

「au PAY ゴールドカード au ひかり利用特典」のポイント還元に関するお詫びとお知らせ

2026 年 8 月 24 日

au フィナンシャルサービス株式会社

平素は弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

au フィナンシャルサービスが au PAY ゴールドカード会員に提供している「au PAY ゴールドカード au ひかり利用特典」において、「au ひかり」「au ひかり ちゅら」の TV サービスご利用料金分のポイントが還元されていなかったこと（以下 本件）が判明いたしました。お客さまには、多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申しあげます。

1. 対象のお客さまと発生事象

2021 年 2 月から 2026 年 7 月までの期間、au PAY ゴールドカードで「au ひかり」「au ひかり ちゅら」の TV サービスご利用料金をお支払いいただいていたお客さまについて、TV サービスご利用料金を対象としたポイント還元（1,000 円（税抜）あたり 9%相当の Ponta ポイント）されていなかった事象が発生しておりました。

2026 年 8 月還元分からは、正常にポイント還元されております。

2. お客さまへの対応

（1）ポイント還元

還元できていなかった Ponta ポイントについて、

au PAY ゴールドカードに紐づく au ID に、2026 年 8 月 25 日ごろに還元いたします。

（2）メールでのご連絡

2026 年 8 月 27 日ごろに件名「【お詫び】 au PAY ゴールドカード特典の一部未還元について」のメールを送信いたします。（送信元 info@system.kddi-fs.com）

（3）メールを受け取られていないお客さま（お客さまからのご申告が必要）

以下のお客さまは、ポイントの還元にご申告が必要です。

- ・ 2025 年 3 月以前に TV サービスをご解約のお客さま
- ・ メールアドレスを変更し、ご案内メールを受信できていないお客さま

大変お手数をおかけいたしますが、以下の問い合わせ先までご連絡をいただきますようお願い申しあげます。お客さまのご加入状況を確認の上、対応させていただきます。

3. お問い合わせ先

KDDI お客様センター

0120-959-047

受付時間：9:00～20:00（年中無休）

※「au PAY ゴールドカード au ひかり利用特典」は、現在 au フィナンシャルサービスが提供する特典ですが、本件は KDDI と au フィナンシャルサービスが本特典を共同で提供していた期間に発生したため、KDDI お客様センターにて対応させていただきます。

今後、本件同様の事象が発生しないよう再発防止を徹底してまいります。

お客さまには、多大なご迷惑をおかけしておりますこと、重ねてお詫び申し上げます。