

# 口座振替決済 基本操作マニュアル



# はじめに

『ROBOT PAYMENT口座振替決済』は、金融機関の預金口座から自動引き落としを行うサービスです。

## <特徴>

- 1.簡単な設定と操作によって、口座振替決済が利用できます。
- 2.ほぼ全ての金融機関口座からの振替に対応。
- 3.管理画面で、振替データや振替結果を管理できます。
- 4.従量課金、毎月定額の振替設定が可能。
- 5.振替日・振替結果通知メールでお知らせします。

「アカウント発行メール」の添付ファイルをご確認ください。

- ・当マニュアル
- ・口座振替依頼書送付書（以下、送付書）
- ・口座振替サービス・20XX年スケジュール（以下、スケジュール表）

## 対応金融機関一覧

<http://www.jcb.co.jp/corporate/shukin/login/pdf/teikei.pdf>

## 口座振替決済が行われるまで

以下により、口座振替が行われます。

1. 預金口座振替依頼書(以下、振替依頼書) が金融機関にて受理される
2. 振替データを管理画面へ登録する(弊社にて金融機関へデータ送信します)

## 各記号について



貴社・貴法人



お客様 ユーザー様（以下、ユーザー）



弊社ROBOT PAYMENT



株式会社ジェーシービー（以下、JCB社）

# 目次

はじめに.....	2
口座振替を行う	
初期設定.....	4
スケジュールの見方.....	5
振替決済の流れ.....	6
ステップ1 ユーザーへの発送.....	7
振替依頼書の発行手順.....	8
ステップ2 管理画面への入力.....	9
データ送信日について.....	9
口座情報の入力.....	9
振替データの入力.....	12
ステップ3 JCBへの発送.....	12
送付先住所.....	12
発送方法・注意点.....	12
その他の対応	
不備返却について.....	13
不備返却理由 一覧.....	13
不備返却に関するよくあるご質問.....	14
振替結果の確認.....	15
振替結果確認手順.....	15
振替結果一覧.....	16
よくあるご質問.....	16
CSVエクスポート・インポートについて.....	17
CSVエクスポート.....	17
CSVインポートについて.....	17
CSVインポート手順.....	18
CSVインポート項目の詳細.....	19
CSVエラーコード.....	20
よくあるご質問.....	21
店舗向け通知メールサンプル.....	23
各種ご案内.....	24

# 初期設定

管理画面 設定より 以下の必要項目を設定し、登録ボタン をクリック。



## システムモード

システムモードを「**本番モード**」に切り替えます。(必須)

システムモード

システムモードは店舗から送られてきた決済処理を実際に行うかどうかを設定することができます。サイトの作成中などで、決済ページとのリンクなどをテストしたいときは、テストモードに設定してください。店舗から送られてきた情報は実際にカード会社には送られません。

本番モード ▼

## 決済結果通知

決済結果通知メール に貴社メールアドレスをご登録ください。(任意)

請求データ送信前日 請求データ送信日 振替結果反映日  
に通知メールを送信します。 ※22ページにサンプル有

決済結果通知設定

決済結果通知関係の設定を行います。

決済結果通知メール  (半角)

決済結果を通知するメールアドレスを指定します。  
\*空白の場合は通知しません。

## お問合せ情報

「お問合せ先メールアドレス」が設定されている場合にのみ  
口座振替結果メールがエンドユーザー様に送信されます。

「お問合せ先メールアドレス」の変更は管理画面上から行うことができませんので  
変更を希望の場合はカスタマーサポートまでご連絡ください。

また、口座振替結果メールは「no-reply@robotpayment.co.jp」を送信元として送信されます。  
※「お問合せ先メールアドレス」を送信元に設定することも可能です。カスタマーサポートまでご連絡ください。

お問合せ情報

お問い合わせ情報は決済ページ上に表示される店舗のお問い合わせ先の情報になります。

お問合せ先電話番号  (半角)

