの「カードの有効化」ボタンをクリック

キャッシュパスポートプラチナ

検索



カードの有効化

カード番号

5004 XXXX XXXX XXXX

メールアドレス

xxxxx@xxxxx.co.jp

生年月日

1 1月 1990

母親の旧姓、または大切な方のお名前(ローマ字)

SHIZUKO

パスワード(マイアカウントへのログイン用パスワードとして使用します。)

※1-16文字の半角英数字で設定してください(記号は使用不可)。

- 英小文字を最低1文字を使用してください。
- 英大文字を最低1文字を使用してください。
- 数字を最低1文字を使用してください。
- スペースは使用できません。

パスワード再入力

有効化

- キャッシュパスポートプラチナ有効化サイト(cashpassport.jp/activate)にアクセスし、以下の情報を入力し、「有効化」ボタンを押してください。

- ・ カード番号
- ・ メールアドレス
- ・ 生年月日
- ・ 母親の旧姓、または大切な方の名字等(※1)
- ・ パスワード(※2)

※1 お申込み時にご登録していただいた母親の旧姓、または大切な方の名字等はすべて半角大文字ローマ字でご入力してください。

※2 マイアカウント(会員専用ウェブサイト)のパスワードになります。パスワードは8~16文字の半角英数字で設定してください。英大文字・英小文字・数字をそれぞれ最低1文字使用してください。記号は使用できません。

## STEP 5

### カード会員のお振込専用口座情報の確認

- カード会員のお振込専用口座情報は会員専用ウェブサイトの「マイアカウント」にてご確認いただけます。「マイアカウント」にログイン▶「各種設定」▶「入金口座管理」(13ページ)

**振込先情報** 振込先銀行名 / 支店名(全通貨共通)

三井住友銀行 アオイ支店(店番号: 969)の場合

銀行名	0009: 三井住友銀行
支店名	969: アオイ(スタートアップガイド裏面参照)
	普通口座
口座番号	マイアカウントの各種設定ページ「入金口座管理」にてご確認ください。
口座名義	マスターカードプリペイドマネージメントサービーズジャパン(カ

※振込先口座名義ならびに口座番号をご確認の上お振込ください。誤った口座番号へ振り込まれた場合、他のお客様の口座へチャージがされることがあります。

## STEP 6

### カードへのチャージ

- 銀行振込、またはオンラインバンキングから当社指定のカード会員お振込専用口座にお振込いただくことにより、カードにチャージいたします。
- 指定口座にお振込後、平日午後2時までに当社の口座への入金が反映された場合、翌営業日までにチャージが完了します。金融機関の状況により残高の反映に2~3営業日かかる場合もございます。
- チャージ残高として保有いただける通貨は「日本円」「米ドル」「ユーロ」「英ポンド」「豪ドル」「NZドル」「カナダドル」「シンガポールドル」「香港ドル」の9通貨です(2023年7月現在)。
- チャージ時に適用されるレートは、Mastercardが定めた入金確認日の為替レートが適用されます。為替レートはキャッシュパスポートプラチナ専用ウェブサイトの「本日のレート」にてご確認いただけます。
- 限度額を超えて入金された場合、入金分全額が保留になります。残高をご確認の上限度額を超えないようご注意ください。※限度額はP25をご参照ください。
- キャッシュパスポートプラチナは振込カードではありません。日本でお振込される際はATMへ挿入しないでください。

