

チャコットスタジオ予約サイト上でのクレジット決済エラーについて

2025年5月22日

平素よりチャコットスタジオをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

現在、一部のお客さまにおいて、Web チケット購入時のクレジットカード決済がエラーとなる事象が確認されております。

これは、セキュリティ強化のために導入された「3D セキュア 2.0 (EMV 3D セキュア)」の認証処理において、カード情報の登録または認証が正常に完了しないことが原因と考えられます。

【エラー発生の主な原因】 以下のようなケースが想定されます。

- ・ご利用のクレジットカードが 3D セキュア 2.0 に未対応
- ・カード会社にて 本人認証サービス (3D セキュア) の登録が未完了または無効
- ・過去に登録されたカード情報が、セキュリティ仕様変更後に 認証エラーとなっている

【対処方法】 下記の手順をお試しいただくことで、エラーの解消が期待できます。

1、現在登録されているクレジットカード情報の削除

マイページまたは予約システム内の「登録カード情報」より、すべてのカード情報を一度削除してください。

2、改めてカード情報を再登録

削除後、あらためてクレジットカード情報をご登録ください。

この際、カード会社の「本人認証画面 (ワンタイムパスワード・生体認証等)」が表示される場合は、画面の案内に従って認証を完了してください。

3、それでも認証エラーが発生する場合は下記の内容をご確認ください

- ・ご利用のカード会社のサポート窓口または最寄りのカードカウンターにて、3D セキュア 2.0 (本人認証サービス) の有効化状況をご確認ください。
- ・カード会社によっては、Web 会員サービスでの設定や再登録が必要な場合がございます。

4、別のカードまたは別の決済方法のご利用

上記をお試しいただいても解消されない場合は、3D セキュア 2.0 に対応した別のカードでのご登録をご検討ください。

大変お手数ですが、お試しくさいますよう、お願いいたします。

今後とも、より安全・安心なサービス提供に努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。