お問合せ先メールアドレス

\*空白の場合は決済結果を消費者に通知しません。

# スケジュールの見方

## スケジュール表の見方

以下の表は、サンプルになります。

① 振替日26日 (金融機関休業日は翌営業日)		② 預金口座振替依頼書 JCB到着期限		③ 請求データ				④ ご入金日 ※振替日より11営業日後	
				請求データ送信日 ※PM:11時頃まで		結果データ到着日 ※管理画面のデータ反映日			
2017/1/26	木	2016/12/16	金	2017/1/12	木	2017/2/3	金	2017/2/10	金
2017/2/27	月	2017/1/24	火	2017/2/13	月	2017/3/7	火	2017/3/14	火
2017/3/27	月	2017/2/20	月	2017/3/10	金	2017/4/4	火	2017/4/11	火
2017/4/26	水	2017/3/23	木	2017/4/12	水	2017/5/9	火	2017/5/16	火
2017/5/26	金	2017/4/19	水	2017/5/12	金	2017/6/3	土	2017/6/12	月
2017/6/26	月	2017/5/23	火	2017/6/12	月	2017/7/4	火	2017/7/11	火
2017/7/26	水	2017/6/21	水	2017/7/11	火	2017/8/3	木	2017/8/10	木
2017/8/28	月	2017/7/24	月	2017/8/14	月	2017/9/5	火	2017/9/12	火
2017/9/26	火	2017/8/22	火	2017/9/11	月	2017/10/4	水	2017/10/12	木
2017/10/26	木	2017/9/21	木	2017/10/12	木	2017/11/3	金	2017/11/13	月
2017/11/27	月	2017/10/20	金	2017/11/10	金	2017/12/5	火	2017/12/12	火
2017/12/26	火	2017/11/21	火	2017/12/12	火	2018/1/6	土	2018/1/16	火

### ① 振替日

ユーザー口座からの振替日

※26日・10日が、土・日・祝日の場合、翌営業日となります。

②と③は、この日付から逆算の動きになります。

### ② 預金口座振替依頼書 JCB到着期限

振替依頼書のJCB社への到着期限

不備により再提出の場合もこちらのスケジュールに準じます。

### ③ 請求データ送信日

管理画面に入力された口座情報・振替データの送信日。

この日時(23時)までに管理画面の振替情報を入力する必要があります。

(P9~12をご確認下さい)

送信日に登録されているデータは一括で送信されます。

※送信後のデータ修正は一切できません。

※請求データ送信日に店舗がテストモードですと請求データは送信されません。

### ④ 結果データ到着日

管理画面の振替結果画面への振替結果反映日。

### ⑤ ご入金日

貴社指定口座への入金日

### ・年間スケジュール について、

ヘルプサイト (<https://ipayment.zendesk.com/hc/ja>) より

ダウンロードが可能です。(10日用、26日用)

ヘルプサイトの検索窓で「口座振替 スケジュール」で検索ください。

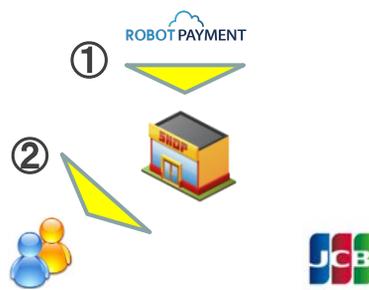
※管理画面 のヘルプ ⇒ 決済サービスサポートセンタからもアクセスできます。

# 口座振替決済の流れ

口座振替サービスは、3つのステップが必要になります。

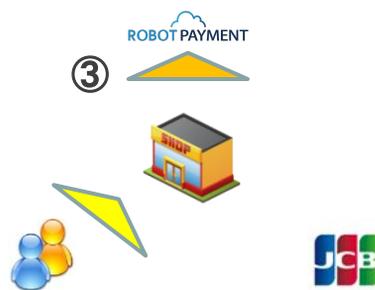
## ステップ1 ユーザーへ発送

- ① 管理画面より振替依頼書を発行し、
- ② ユーザーへ発送いただきます。



## ステップ2 管理画面への入力

- ユーザーより振替依頼書が返送されました、
- ③ 管理画面にて口座情報・振替データを入力します。  
(入力時に記入漏れ等の確認をお願いします)

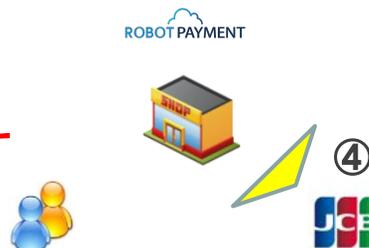


## ステップ3 JCBへ発送

- ④ 振替依頼書をJCB社へ送ります。

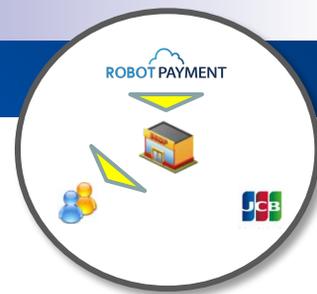
### 【発送前に】

記入漏れの確認と控えのコピーをお願いします



※貴社サイトに口座情報登録フォームを搭載し、振替依頼書の発行・口座情報の登録をユーザーに行っていただく方法もございます。  
詳しくは『口座振替決済 リンク方式 接続仕様書』をご参照ください。

# ステップ1 ユーザーへの発送



振替依頼書を発行し、ユーザーへ発送します。

## 振替依頼書の発行手順

1. トップ画面にて、[口座振替]メニューをクリック。



2. [依頼書発行]タブに切り替えます。



3. 振替依頼書をダウンロードします。

- ① 発行枚数  
一度に、1～30枚まで指定可。
- ② 記入例の挿入有無  
複数枚ダウンロードする際の、  
記入例の挿入方法を指定。
- ③ 発行  
振替依頼書PDFファイルが  
ダウンロードされます。