## チャージ方法

**【重要】カード会員専用口座へお振込みするにはチャージ予約が必要です。**

以下の手順にてお手続きください。

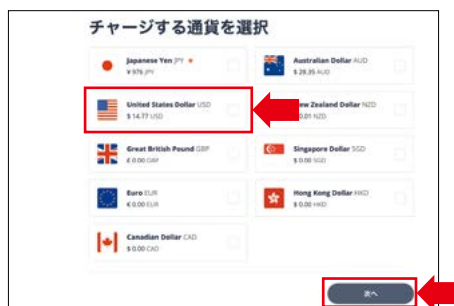


1. マイアカウントへログイン  
<https://www.cashpassport.jp/login/>

2. 下記、「チャージ」ボタンのどちらかをクリック



3. チャージする通貨を選択し次へ  
(例) アメリカドルの場合



4. 金額を入力、利用規約などの確認の上チェック後、次へ  
※外貨建てまたは日本円建て金額どちらでも入力可能。

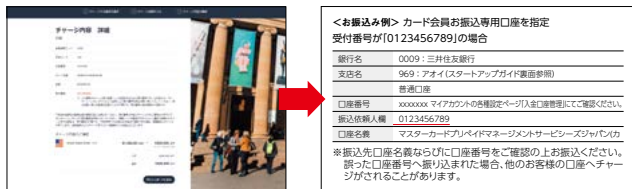


## 5. チャージ額、合計額を確認の上、確定へ



## 6. チャージ内容の詳細、銀行口座を確認し金融機関よりお振込みください。

**注意) 振込依頼人欄に予約番号のみご入力ください。  
お振込いただく通貨は日本円に限ります。**



- 振込依頼人欄には予約の際発行された番号のみ(10桁)入力してください。

正) 0123456789

誤) 1.0123456789 セカイハナコ

※予約番号とカード名義人の重複は不可

2. ご利用済の予約番号の再利用

※予約番号は予約のたびに発行されるため。

ご利用は1度のみになります。

※予約番号は10桁になりますので、0を含めすべて依頼人欄にご入力ください。

すでに一度チャージされた番号は通貨、金額等が同じで期限内であってもご利用頂けません。新たに予約番号をお取りください。

**注意) 振込依頼人欄にチャージ受付番号以外の文字を入れた場合、チャージがされず、振込手数料ご負担の上返金になりますのでご注意ください。**

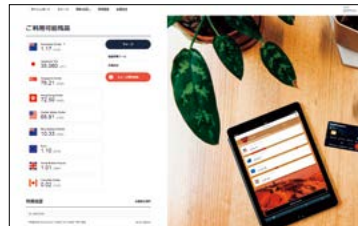
以下の場合には予約したレート、通貨での入金は保証できません。また通常より入金までに時間がかかります。

1. 予約時と異なる金額での送金(振込手数料を考慮の上、予約した金額をご用意ください)
2. 予約番号の有効期間(7日間)を過ぎた入金
3. 同一予約番号に対し、2回以上にわたっての入金

## マイアカウントについて

会員専用ウェブサイト「マイアカウント」でカード管理機能がご利用いただけます。

- 残高、利用履歴の確認
- 暗証番号(PIN)の確認
- カードの一時停止
- チャージ金額の確認
- チャージ手続き
- 払戻し手続き
- カード内通貨の移動  
(例:米ドル→カナダドル)



マイアカウントへログインする際は以下の情報が必要です。

- カード番号
- メールアドレス
- パスワード(「カードの有効化」時に設定したもの)

※パスワードを3回間違えて入力した場合、マイアカウントがロックされます。ロックを解除するには、カードサービスまでご連絡ください。

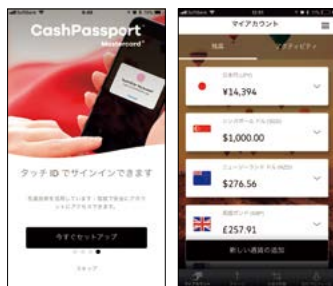
## その他

### キャッシュパスポートアプリ

カードの残高やご利用明細、カード内の通貨の移動など、モバイルアプリから24時間いつでも簡単にご確認いただけます。

#### [主なアプリ機能]

- カード残高の確認
- 利用履歴の確認
- カード内の通貨移動
- 登録情報の変更
- パスワードの変更
- カード情報  
(有効期限等)の確認



キャッシュパスポートアプリは、アプリストア (App StoreもしくはGoogle Play) で「キャッシュパスポート」と検索し、ダウンロードしてください。



Appleおよび Apple ロゴは、米国およびその他の国で登録された Apple Inc.の商標です。App Store は、Apple Inc. のサービスマークです。Google Playおよび Google Play ロゴは Google LLCの商標です。

### 利用履歴の確認

マイアカウントにログインし、ページ上部に表示された[利用履歴]をクリックしてください。

- ・ 利用履歴は過去13ヶ月分をご確認いただけます。
- ・ 通貨別/月別で絞り込むことも可能です。
- ・ [印刷]をクリックすれば印刷が可能です。

### カード内の通貨の移動(残高通貨の変更)

1. マイアカウントにログインし、ページ上部に表示された[移動/払戻し]をクリックしてください。
2. [通貨間の移動]を選択します。



3. 移動元の通貨と、移動先の通貨を選択します。  
(例) 日本円 → 米ドル



4. 移動する金額を入力すると、為替レートが表示されます。ご希望の額になるように入力内容を変更し、内容に問題がないことを確認後、[確定]をクリックします。



5. 通貨間の移動完了の画面が表示されます。





## 通貨換算ツール

マイアカウントのダッシュボード画面の「通貨変換ツール」よりご確認ください。

チャージ可能な9通貨以外の通貨をご利用になる際、為替レートを試算するために通貨換算ツールをご利用いただけます。チャージ可能な9通貨以外の通貨をご利用になる際、為替レートを試算するために通貨換算ツールをご利用いただけます。支払う（使いたい）通貨と金額を入力し、渡航先の通貨を選択します。

## 各種設定

各種設定ページでは、ユーザー管理、カード管理、入金口座管理が可能です。

### ■ ユーザー管理

メールアドレス、ご自宅の電話番号、携帯電話番号やパスワードの変更が可能です。

マイアカウントのパスワード変更方法:

