

よくあるご質問 Q&A (WEB決済)



2019/08/07

株式会社ユニヴァ・ペイキャスト

東京オフィス

〒106-0032 東京都港区六本木3-16-35 イースト六本木ビル2階
TEL : 03-6441-3400 FAX : 03-5545-7520

大阪オフィス

〒550-0013 大阪府大阪市西区新町2-4-2 なにわ筋SIAビル3F
TEL: 06-6538-2060 / FAX: 06-6538-2030

サポートデスク

TEL: 0570-035-672 ※IP電話・PHSの方 : 06-6538-2060
MAIL : ips-support@univapay.com



問い合わせ内容	回答
決済の取消(キャンセル)の方法は？	<p>弊社管理画面にログインいただき、決済情報⇒取消したい決済を検索⇒決済番号をクリック⇒決済情報詳細より取消処理ボタンを押下で完了です。</p> <p>取消処理後、再度同じ決済を検索していただき、ステータスがキャンセル/成功でグレーアウトしていれば取消完了となります。尚、取消処理の取消はできないため、ご注意ください。</p> <p>※取消処理後、1~2週間程度でカード会社へ取消データが届きましてから、カード会社よりお客様へ返金されますが、返金のタイミングはカード会社の締日により異なります。</p>
キックバック実行ボタンって何？ キックバックの通知が失敗する理由は？	<p>「キックバック」とは加盟店様のシステムと弊社決済システムで自動連動している場合に、決済結果通知を再通知する機能でございます。決済結果が受取れなかった際(通知失敗時)にキックバック実行ボタンをご活用ください。</p> <p>※決済結果通知を自動連動していない加盟店様ではご使用致しません。</p> <p>尚、決済システムでは指定の決済通知URLへアクセスを行いますが、加盟店様側で決済通知自体が確認出来ない(通知失敗する)場合は、以下原因が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none">・1バイト以上のHTML出力(レスポンス)が確認できない時・結果通知URLが間違っている。・アクセス制限がある。・サーバー内部エラー(プログラムの実行権限なし) など
自動課金の再開/停止方法は？	<p>弊社管理画面にログインいただき、自動課金⇒対象の自動課金を検索⇒自動課金番号をクリック⇒自動課金停止(または再開)ボタン押下で完了です。</p> <p>尚、自動課金の課金予定日が既に過ぎている自動課金を再開処理した場合、課金日は翌日となりますのでご注意ください。次回以降は設定されている周期が課金日となります。</p> <p>例: 10日に再開処理⇒11日に課金されます⇒次回以降からも毎月11日が課金日となります。</p> <p>※決済の取消処理と自動課金の停止処理は別の処理となりますのでご注意ください。</p>
会社情報を変更したい(会社住所や振込先口座の変更など)	<p>弊社まで変更依頼書/必要書類のご提出をお願いしておりますので、下記URLをご参照ください。</p> <p>https://link.upc-app.com/document3.html</p> <p>※ご契約によっては別途ご提出いただく書類をご案内する場合がございます</p>

問い合わせ内容	回答
<p>クレジット決済用の決済リンク(決済フォーム)はどうやって作成すればいい？</p>	<p>一例と致しまして弊社でご用意しておりますHTMLリンク方式(商品登録あり・フォームボタン形式)の作成の流れに關しまして、下記を参照いただき決済フォームの作成をお願い致します。 ・各種マニュアルは下記URLにご用意しております。 https://link.upc-app.com/manual.html まずは上記サイトの「リンク方式初期設定マニュアル」をご覧ください管理画面の設定等をお願い致します。</p> <p>※「リンク方式初期設定マニュアル」内の3ページ目「HTMLリンク方式の設定手順」の項目4の補足 下記URLを参照ください。 https://link.upc-app.com/htmllink.html 「フォームボタン」形式の場合、html(01.~09.)を参考にし、貴社用の内容に変更してください。 〔最低限の変更箇所〕 sid: 貴社店舗ID sicd1: 管理画面で登録した商品コード submit: ボタンの表示名 変更後、作成いただいたhtmlリンクを貴社ホームページ内などに追加、記述してください。</p> <p>※htmlリンクやその他のパラメータなどの詳細につきましては下記URLより「クレジットカード決済接続仕様書 Ver.3.0.5」をご確認ください。 https://link.upc-app.com/online-docs.html</p>
<p>ユーザー様から自動課金に登録しているカード情報(有効期限など)を変更したいと問い合わせがあった場合の対応方法は？</p>	<p>決済時や課金時にユーザー様に届くメールの中にカード情報変更URLがございますのでそちらからアクセスしてお手続きしていただくようご案内お願い致します。 また、弊社管理画面よりカード情報変更用のメールを送るとも可能です。 弊社管理画面にログインいただき、自動課金⇒対象の自動課金を検索⇒自動課金番号をクリック⇒「カード情報変更案内送信」ボタン押下で、ご登録されているメールアドレス宛てにメールが送られます。もしメールアドレスが変更になっている場合はボタン上部に記載されているカード情報変更URLをコピーして、別途貴社にてメールを作成し、変更URLを貼り付けてお客様のメールアドレス宛てへお送りください。</p>