4. ダウンロードした振替依頼書を印刷し、ユーザーへ発送してください。

※口座振替依頼書記載の顧客番号(下6桁)が必ず一人一人異なるようにお配りください。

次ページに続く。

預金口座振替依頼書

株式会社ROBOT PAYMENT 御中

①

顧客番号	2 0 3 5 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 4 8 2		
収納企業	株式会社ジェシービー	受託先および 料金等の種類	

私は以上の料金を預金口座振替の方法により株式会社ジェシービーを通じて支払うことにしましたので、下記記載の預金口座振替規定を確約の上下記口座からの振替依頼します。(ゆうちょ銀行以外)

金融機関名	②	③	③
指定口座	1.普通預金 2.当座預金	口座番号(右詰めでご記入ください。)	銀行番号

種目コード	契約種別コード	記号(6桁目がある場合は半角にご記入ください。)	番号(右詰めでご記入ください。)
1 6 6	3 0 1	0	

払込先口座番号 00100-6-403833 払込先加入者名 株式会社ジェシービー

※ゆうちょ銀行の当座預金は、振替用口座としてはご利用いただけません。

太枠内をご記入の上、ご捺印ください。

フリガナ		銀行印
口座名義		
金融機関	振替日 毎月10日(金融機関休業日の場合は翌営業日)	※振替は振込ともいへ
ゆうちょ銀行	払込日 毎月10日(金融機関休業日の場合は翌営業日)	

預金口座振替規定(ゆうちょ銀行を除く)

- 振替はゆうちょ銀行(ゆうちょ銀行)から貴店に請求書が送付されたときは、宛に通知することなく、毎月所定日(当日が金融機関休業日の場合は翌営業日)に請求記載金額を預金口座から引落しの上支払ってください。この場合、預金規定または当座規定に基づかず、現金金庫、同じ振替業者の残または少額の手振出はできません。
- 振替用印は、請求書送付後、請求書送付日から起算して30日以内(但し振替依頼書に振替印が捺印された場合は、振替依頼書の日付から起算)に捺印してください。捺印後、請求書を送付していただきたくありません。また、振替日が振替日の日に、貴店が振込請求があった金額(振替日請求書の金額または一部)を引落しの上支払ってまいしつづけます。
- この契約を履行するときは、宛先(貴店)に責任により振替します。なお、この振替がいつまでも長期にわたり滞り続けたり振替が滞る等の事由があるときは、とくに早出しの滞り、貴店はこの振替滞りしたの責任を負うものと認めてもらいます。
- この振金口座振替について事前に前振込も、貴店の責めによる場合をのぞき、貴店には返金できません。

ゆうちょ銀行をご指定の場合は自動振込が規定が適用されます。

金融機関・ゆうちょ銀行の方へ この依頼書・申込書に不備がある場合は該当理由に○印をつけて下記までにご返信ください。

1. 印鑑相違
2. 預金種目相違
3. 印鑑不明
4. 名義人相違
5. 口座番号相違
6. 預金取引なし
7. 支店名相違
8. その他( )

<不備の場合のご返送先>  
〒699-1111 鳥取市若葉台北6-1-1  
株式会社ジェシービー 会員サービス部  
電話番号 0422-49-8170(直通) 9:00AM~5:00PM土・日・祝・年末年始休

金融機関使用欄		
捺印	印鑑相合	印印

・依頼書には、一枚毎に異なる顧客番号が振り分けられております。(下6桁が異なります。)

※同一顧客番号で複数枚の依頼書をJCB社へ提出された場合、不備返却の対象となります。

※口座振替の引落名義は「JCB) ロボットペイ」と印字されます。予め、ユーザーへお伝えいただくことを推奨いたします

※口座振替依頼書の不備返却を事前に防ぎましょう！

- ①「同一顧客番号」
- ②「預金種目漏れ」
- ③「金融機関コード未記入」

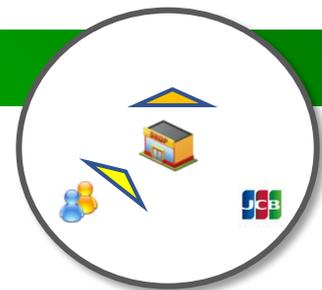
上記理由での不備返却が多くなっておりますが、加盟店様の事前確認で防げる内容になります。

④「印鑑相違」  
必ず金融機関届出印を押されたかご確認ください。

その他の不備理由もございますのでP13をご確認ください。

## ステップ2 管理画面への入力

ユーザーより振替依頼書が返送されましたら、管理画面へ口座振替・振替データを入力します。



### データ送信日について

入力されたデータは、スケジュール表の「請求データ送信日」23:00に、弊社にてJCB社へ送信します。

送信日までに、管理画面への入力を完了してください。

※データ送信後のデータ再送信・データ修正はできません。

### 口座情報の入力

1. [口座振替]メニューより、下記手順で、登録対象の顧客データを検索。

※依頼書発行を行いますと発行枚数分が、請求管理の画面に反映がされます

※顧客IDは依頼書記載の顧客番号下6桁に対応しております

顧客ID	請求ID	登録日時	お名前	引当金額	次回振替年月	振替日	振替タイプ
271864	486332	2018/06/26 12:54:47		0		10日	振替