1. 「パスワードを変更する」の下の[変更]をクリックします。
2. 現在のパスワードを入力します。
3. 新しいパスワードを入力します。
4. 新しいパスワードをもう一度入力します。

### ■ カード管理

カードステータス(状態)の確認、暗証番号(PIN)の確認、カードの一時停止が可能です。

カードステータス(状態)の確認:

READY	カードの有効化手続きが未完了の状態。ご利用の際、カードの有効化手続きを行ってください。
ACTIVE	カード利用中の状態。
SUSPEND	カード一時停止中の状態。
POTENTIAL FRAUD	カードが不正利用されている可能性がある状態。
FRAUD	カードが不正利用されている状態。

※[POTENTIAL FRAUD]、[FRAUD]の解除はカードサービス(22ページ)へお問い合わせください。

暗証番号(PIN)の確認:

1. [PIN を表示]をクリックします。
2. 下記項目を入力します。
  - ・カード番号16桁
  - ・セキュリティコードの下3桁(カード裏面に記載)
  - ・母親の旧姓、または大切な方のお名前等(ローマ字)
  - ・誕生日(日/月)
3. [次へ進む]をクリックします。
4. PINが表示されます。

カードの一時停止:

- ・ [カード一時停止] をクリックします。

※一時停止すると、ATMの利用、お買い物はブロックされます。  
※一時停止中もチャージ、各種設定は引き続きご利用いただけます。

カードの一時停止を解除:

- ・ [カード一時停止を解除] をクリックします。

※一時停止すると、カードステータスが「ACTIVE」から「SUSPEND」  
となり、解除すると再び「ACTIVE」に戻ります。

## ■ 入金口座管理 (カード会員お振込専用口座)

カード会員お振込専用口座情報を確認できます。

お客様お振込専用口座情報	
金融機関コード	0009
支店コード	762
口座番号	5707929
カード名義	SHIMIZU KIKURAGUMI

## ご出発後

世界210以上(2023年7月現在)の国や地域のMastercard  
対応ATMで現地通貨をお引出し、またはMastercard加盟店  
でご利用いただけます。

### 海外加盟店でのご利用方法

#### 1. キャッシュパスポートプラチナを提示してください。

お支払いの際、キャッシュ  
パスポートプラチナをお店の  
スタッフに提示してください。  
コンタクトレスのマークがある  
加盟店ではカードをかざす  
だけでスピーディーなお支払い  
が可能です。



#### ● 加盟店で「クレジットまたはデビット?」と尋ねられた場合

Mastercard加盟店でのショッピングの際に「Credit (クレジット決済) or  
Debit (デビット決済)?」と尋ねられた場合は「Credit (クレジット決済)」と  
お答えください。

#### 2. 売上傳票にサイン、または暗証番号を入力してください。

- コンタクトレス決済の場合  
サインまたは暗証番号の入力  
は不要です。なお、高額な決済  
の場合で、店舗によりサイン、  
または暗証番号の入力を求め  
られた際は必要です。



コンタクトレス決済

- カードリーダーにカードを差込みする場合  
暗証番号を入力してください。

※6桁の暗証番号を求められた場合  
は、4桁の暗証番号の後に「00」  
を追加してください。  
(例) 123400



暗証番号

- カードリーダーにカードを通す(スワイプする)場合  
売上傳票にサインを求められ  
ますので、裏側に署名したも  
のと同じサインを売上傳票に  
記入します。



サイン

#### 3. お客様控えをお受取りください。





## 【海外加盟店でのご利用におけるご注意】

ご利用場所・目的	注意事項
レンタカー、ホテル等でのデポジット	デポジットされた金額が一時的に保留され、利用できなくなります。カード残高に戻るまで1ヶ月以上かかる場合があります。デポジットが必要な場面ではクレジットカードまたは現金をご利用いただくことをおすすめします。
商品購入やサービスのキャンセル	ご利用になった金額がカード残高に戻るまで1ヶ月以上かかる場合があります。
ガソリンスタンドでガソリンの購入	カードに7,000円または外貨相当額以上の残高が必要です。
レストラン、バー等での支払い	自身でチップを指定する場合以外でも、チップとして15%が上乗せされることがあります。

いずれの場合も最終的にはカード残高から実際の請求額のみが引落されます。

### ● 日本国内のMastercard加盟店でのご利用

現在、キャッシュパスポートプラチナは日本国内でご利用いただけません(2023年7月現在)。国内での利用が可能になりましたら、キャッシュパスポートプラチナ専用サイト(<https://www.cashpassport.jp/>)でお知らせします。

## オンラインショッピングでのご利用方法

Mastercardマークが表示されている海外サイトでのオンラインショップ(ECストア、オンラインミュージック、オンラインゲームストア等)でもご利用いただけます。お支払い方法は、「クレジット」を選択ください。カード支払い回数は「1回払い」を選択ください。ご利用金額、お支払い方法を確認の上、カード券面記載のカード番号、カード名義、有効期限、セキュリティコード、ワンタイムパスワード(詳細以下参照)などをご入力ください。

