Remitlyのエラー解決およびキャンセルに関する通知

エラーや問題が起きたと思われる場合の対処法

送金の際にエラーや問題が起きたと思われる場合は、できるだけ早く当社にご連絡ください。

- 1-888-736-4859までお電話いただく、または、
- [complaints@remitly.comまで電子メールでご連絡いただく、あるいは、](mailto:us-complaints@remitly.com)
- Remitly, Inc., 宛先: Error Resolution 1111 3rd Ave., Suite 2100, Seattle, WA 98101まで、書面でご連絡ください。

お客様は、受取人様側で資金が利用可能となる日として当社がお約束した日から180日以内に、当社に連絡する必要があります。その場合、当社に次の事項をお知らせください：

- お客様の氏名および電子メールアドレス、
- 送金に伴うエラーまたは問題およびエラーや問題があるとお考えの理由、
- 資金の受取人様の氏名、またご存知の場合は受取人様の電話番号または住所、
- ご送金のドルでの金額、および
- 元となる取引の際にお客様に発行した領収書に記載されている送金の参照番号

当社は、ご連絡をいただいてから90日以内にエラーが発生したかどうか判断し、速やかにエラーを修正いたします。当社は、調査完了後3営業日以内に、お客様に結果をお知らせいたします。エラーがないと判断した場合でも、書面による説明をお送りいたします。お客様は、当社が調査に利用した文書のコピーをご請求いただくことができます。

送金のキャンセル方法

お客様には、ご送金をキャンセルし、手数料を含め当社に支払われた資金全額の返金を

受ける権利があります。キャンセルを行うためには、資金を銀行口座に入金する前、または受取人が送金を回収する前に、上記のフリーダイヤルまたは電子メールアドレスから当社にご連絡いただく必要がございます。

当社にご連絡の際には、金額や資金送金先の場所など、キャンセルの対象となるご送金を特定するのに必要な情報をご提供いただく必要がございます。送金のキャンセル依頼をされ、資金がまだ受取されていない、または受取人様の口座に入金されていない場合は、ご依頼から3営業日以内に資金をお客様に返金いたします。