①[請求管理]タブを選択。

②[顧客番号]に、振替依頼書記載の顧客番号 下6桁を入力。

③状態を「指定なし」に設定。

④[検索]後、検出されたデータの[顧客番号]をクリック。

※顧客番号以外の項目でも検索が可能です。

2.顧客詳細画面より、振替データ、口座情報をそれぞれ編集します。

(内容につきましてはP10・P11をご確認ください。)

請求ID	引当金額	次回振替年月	振替日	振替タイプ	モード	店舗管理番号	状態
207651	0	2018/06/26	振替	テスト			停止中

基本情報

顧客番号: 56821811200000149213

お名前/会社名

メールアドレス

口座情報

金融機関名

金融機関コード

支店名

支店コード

預金種目

口座番号

預金者氏名

配付先情報

郵便番号

郵便所属

市町村・番地・号

ビル・マンション名

お名前/会社名

編集 | 依頼書再発行 | 振替予定

上部:振替データ

編集ボタンから編集ができます。  
内容につきましてはP11を参照

下部:口座情報

編集ボタンから編集ができます  
内容につきましてはP10を参照

3. 依頼書確認の上、口座情報を入力し、登録をクリック。

基本情報	
顧客番号	56821811200000149213
お名前 / 会社名	① 株式会社ROBOT PAYMENT <small>全角25文字、半角50文字まで</small>
メールアドレス	② <input type="text"/>

口座情報	
金融機関名	<input type="text"/>
金融機関コード	③ <input type="text" value="0001"/> <small>※ゆうちょ銀行の場合は、「9900」をご入力ください。</small>
支店名	<input type="text"/>
支店コード	④ <input type="text" value="001"/> <small>※ゆうちょ銀行の場合は、5桁の記号をご入力ください。</small>
預金種目	⑤ <input type="text" value="普通"/> <small>※ゆうちょ銀行の場合は、「普通」をご選択ください。</small>
口座番号	⑥ <input type="text" value="1234567"/> <small>※ゆうちょ銀行で口座番号が7桁以下の場合は、末尾の1を抜いてください。</small>
預金者氏名	⑦ <input style="width: 50px;" type="text" value="カ行"/> <small>使用可能文字</small>

配送先情報	
郵便番号	<input type="text"/>
都道府県	<input type="text"/>
市町村・番地・号	<input type="text"/>
ビル・マンション名	<input type="text"/>
お名前 / 会社名	<input type="text"/>

基本情報

- ①お名前/会社名  
振替には影響しません。
- ②メールアドレス(任意)  
登録したメールアドレスへ、ユーザー向けの振替結果メールを送信します。  
※メール文言の確認・修正は、[設定]メニュー  
⇒ [ユーザー向けメール]  
⇒ [口座振替]下のボタンより行えます。

口座情報

③金融機関コード

- ④支店コード  
・ゆうちょ銀行の場合は記号の5桁

⑤預金種目

⑥口座番号

- ※ゆうちょ銀行は末尾の1を抜いて登録 例: 123451の場合は12345  
 ※その他金融機関で7桁未満の場合は先頭に0を付けて7桁にして登録  
 例: 12345の場合は0012345

⑦預金者氏名

- ・姓・名のスペース有無は問いません。
  - ・法人の場合、法人名のみで結構です。
  - ・法人格の略式可。例) 前株 ⇒ カ / 後株 ⇒ (カ 有限会社 ⇒ ヲ)  
一般社団法人 ⇒ シヤ)
  - ・小文字は大文字で入力ください。例) 「シヤ」→「シヤ」
- ※その他の略式については、インターネット等でご確認ください。
- ・文字数超過する場合は、入力できるところまでで結構です。

- ・依頼書に記入漏れがないか確認をお願いします。  
(預金種目漏れ、銀行コード漏れ、依頼書での法人格の略称など )

※ゆうちょ銀行の場合の参考画像  
支店コードは5桁の記号、口座番号は番号を入力。

ゆうちょ銀行	種目コード	契約種別コード	数字が0の場合には半角にご記入ください。	番号(右詰めでご記入ください。)
1 6 6 3 0	1 2 3 4 0	1 2 3 4 5 6 7 1		