※一部のオンラインショッピングでご利用出来ない場合もございます。お支払先へご確認ください。また、1度に高額のお支払いの場合、ご利用出来ない場合もあります。

## Mastercard ID Check™ (カード本人認証サービス：3D セキュア)について

Mastercard ID Check 対応オンライン加盟店にて、本人認証用のワンタイムパスコードの入力が必要となります。ワンタイムパスコードは、マイアカウントに登録されているEメールアドレスまたは携帯電話SMSへ送信されますので、マイアカウントを最新の情報へ更新いただきますようお願いいたします。

※キャッシュパスポートプラチナは海外専用カードです、日本国内のオンラインショップではご利用いただけません。

## 通貨変換サービス Dynamic Currency Conversion

**重要**

カードをご利用になると、海外のお店やATMによっては、「現地通貨」もしくは「日本円」のどちらの通貨で決済をするか聞かれることがあります。これはDynamic Currency Conversion(DCC)というサービスです。DCCは現地通貨ではなく、本国通貨(日本円)での決済を可能にできます。

アメリカに旅行中のお客様が、カードに米ドルの残高を保有している場合は、カードの引落しは自動的に米ドルで決済されます。あえてDCCサービスを利用して日本円で決済を選択すると、当初入金時と今回支払い時に為替が2重に発生することになります。**もしDCCサービスが提供された場合は、現地通貨での決済を選択してください。**

### ■ 加盟店の伝票の表示例(アメリカ)

外貨(現地通貨)建てで請求されないと、別途、為替手数料が発生してしまいますので、現地通貨での決済を選択してください。

****Shop		
Date: **/**/****		
Sale		
123456	item1	15.00
234567	item2	15.00
456789	item3	20.00
Subtotal		50.00
Tax 10%		5.00
Total		55.00
Local currency	USD	55.00
Exchange rate		95.00
Transaction currency	JPY	5,225
I have chosen not to use the MasterCard currency conversion process and agree that I will have no recourse against MasterCard concerning the currency conversion or its disclosure. I acknowledge I have a choice to pay in US Dollars. My surcharge choice is final.		

— 現地通貨額  
— 換算レート  
— 日本円換算額  
— 了承の文

※了承文は加盟店が提示したレートで日本円で換算し、日本円で請求することに同意するという内容になっております。

### ■ ATMを利用した場合の表示例

現地通貨と日本円での表示がされ、どちらを選択するか聞かれますので、「NO」を選択してください。現地通貨での精算となります。

AUD REQUESTED RATE		AUD 200 @99.73		JPY 17,946	
DO YOU WANT THIS TRANSACTION	YES	→			
PROCESSED IN YOUR HOME CURRENCY?	NO	→			

## 海外ATMでのお引出し操作手順

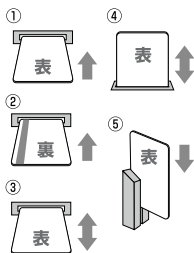
通常、ATMには使用できるカードを示すロゴマークが表示されています。ご利用前には右のロゴマークが表示されていることをご確認ください。



### 1. カードを挿入

カードをATMに挿入します。カードの挿入方法は、ATMの種類によって主に次の5種類があります。ご利用になる機種の種類に従ってください。

- ①日本国内のATMと同様、カードを表向きに入れる方法。
- ②カード裏面を上に向け、左側に磁気テープがくるようにして入れる方法。
- ③カード表面を上に向け、カード挿入口に水平に入れ、すぐに抜取る方法。
- ④カード表面を自分に向け、カード挿入口に上から入れ、すぐに抜取る方法。
- ⑤磁気テープの部分を上から下にスライドさせる方法。



### 2. 暗証番号を入力

「ENTER PIN(暗証番号を入力)」と表示されたら、キャッシュパスポートプラチナの暗証番号(PIN)を入力してください。4桁の暗証番号を入力すると次の画面に移動する場合と、最後に「ENTER(入力)」を押す場合があります。

