# ETCカード再発行業務マニュアル

## 1. 対応の基本方針

お客様からETCカード再発行のお申し出があった際は、まず落ち着いた対応を心がけてください。お客様は紛失や盗難など、緊急性の高いケースでご連絡されることが多いため、不安を和らげる応対が重要です。個人情報の取り扱いには特に注意を払い、確認作業は複数回実施してください。

## 2. 再発行が必要となる主なケース

### 紛失・盗難

最も多いケースです。紛失・盗難の発生後、速やかな届出が重要である旨をお客様に説明してください。特に盗難の場合は、警察への届出を推奨します。

### カードの破損・磨耗

ICチップの損傷や、表面の著しい磨耗により読み取りエラーが発生している場合が該当します。破損したカードは必ず回収し、適切に処分する必要があります。

### 有効期限切れ

有効期限切れの2ヶ月前から更新案内を送付しています。期限切れ後の利用はできないため、速やかな更新手続きを案内してください。

### 名義変更

結婚・離婚などによる改姓や、法人から個人へ名義変更する場合が該当します。必要書類を確認の上、手続きを進めてください。

## 3. 受付時の確認事項

### 必須確認項目の確認方法

- カード会員番号：クレジットカード契約時の16桁の番号を確認

- 契約者氏名：登録された漢字表記、フリガナの完全一致を確認

- 生年月日：西暦での確認を推奨

- 現住所：登録住所との一致確認、変更がある場合は住所変更手続きも実施

- 電話番号：日中連絡可能な番号の確認

- 本人確認書類：運転免許証、パスポート等の種類と番号を記録

## 4. 再発行手続きの流れ

1. 本人確認：マニュアル規定の確認項目をすべて実施

2. 旧カードの利用停止：システムでの無効化処理を即時実行

3. 再発行申請書類：システムから出力し、必要事項を記入

4. システム入力：申請内容を正確に入力、ダブルチェック実施

5. 承認処理：上長による承認取得

6. 発送手続き：配送管理部門への手配、追跡番号の記録

## 5. お客様への説明事項

再発行手数料は1,100円（税込）となります。カード到着までは通常5-7営業日を要しますが、繁忙期はさらにお時間をいただく場合があります。暗証番号は、セキュリティ上、新規設定が必要です。旧カードが見つかった場合は、裁断の上破棄していただくようお願いします。

## 6. 注意事項

不正利用防止の観点から、本人確認は厳格に実施してください。特に、電話での受付時は声の特徴や不自然な点がないかにも注意を払います。不審な点がある場合は、必ず上長に相談してください。

## 7. 関連部署の連絡先

システムトラブルやセキュリティ関連の事案が発生した場合は、速やかに該当部署へ連絡してください。特に、システム障害時は即時報告が必要です。

## 8. 特殊なケースの対応

### 緊急発行

出張や急な必要性がある場合、所定の条件を満たせば緊急発行が可能です。追加手数料2,200円（税込）が必要となりますが、最短2営業日での発送が可能です。

### 法人カードの場合

法人カードの再発行には、会社の承認印と担当者の確認が必須です。必要書類はすべて原本での提出が必要となります。

## 9. 記録・報告

対応内容は5W1Hを意識して記録してください。特に、お客様とのやり取りや確認事項は詳細に残すことが重要です。これらの記録は月次の業務改善に活用されます。

## 10. 品質管理

対応品質の維持向上のため、定期的なモニタリングを実施します。また、四半期ごとにマニュアルの見直しを行い、必要に応じて改訂を行います。スタッフ研修は月1回実施し、知識とスキルの向上を図ります。

このマニュアルは実際の運用状況に応じて適宜更新されます。変更点は随時共有されますので、必ず最新版をご確認ください。