払込先口座番号 00100-6-403833 払込先加入者名 株式会社ジェシービー

配送先情報

こちらは任意の項目になります。振替には影響しません。

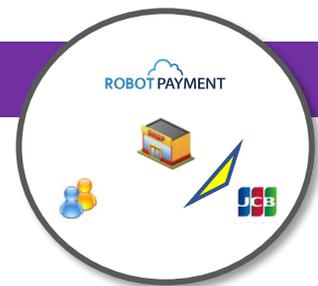
## 4. 振替データの入力後、更新をクリック。

請求ID	引落金額	次回振替年月	振替日	動作タイプ	モード	店舗管理番号	状態		
207651	5000	2017/01/26	26日	単発 ▼	本番 ▼		稼働中 ▼	更新	取消

- ①引落金額:金額を入力下さい。
  - ②次回振替年月:yyyy/mm/ddの形式でご入力ください。  
ddは振替日に対応した26もしくは10になります。  
※土日祝で実際の振替日が後ろ倒しされる場合も26もしくは10を指定
  - ③動作内容:以下からお選びください。  
単発:1回のみ振替の場合  
請求データが送信されますと状態が停止になります。  
従量:振替金額が毎月変動する場合  
連続:毎月定額の引き落としをしたい場合
  - ④請求管理のモード:「本番」へ変更
  - ⑤請求管理の状態:「稼働中」へ変更
- 最後に更新をクリックして、登録完了です。

以上で、ステップ2が完了です。

## ステップ3 JCBへの発送



振替依頼書をJCB社へ発送ください。

### 送付先住所

【レターパック・簡易書留の場合】  
〒163-8691  
東京都新宿郵便局 私書箱第251号  
株式会社ジェーシービー 会員サービス部  
会員事務グループ 集金代行係

※個人情報を含むため、レターパック、簡易書留等、  
記録の残る方法にてお送りください。

### 発送方法・注意点

#### ・到着期限の確認

振替日ごとに、JCB社への到着期限があります。

期限は、スケジュール表にてご確認ください。

スケジュール表は、アカウント発行時にメールでお送りしています。

管理画面のヘルプページからダウンロードも可能です。

※スケジュール表の見方は8ページに記載がございます。

#### ・控えを取る(コピーまたはスキャン)

データ修正等で必要になることがあるため、必ず控えをお取り下さい。

#### ・送付書を同封する

送付書は、アカウント発行時にメールでお送りしています。

管理画面のヘルプページからダウンロードも可能です。

#### ・不備が無いか確認

不備があると、ユーザーへの負担・口座振替の遅延・手数料の発生に繋がります。

p.14「不備返却理由一覧」をご確認の上、発送前に不備が無いか確認することを推奨します。

同一顧客番号での複数枚提出、預金種目漏れ(普通・当座の○つけ忘れ)や  
銀行番号、店番号の記載漏れ等の不備は防げます。

# 不備返却について

JCB社へ発送した振替依頼書に不備があった場合、発送後、3週間～1ヵ月後に弊社へ返送されます。

返送され次第、加盟店様に書類を郵送で返却いたします。

※不備無く、金融機関に受理された場合のお知らせはありません。

## 不備返却理由 一覧

特に9～13はよくある不備です。JCB社への発送前にご確認ください。

	名称	補足	対応方法 (原本の取り直しでも可)
1	印鑑相違	金融機関への届出印と相違している	二重線および訂正印
2	預金種目相違	普通預金、当座預金の選択が相違している	二重線および訂正印
3	印鑑不鮮明		二重線および訂正印
4	名義人相違		二重線および訂正印
5	口座番号相違		二重線および訂正印
6	預金取引なし	対応可能金融機関でない	二重線および訂正印
7	支店名相違		二重線および訂正印
8	写し(コピー)	原本ではなくコピーを発送した	原本の再発送
9	肩書・代表者名漏れ	法人の場合、肩書と代表者名が必要です	未記入部分に記入
10	金融機関コード未記入		未記入部分に記入
11	支店コード未記入		未記入部分に記入
12	預金種目漏れ	普通預金、当座預金の選択がされていない	未記入部分に記入
13	同一顧客番号	同一の顧客番号(顧客ID)の振替依頼書を複数枚発送したため	顧客番号を二重線で訂正 (顧客番号のみ訂正印は不要)
14	訂正印漏れ	訂正箇所届出印の押印が無い	訂正印を押印
15	お客様設定手続き未済		ユーザーより金融機関へ、振替可能な設定へ変更いただく