※6桁の暗証番号を求められた場合は、4桁の暗証番号の後に「00」を追加してください。  
例) 123400



### 3. 取引内容の選択

「SELECT TYPE OF TRANSACTION(取引内容を選択)」と表示されたら、取引内容を選択します。

ここでは「CASH WITHDRAWAL(現金の引出し)」を選択します。「WITHDRAWAL(引出し)」とだけ表示されている場合もあります。



### 4. アカウント選択

「SELECT THE ACCOUNT(アカウントを選択)」の画面では、「CREDIT(クレジットカード)」を選択します。

※「SAVINGS(預金)」を選択すると、一般的にはエラーになりますが、そのままお引出しできるATMもあります。



### 5. 金額を入力

金額を選択し、Enterキーを押します。自分で金額を入力したい場合は「OTHER(その他)」を選んでください。

※一回のATM引出限度額と24時間ごとの引出限度額があります。詳しくは25ページをご覧ください。

※ATMの運営会社によって独自の限度額や手数料の設定をしている場合があります。



### 6. 確認画面

確認がとれるまでそのままお待ちください。



### 7. 現金を受け取る

現金をお受け取りください。



### 8. 再取引するか選択

もう一度取引をしたい場合は「YES」を押すと3.取引内容の選択に戻ります。「NO」を押すと次の画面に進みます。



## 【海外ATMのご利用におけるご注意】

- **カード、明細書のお取り忘れにご注意ください。**

カードを受け取った後に現金が出てくるタイプのATMもありますので、現金とカードのお取り忘れにご注意ください。

※操作終了後は最初の画面に戻った事を必ず確認してください。

- **ATMから現金が出なかった場合は、カードサービス(22ページ)へご連絡ください。**

その際、ATM運営会社名、場所、金額、明細書等の情報が必要になりますので、お手元にご用意ください。

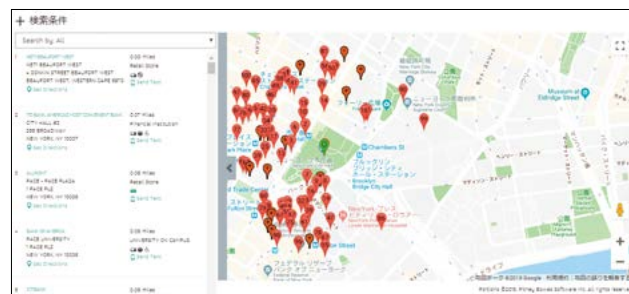
- お引出し前に、手数料と限度額をご確認ください。
- ATMによっては正しく残高表示されない場合がございます。正しい残高はマイアカウント、モバイルアプリ、またはお電話による自動音声案内(21ページ)でご確認ください。
- 操作方法はATMの機種によって多少異なる場合があります。
- 回線事情やATMの機種により、まれにご利用いただけない場合があります。

## ウェブサイトでのATMを検索

ご旅行先のATMをお探しの場合は、簡単・便利なウェブサイトをご利用ください。

MastercardグローバルATM検索サイトからATM Locator(ATMロケーター)をクリックし、必要なキーワードを入力するだけで、目的地にあるATMの設置場所を探ることができます。

※ATMの情報は関連機関からMastercardに提供されたものです。この情報は不正確だったり変更されていることもあります。



MastercardグローバルATM検索サイト:

<https://www.mastercard.co.jp/ja-jp/personal/get-support/locate-an-atm.html>



## 紛失・盗難にあったら

緊急時、またはカード紛失・盗難にあった場合は至急、カードサービスまでご連絡ください。ご連絡がない場合に生じた損失は、当社で責任を負いかねます。

## 海外でも安心のサービス

海外旅行中でも24時間無料でサポートいたします。海外でお困りの時、またトラブル時などにお電話1本でご相談いただける、安心のサービスです。

・複数言語で対応しておりますので、日本語案内が出るまでしばらくお待ちいただき、案内に従って番号を押してください。

## オペレーターによる各種案内

下記メニューをご利用の場合は、日本語を選択後、「1」番を押してください。

キャッシュパスポートプラチナ紛失・盗難時のご連絡	ただちにご連絡いただく必要があります。次ページの国別電話番号までご連絡ください。
キャッシュパスポートプラチナ取引履歴に関するお問い合わせ	次ページの国別電話番号までご連絡ください。
緊急時の現金手配サービス	緊急時には、カード残高の一部を現金として海外の提携店舗でお渡しする事が可能です。 ※受け渡し金額には上限があります。

・世界中から365日24時間お電話いただけます。  
・ご旅行先からかけられる国別の電話番号は、次ページのリストをご参照ください。  
・電話番号は予告なく変更されることがあります。最新の電話番号はキャッシュパスポートプラチナ専用サイト、またはモバイルアプリをご覧ください。

## 自動音声案内

24時間自動音声ガイダンスにて、暗証番号(PIN)および残高のご照会をいただけます。お手元にキャッシュパスポートプラチナカードをご用意の上、音声ガイダンスに従って、操作ください。

※カード有効期限のご入力、カード券面委表示されている月2桁に続いて年2桁となります。  
(例)08/24 の場合、0824 とご入力ください。  
※生年月日のご入力、日2桁に続いて月2桁となります。  
(例)5月24日の場合、2405 とご入力ください。

## カードサービス電話番号 24時間年中無休(アイウエオ順)

### カードサービスへお電話いただく際の注意

カードサービスはフリーダイヤルです。携帯電話、IP電話などからは繋がらない場合がありますので、一般固定電話または公衆電話からおかけください。

※カードサービスは複数言語で対応しております。初めに英語などの案内が流れますが、しばらくお待ちいただくと、日本語の案内が流れますので、日本語の案内に従って次に進んでください。