問い合わせ内容	回答
自動課金が失敗したときに対応方法は？	<p>1ヵ月周期の自動課金はデフォルトで3回リトライ機能がございます。課金日から1週間毎にリトライされ、リトライ日に課金成功すれば元の課金サイクルに戻ります。しかしリトライの課金も含め4回連続で失敗した場合は該当の自動課金は強制停止となります。</p> <p>課金失敗時の理由をご確認いただき、必要に応じてリトライ期間中にユーザー様にてカード情報の変更手続きをしていただくようお願い致します。また停止中の自動課金はカード情報変更ができないので加盟店様にて再開処理をしていただくようお願い致します。</p> <p>例: 毎月1日に課金する自動課金(1ヵ月周期でリトライ回数がデフォルト設定の場合) 7/1課金に失敗⇒7/8、7/15、7/22がリトライ日。いずれかのリトライ日に課金成功すると、次回課金日は8/1となります。7/22の課金でも失敗すると強制停止となります。</p>
決済完了時のユーザー様へ届くメールの内容を変更したい	<p>管理画面より変更が可能です。</p> <p>弊社管理画面にログインいただき、設定⇒メール設定にて、変更したい項目をプルダウンで選択後、各決済方法の口ボタンを押下。件名、本文を編集後プレビューボタンで確認。内容に問題がなければ更新ボタンを押下で変更が完了となります。</p> <p>変更前には戻せないなので変更時はバックアップなど取ってからの作業をお勧め致します。</p>
現在の契約の決済手数料や処理料はいくらですか？	<p>弊社管理画面でご確認いただけます。</p> <p>【クレジット決済サービスの場合】弊社管理画面にログインいただき、設定⇒クレジット設定⇒店舗情報設定内に決済上限額や各種処理料、各カードブランドの手数料の記載がございます。</p> <p>※GMO様経由のご入金加盟店様は弊社までご連絡くださいませ。</p>
入金された金額と明細書に記載の金額が違う	<p>相違額は400円(税別)でしょうか。そちらは振込手数料となります。</p> <p>振込手数料: 一律400円(税別)は加盟店様負担となりますので、ご了承ください。</p> <p>※相違額が上記以外でしたら下記お問い合わせ先までご連絡ください。</p> <p>資金管理部: Mail: account@univapay.com</p> <p>明細書に関する上記以外のご質問は下記URLもご参照くださいませ。</p> <p>https://link.upc-app.com/seisan.html</p>

問い合わせ内容	回答
<p>決済完了メールが届かない</p>	<p>弊社管理画面に登録された「決済結果通知メールアドレス」に間違いはございませんでしょうか。届かないのは一部のメールアドレスでしょうか。その場合、受信側の受信設定が原因の可能性が高いため、メールの受信設定やメールサーバーの設定のご確認をお願い致します。また、迷惑メールフォルダなどに振り分けられていないかご確認をお願い致します。</p>
<p>決済のエラー内容を教えてほしい</p>	<p>下記URLの簡易エラーコード表を参照ください。 https://link.upc-app.com/err-code.html ※記載のないエラーコードについては弊社までお問い合わせください。 よくある決済時のエラー: ER***T52G01、ER***T52G13、ER***T52G92 ⇒ カード会社側による認証エラーのため、ユーザー様よりカード会社へ詳細のご確認をお願い致します。</p>
<p>自動課金情報(課金日や課金金額)を変更したい</p>	<p>オプション設定(無料)にて弊社管理画面上より変更が可能となります。オプション設定をご希望の方は下記サポートサイトまでご連絡をお願い致します。 メールアドレス: ips-support@univapay.com</p> <p>●上記オプション設定済の加盟店様の自動課金情報の変更方法 管理画面より「自動課金」から該当の自動課金を検索⇒自動課金番号をクリック⇒画面左上の自動課金情報変更のタブをクリック⇒変更カ所を修正いただき変更ボタン押下で完了となります。 ※停止中の自動課金は再開処理後に変更可能となります。</p>
<p>海外発行カードでも決済できるようにしたい。 (エラーコード: ER***PC6P0Dが出た)</p>	<p>ER***PC6P0Dは海外発行カード利用不可のエラーとなります。 弊社管理画面より、海外発行カードの利用可否の設定変更が可能です。(もしくは他のお支払い方法をご案内ください) 弊社管理画面にログインいただき、設定⇒クレジット設定⇒動作設定内の「海外発行カード利用」を利用可能にチェックを入れ、画面下部の更新ボタンの押下で変更完了となります。</p> <p>※国内発行カードに比べ海外発行カードは不正利用で使用される可能性が高いため、懸念してデフォルトでは利用不可の設定としております。貴社のご判断で変更いただいても結構でございます。</p>

サポートデスク：お問い合わせ先

TEL 0570-035-672 【9:00～21:00】

※IP電話・PHSの方は 06-6538-2060 へおかけください

MAIL ips-support@univapay.com

お問い合わせいただく際は、「店舗ID もしくは 店舗名」を最初にお伝えください