## 不備返却に関するよくあるご質問

### ・依頼書の再発行に関して

→管理画面の口座振替の請求管理より対象の方を検索し、顧客IDをクリックした口座情報を登録していただいている画面の下部に依頼書再発行ボタンがございます。

### ・同一顧客番号

→預金口座振替申込書の上部の顧客番号が同一のものである場合返却されます。尚、顧客番号を修正する場合は訂正印を押印する必要は御座いません。

### ・預金者承認なし

→一部インターネットバンキングでは、金融機関に預金口座振替申込書が到着後、有効期間内にメール又は金融機関サイトより手続きを完了していただく必要がございます。

口座名義人様が手続きを完了しなかったために預金者承認なしとして預金口座振替申込書が返却されています。

口座名義人様に承認をしていただくようご依頼をお願いいたします。

### ・再提出先

→JCB様へ再提出ください。住所は12ページをご確認ください。

### ・再提出の場合いつから口座振替が行われますか

→スケジュール表のJCB到着期限に準じます。

# 振替結果の確認

振替結果の確認・管理が行えます。

※スケジュール表の「振替結果反映日」に管理画面へ反映します。

## 振替結果確認手順

1. [口座振替]メニューをクリック後、[振替結果]タブを選択します。



2. 検索条件を指定し、検索ボタンをクリック。

(例) 直近1ヶ月の振替結果を確認する: 「振替実施日」項目で「過去1ヶ月」を選択。

① 検索      ② CSVエクスポート

① 検索      管理画面に、検索結果を表示します。

② CSVエクスポート      検索結果のCSVファイルを出力します。

3. 画面下部に、検索結果が表示されます。

口座振替番号	店舗管理番号	決済番号	金融機関名	支店名	口座番号	預金者名	登録日時	振替日	振替金額	振替結果
56821811200000149213		20679073	みずき銀行	東京営業部	1234567	加付アドヘイスト	2016/09/13 16:57:43	2017/01/23 9:55:47	7000	振替済み
56821811200000149213		20679065	みずき銀行	東京営業部	1234567	加付アドヘイスト	2016/09/13 16:57:43	2017/01/23 9:55:07	18000	振替済み
56821811200000120366		20679059	ゆうちょ銀行	一ニ八	6555555	テスト3	2017/01/23 9:54:32	2017/01/23 9:54:50	8000	振替済み
56821811200000120365		20679051	ゆうちょ銀行	一ニ八	986543	テスト2	2017/01/23 9:56:17	2017/01/23 9:53:52	5000	振替済み
56821811200000120364		20679049	ゆうちょ銀行	一ニ八	1234567	テスト	2017/01/23 9:52:49	2017/01/23 9:53:43	8000	振替済み
56821811200000149213		20679047	みずき銀行	東京営業部	1234567	加付アドヘイスト	2016/09/13 16:57:43	2017/01/23 9:53:28	5000	振替済み

振替データ送信時の情報が表示されます。

次ページ参照。

## 振替結果一覧

振替結果	詳細	結果
結果返却待ち	JCB社からの振替結果待ちの状態	待ち
振替済み	振替成功	○
振替結果未判定	金融機関都合での振替結果未判定による失敗	×
資金不足	ユーザーの口座に資金がない状態	×
取引無し	・振替依頼書と管理画面に入力した口座情報に相違がある状態 ・ユーザーの口座が解約されている場合	×
預金者都合	ユーザーからの依頼により、振替できない状態	×
口座振替なし	・振替依頼書がまだ金融機関で未登録の状態 ・振替依頼書に不備があり返却中の状態	×
委託者都合	提携先からの依頼による振替失敗	×
その他	・振替データが0円以下 ・存在しない金融機関 ・同一の顧客番号があった場合	×

## よくあるご質問

・取引なし、口座振替なし、その他の場合下記原因が考えられます。ご確認ください。

- 1、口座振替用紙を到着期限までにJCB様に送付していない。  
※到着期限はスケジュール表をご確認ください。  
※到着期限は振替日によって変わります。
- 2、口座振替用紙が不備で返却されている。  
※不備返却につきましては、弊社より指定送付先への郵送対応を行っております。  
※再提出の際も初回振替可能日はスケジュール表の到着期限に準じます
- 3、管理画面の口座情報に誤りがある。  
1文字でも間違いがあると振替がされない可能性がございます。  
請求管理の画面より、対象の方を検索し、口座情報のご確認をお願いいたします。

上記を確認しても原因が分からない場合は店舗ID、顧客番号、お問い合わせ内容をご記載後、弊社までお問い合わせください。 sp-support@robotpayment.co.jp

## その他(CSVエクスポート・インポートについて)

### CSVエクスポート

検索結果をCSV形式で出力します。

[請求管理][振替結果]画面にてエクスポートできます。

P列:振替結果データ	振替結果	詳細	結果
結果待ち	結果返却待ち	JCB社からの振替結果待ちの状態	待ち
0	振替済み	振替成功	○
-	振替結果未判定	金融機関都合での振替結果未判定による失敗	×
1	資金不足	ユーザーの口座に資金がない状態	×
2	取引無し	・振替依頼書と管理画面に入力した口座情報に相違がある状態 ・ユーザーの口座が解約されている場合	×
3	預金者都合	ユーザーからの依頼により、振替できない状態	×
4	口座振替なし	・振替依頼書がまだ金融機関で未登録の状態 ・振替依頼書に不備があり返却中の状態	×
8	委託者都合	提携先からの依頼による振替失敗	×
9	その他	・振替データが0円以下 ・存在しない金融機関 ・同一の顧客番号があった場合	×