※おかけ間違いのないよう、記載の番号をご確認ください。

電話番号は、2023年7月現在のものです。

国名	電話番号	国名	電話番号
アイスランド	800 98 78	中国	10 800 712 2683
アイルランド	1800 535 564	デンマーク	808 84 857
アメリカ	1 877 465 0085	ドイツ	0800 181 4595
アルゼンチン	0800 666 0026	ドミニカ共和国	1888 156 1388
イギリス	0800 056 0572	トリニダード・トバゴ	1 800 203 0194
イスラエル	180 943 1521	トルコ	00800 4463 2089
イタリア	800 789 525	日本	00531 780 221
インド	000800 100 7960	ニュージーランド	0800 444 691
インドネシア	1 803 0441 1368	ノルウェー	800 14 326
ウルグアイ	000 413 598 3672	パハマ	1800 389 0523
エストニア	800 011 1359	ハンガリー	0680 018 878
オーストラリア	1800 098 231	フィリピン	1800 1442 0143
オーストリア	0800 293 724	フィンランド	0800 918 279
オランダ	0800 023 3935	プエルトリコ	1 877 465 0085
カナダ	1 877 465 0085	ブラジル	0800 892 3560
韓国	00798 4434 1279	フランス	0800 916 940
キプロス	800 96 361	ブルガリア	800 116 1169
ギリシャ	00800 4413 1532	ベネゼエラ	800 100 8565
クロアチア	0800 223 179	ベルギー	0800 77 228
コスタリカ	800 015 0605	ポーランド	00800 441 2460
サウジアラビア	800 844 2790	ポルトガル	800 880 501
シンガポール	800 441 1379	香港	800 966 321
スイス	0800 834 918	マレーシア	1800 814 933
スウェーデン	020 796 949	南アフリカ	0800 982 674
スペイン	900 958 973	メキシコ	01800 123 3480
スロバキア	800 001 684	モナコ	800 93 677
タイ	001800 442 212	ラトビア	800 03 736
台湾	0080 104 4292	リトアニア	880 031 068
チェコ共和国	800 143 722	ルクセンブルグ	800 28 166
チリ	123 0020 7887	ロシア	810 800 2500 2044

※お客様が使用される電話回線の契約状況によって、上記フリーダイヤルをご利用いただけない場合があります。

※上記以外の国からお電話いただく場合は有料となります。  
+44 207 649 9404

## ご帰国後

### カード残高の払戻し

1. マイアカウントにログインし、ページ上部に表示された[移動/払戻し]をクリックしてください。

※キャッシュパスポートアプリでは払戻し手続きは出来ません。

2. [残高の払戻し]を選択します。



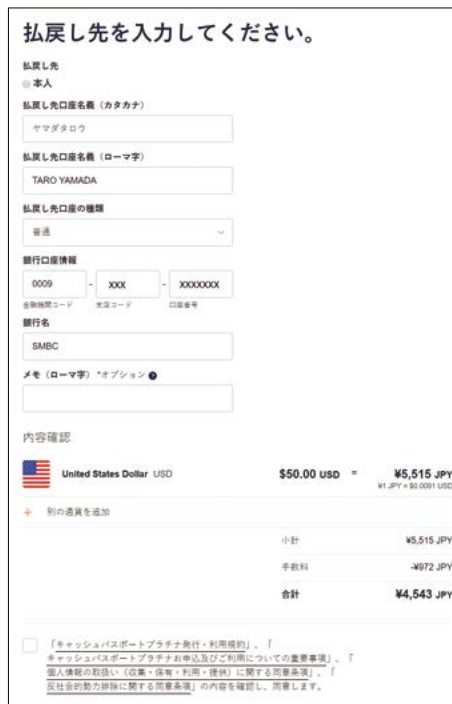
3. 払戻したい通貨を選択し、[次へ]をクリックします。複数通貨の選択も可能です。

4. 払戻し金額を入力し、[次へ]をクリックします。入力後、日本円に換算された金額が表示されます。



5. 払戻し先(銀行口座)の情報を入力してください。払戻し額より、払戻し手数料(25ページ)及び銀行振込手数料を差し引いた金額をお振込みします。

※払戻し先(銀行口座)はご本人名義のみになります。入金用のカード会員お振込専用口座とは異なりますのでご注意ください。



内容確認	
United States Dollar USD	\$50.00 USD = ¥5,515 JPY
+ 別の通貨を追加	
小計	¥5,515 JPY
手数料	-¥972 JPY
合計	¥4,543 JPY

6. 内容が正しいことを確認したら[払戻し(確定)]をクリックしてください。2週間以内にご指定の銀行口座に入金されます。



払戻しの詳細	
United States Dollar USD	\$50 USD = ¥5,515.00 JPY
小計	¥5,515 JPY
手数料	-¥972 JPY
合計	¥4,543 JPY