### CSVインポート

顧客IDの発番、口座情報・振替データの追加変更を、**複数件まとめて行えます。**

#### 顧客登録

新たに、顧客番号・請求番号を発番します。

CSVインポートで登録した情報をもとに、口座振替依頼書を発行できます。

#### 口座登録

発番済の顧客IDに対し、口座情報を登録します。

#### 請求追加

発番済の顧客IDに対し、振替データを登録します。(新たに請求IDが追加されます)

#### 請求変更

発番済の顧客IDに対し、振替データの変更がおこなえます。

## CSVインポート手順

### 1. CSVサンプルフォーマットをダウンロードします。

管理画面ヘルプメニューよりダウンロードできます。

### 2. サンプルフォーマットを用い、CSVファイルを作成する。

次ページの項目詳細に従い、各項目を入力します。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	顧客番号	請求ID	氏名	メールアドレス	金融機関	金融機関	営業店名	営業店コード	預金種目	口座番号	預金者氏名	引落金額	次回振替日	動作タイプ
2	*	*	クラウドズ	test@cloudpayment.		1001		123	1	1234567	カ) クラウド	10800	2017/1/26	2
3	*	*	テスト	test@cloudpayment.		1002		1	1	9876543	テスト	5400	2017/1/26	3

※【顧客登録】版サンプルフォーマット

### 3. [請求管理]画面よりインポートする。

請求登録  
口座振替情報を登録することができます。CSVファイルをダウンロードし、その形式に合わせ情報を入力し、振替対象を更新してください。

請求データ検索

顧客番号	お名前
<input type="text"/>	<input type="text"/>
動作タイプ	前回の振替日
指定なし ▾	指定なし ▾
次回振替情報	
次回振替年月	振替日
指定なし ▾	<input type="checkbox"/> 10日振替 <input type="checkbox"/> 26日振替

検索 CSVエクスポート

CSV顧客登録

①  顧客登録  
 請求追加  
 請求変更

② ファイルを選択 選択されていません

③

- ① 用件に応じたラジオボタンをチェック  
 顧客登録・口座登録:「顧客登録」を選択。  
 請求追加:「請求追加」を選択。  
 請求変更:「請求変更」を選択。
- ② 作成したCSVファイルを選択
- ③ 登録ボタンをクリック  
 インポートされます。

## CSVインポート項目の詳細

○: 必須項目。

△: 任意項目。入力した内容が反映されます。

-: 入力不可。エラーになるため、入力しないでください。

	ヘッダー	顧客登録	口座登録	請求追加	請求変更	注意事項
1	顧客番号 (顧客ID)	○	○	○	○	顧客登録の場合、「*」を入力
2	請求ID	○	○	-	○	「顧客登録」の場合、「*」を入力
3	氏名	○	○	-	-	
4	メールアドレス	○	○	-	-	
5	金融機関名	-	-	-	-	
6	金融機関コード	○	○	-	-	各金融機関の金融機関コードを入力 ゆうちょ銀行の場合「9900」と入力
7	営業店名	-	-	-	-	
8	営業店コード	○	○	-	-	各金融機関の店番号を入力 ゆうちょ銀行の場合、5桁の記号を入力
9	預金種目	○	○	-	-	普通預金「1」、当座預金「2」を入力 ゆうちょ銀行の場合、「1」を入力
10	口座番号	○	○	-	-	各金融機関の口座番号を入力 ゆうちょ銀行の場合、記号番号後半の前7桁を入力 末尾1を抜いた番号を入力(詳細はp.10参照)
11	預金者氏名	○	○	-	-	口座名義を入力 ※法人格の略式可。法人名のみ登録で良い。
12	引落金額	○	○	○	○	請求変更の場合、0は指定できません
13	次回振替日	○	○	○	○	次回振替日を「yyyy/mm/dd」形式で入力
14	動作タイプ	○	○	○	-	単発「1」、連続「2」、従量「3」を入力
15	前回送信日	-	-	-	-	
16	前回結果	-	-	-	-	
17	システムモード	○	○	○	○	本番モード「1」を入力
18	店舗管理番号	△	△	△	△	半角英数40字以内
19	課金状態	○	○	○	○	稼働中「1」、停止中「0」
20	配送先郵便番号	△	△	-	-	
21	都道府県	△	△	-	-	
22	市町村	△	△	-	-	
23	ビル・マンション名	△	△	-	-	
24	会社名	△	△	-	-	