## 手数料と限度額/よくあるご質問

### 手数料

入金手数料	無料
カード再発行手数料	無料
海外ATM引出手数料 ※1	200円、2米ドル、1.75ユーロ、1.5英ポンド、2.5豪ドル、2.75NZドル、2カナダドル、2.5SGドル、14香港ドル (引出す通貨と同じ通貨の手数料が適用されます。)
ショッピングでの利用手数料	無料
月間カード管理手数料 ※2	無料(12ヶ月ご利用がない場合には13ヶ月目より毎月100円または外貨相当額が発生します。)
カード払戻手数料 ※3	550円(税込)
為替手数料 ※4	4%

### 限度額

最小入金金額	10,000円
1回あたりの入金限度額	1,000,000円
残高限度額 ※5	1,000,000円または外貨相当額
12ヶ月間の入金限度額 ※6	5,000,000円または外貨相当額
ATM引出し限度額(1回/24時間) ※7	150,000円または外貨相当額
ショッピング利用限度額(24時間)	850,000円または外貨相当額

※1. ご利用されるATMによっては、ATMの運用者によって別途手数料が課されることがあります。

※2. カードのご利用または入金がない限り、カードを解約するまでまたは残高がカード管理手数料以下になるまで引き落とされます。

※3. 振込手数料はお客様負担となります。払戻し額より差し引いてお振込みします。

※4. Mastercardの当日標準決済レートに基づき手数料が適用されます。海外ATM引出しやショッピング金額を円残高またはご利用通貨とは別の通貨の残高より引き落とす際には為替手数料がかかります。(例:アメリカで日本円残高から決済、ヨーロッパで米ドル残高から決済など)

※同一通貨でのご利用の場合は為替手数料はかかりません。

(例:アメリカで米ドル残高から決済)

※5. 全通貨の合計

※6. 12ヶ月間に入金可能な金額・全通貨の合計

※7. ATM運営者によって、独自の最小または限度額を設定している場合があります。

### カードご利用例

アメリカで150米ドルのショッピングをした場合

#### case1

- カード残高 20,000円(日本円のみ)
- 決済レート 1米ドル:100円の場合
- 為替レート=104円(100円+4%)になり、150米ドル=15,600円が引落しされます。

日本円残高20,000円 ▶ 4,400円の残高

#### case2

- カード残高 100米ドル、10,000円(2通貨に残高がある場合)
- 決済レート 1米ドル:100円の場合

①まず100米ドルが引落しされます。

米ドル口座 100米ドル ▶ 0(残高なし)

②残り50米ドルが日本円残高から引落しされます。

- 為替レート=104円(100円+4%)になり、50米ドル=5,200円が引落しされます。

日本円口座 10,000円 ▶ 4,800円の残高

### 現地通貨以外の通貨で決済する場合

- カードに保有する通貨以外の通貨でご利用になる場合は、Mastercardが取引実施日に決定した為替レートに4%の為替手数料が上乘せされます。
- カードに現地通貨の残高がない場合は、お客様のカード資金は通貨の優先順位に従って引き落とされます。以下の順で固定されており、順位の変更はできません。

日本円 ⇒ 米ドル ⇒ ユーロ ⇒ 英ポンド ⇒ 豪ドル ⇒ NZドル ⇒ カナダドル ⇒ シンガポールドル ⇒ 香港ドル



## よくあるご質問

### Q) 振込先がわかりません。

- A) マイアカウントをご登録いただき「各種設定」のメニューから「入金口座管理」よりご確認ください。

### Q) カードの有効化ができません

- A) ①Eメールアドレスはお申込時のアドレスと一致していますか。  
②母親の旧姓、または大切な方の名字等は半角大文字ローマ字で入力してください。

### Q) マイアカウントのパスワードを忘れた場合、どうすればよいのですか？

- A) マイアカウントのログイン画面の「パスワードをお忘れですか?」からパスワードの再設定をお願いいたします。なお、再設定が出来ない場合はカードサービスまでご連絡ください。

### Q) チャージ予約番号はいつまで有効ですか？

- A) 確定後7日間です。

### Q) チャージの確認はどうすればよいですか？

- A) マイアカウントまたはキャッシュパスポートアプリでご確認ください。

### Q) 出発後、カードが使えなくなりました。

- A) 以下をご確認ください。

#### ①残高は十分にありますか？

キャッシュパスポートプラチナはプリペイドカードのため、残高以上はご利用いただけません。チャージいただくことによって残高を増やすことができます。

※入金方法は、5ページからの「カードへのチャージ」をご覧ください。

#### ②暗証番号をお間違えではないですか？

暗証番号をお忘れの場合は、マイアカウントの「各種設定」の「カード管理」(12ページ)、またはカードサービスの自動音声案内(21ページ)にてご確認ください。

また、3回以上暗証番号を間違えると、ロックがかかります。その場合もカードサービスにご連絡ください。

③ステータスが「POTENTIAL FRAUD(不正利用の可能性あり)」、「FRAUD(不正利用)」、または「SUSPEND(一時利用停止)」となっていないですか？

マイアカウントでステータスをご確認ください。

当社では犯罪防止の観点より、ある一定のルールに基づき、お客様のカード利用のモニタリングをしております。高額のご利用や返金のお手続きがあったり、悪用等の恐れのある取引傾向の場合には、一時的にカード利用をストップとさせていただくことがあります。この場合はカードサービスにご連絡ください。ご本人様の利用の確認が取ればすぐにカードの停止を解除いたします。

### Q) 暗証番号(PIN)を忘れてしまいました。確認する方法はありますか？

- A) 暗証番号をお忘れになった場合は、マイアカウントの「各種設定」の「カード管理」(12ページ)、またはカードサービスの自動音声案内(21ページ)でご確認ください。セキュリティ上の観点により、お電話でお問い合わせいただいてもオペレーターによるご案内は致しかねますのでご了承ください。

### Q) オンラインショッピングでの買い物をキャンセルしたのに、返金がありません。

- A) キャンセルされたお取引がカード残高に反映されるまでには1ヶ月以上かかる場合があります。キャンセル後、8日経過しても返金がなされない際には、カードサービスまでお問い合わせください。取消された取引は、確定後はマイアカウントで表示されなくなります。

### Q) マイアカウントで利用履歴を見ると、PENDING(未確定)になっている取引があります。

- A) 取引が確定するまで数日かかる場合があります。その取引が確定されると、「SETTLED(完了済)」に変わります。

### Q) 東南アジアへ行く場合は？

- A) 日本円へチャージください。

### Q) アメリカドルなどの外貨で振込むことは可能ですか？

- A) 外貨でのご入金はできません。カード会員お振込専用口座に日本円でお振込みいただいております。

**Q) 紛失・盗難に遭った場合どうすればよいのですか？**

A) 直ちにマイアカウントで一時停止をするか、カード会員ご自身より、すみやかにカードサービス(22ページ)にご連絡ください。カードサービスで24時間お客様をサポートいたします。

**Q) 身に覚えのない取引がされていました。どうしたらよいのですか？**

A) 直ちにマイアカウントで一時停止していただき、カード会員ご自身より、すみやかにカードサービス(22ページ)にご連絡ください。カードサービスで24時間お客様をサポートいたします。

**Q) 海外ATMで残高照会しましたが、マイアカウントの残高と違っています。**

A) 海外ATMでの残高照会は為替レートの影響で日々変わり、実際の残高と異なる場合があります。残高は常にマイアカウントでご確認ください。

**Q) カードに米ドルでチャージしています。アメリカ以外の国(例:カナダ)では使えないのですか？**

A) カナダでもご利用いただけます。現地通貨を保有していない場合でも、その他にチャージいただいている通貨から現地通貨に変換されます。

※その場合は、米ドル以外の通貨から変換されるため為替手数料がかかります。

**Q) 余った残高はどうしたらよいのですか？**

A) カードの有効期限は最長5年間です。次回のご渡航でも是非ご利用ください。しばらくカードをご利用される予定がない場合は、カード残高の払戻しも可能です。(23ページ)

**Q) Mastercardトラベラーリワードプログラムとはなんですか？**

A) Mastercardトラベラーリワードプログラムに参加している海外加盟店でのご利用で最大25%のキャッシュバックが受けられます。詳しくは<https://mtr.mastercardservices.com/ja>をご参照ください(要事前登録)。

**Q) Mastercard ID Check™(本人認証サービス)とは何ですか？**

A) Mastercard ID Check 対応オンライン加盟店にて、本人認証用のワンタイムパスコードの入力が必要となります。ワンタイムパスコードは、マイアカウントに登録されているEメールアドレスまたは携帯電話SMSへ送信されますので、マイアカウントを最新の情報へ更新いただきますようお願いいたします。

※キャッシュパスポートプラチナは海外専用カードです、日本国内のオンラインショップではご利用いただけません。

※詳しくは当社ホームページお知らせ欄をご参照ください。

<https://www.cashpassport.jp/notice/>

**お問い合わせ**

キャッシュパスポートプラチナに関するご質問、ご相談、苦情はカードサービスにご連絡ください。ご旅行先から無料でかけられる電話番号は22ページをご参照ください。

**日本からご連絡**

**00531-780-221 (フリーダイヤル)**

※お客様の契約回線によってご利用いただけない場合がございます。

**03-5728-5290**

**世界中の国から(共通)**

**22ページの各国専用電話番号におかけください。**

当社は、当社の苦情処理手順に従い、可能な限り速やかに問題を解決するよう努めます。苦情またはご相談は、電話または電子メール([cardservices.jp@mastercard.com](mailto:cardservices.jp@mastercard.com))でカードサービスまでご連絡ください。