## CSVエラーコード

CSVファイルインポート時に返却される  
エラーコードリストとなります。

エラーパラメータ	エラーコード	エラー情報
顧客番号	C101	顧客番号の入力にエラー
振替日	C103	振替日の形式にエラーがあります。
お名前	C104	お名前に間違いがあります。
メール	C105	メールアドレスに間違いがあります。
金融機関コード	C106	金融機関コードの形式に間違いがあります。
支店コード	C107	支店コードの形式に間違いがあります。
口座番号	C108	口座番号に間違いがあります。
預金者氏名	C109	預金者氏名に間違いがあります。
預金種目	C110	預金種目に間違いがあります。
振替金額	C111	振替金額に間違いがあります。
動作タイプ	C112	動作タイプに間違いがあります。
金融機関コード	C113	入力された金融機関コードが存在しません。
支店コード	C114	入力された支店コードが存在しません。
振替日	C115	入力された振替日には対応していません。
入力値	C116	入力された値に間違いがあります。
金融機関コード・支店コード	C117	金融機関コードまたは支店コードは存在しません。
システムモード	C118	システムモードに間違いがあります。
店舗管理番号	C119	店舗管理番号に間違いがあります。
課金状態	C120	課金状態に間違いがあります。
配送先〒	C121	配送先（郵便番号）に間違いがあります。
都道府県	C122	都道府県に間違いがあります。
市町村	C123	市町村に間違いがあります。
ビル・マンション	C124	ビル・マンションに間違いがあります。
会社名	C125	会社名に間違いがあります。
日付入力	C126	振替日が請求データ送信日を超過しています。

# よくあるご質問

	カテゴリ	質問	回答
1	振替依頼書	書き間違いした場合、修正はできますか？	ユーザーの訂正印が必要です。 ※「顧客ID」のみ訂正印が不要。二重線を引き、余白にご記入ください。
2	振替依頼書	金融機関で受理されたか、確認できますか？	確認は出来かねます。不備があった場合は、3週間~1ヵ月後に返却されますので、1ヵ月以上経っても返却が無ければ受理されたものとみなし、振替結果にてご確認ください。
3	振替依頼書	コピーして使用できますか？	顧客番号が1枚毎に異なるため、コピー使用はできません。 管理画面の依頼書発行より新規で発行ください。
4	振替依頼書	コピーしてしまい、同一の顧客番号となってしまった。	顧客ID部分のみ訂正印が不要のため、二重線を引き、別の顧客IDを記入ください。
5	振替依頼書 (金融機関別)	楽天銀行では届出印がありませんが、振替依頼書に届出印を捺印する欄があります。どうすればよいですか？	ユーザーご自身の任意の印鑑をご捺印頂いてください。  ※参照URL： <a href="https://mfaq.rakuten-bank.co.jp/faq_detail.html?category=&amp;id=34181">https://mfaq.rakuten-bank.co.jp/faq_detail.html?category=&amp;id=34181</a>
6	振替依頼書 (金融機関別)	ジャパンネット銀行へ印鑑の届け出をしていない場合、振替依頼書の捺印はどうしたらいいですか。	捺印欄に名字をご記入ください。捺印欄が空欄の場合、不備として返却される場合があります。  ※参照URL： <a href="http://faq.japannetbank.co.jp/faq_detail.html?id=26500">http://faq.japannetbank.co.jp/faq_detail.html?id=26500</a>
7	振替依頼書 (金融機関別)	セブン銀行へ印鑑の届け出をしていない場合、振替依頼書の捺印はどうしたらいいですか。	ユーザーご自身の任意の印鑑を捺印いただくか、またはサインいただいたうえで、ご提出ください。  ※参照URL： <a href="http://faqsearch.sevenbank.co.jp/faq_detail.html?id=17884">http://faqsearch.sevenbank.co.jp/faq_detail.html?id=17884</a>
8	振替依頼書 (金融機関別)	ソニー銀行へ印鑑の届け出をしていない場合、振替依頼書の捺印はどうしたらいいですか。	ソニー銀行では印鑑のご登録はいただいておりません。 任意の印鑑をご捺印ください。  ※参照URL： <a href="http://faq.moneykit.net/faq_detail.html?id=640102">http://faq.moneykit.net/faq_detail.html?id=640102</a>
9	振替依頼書 (金融機関別)	住信SBIネット銀行へ印鑑の届け出をしていない場合、振替依頼書の捺印はどうしたらいいですか。	ユーザーご自身の任意の印鑑を捺印いただくか、またはサインいただいたうえで、ご提出ください。  ※参照URL： <a href="https://help.netbk.co.jp/faq_detail.html?id=1025">https://help.netbk.co.jp/faq_detail.html?id=1025</a>
10	不備返却	申込用紙が不備返却があったがどのように対応したらいいか？	記入間違い:再度振替依頼書をユーザー様へ記入・捺印頂きJCBへ再提出するようお願いします。 記入漏れ:貴社にて 追記対応もしくは取り直しをお願いします。
11	不備返却	不備返却後、再提出したが当初送った振替日に間に合うのか？	再提出頂いた時点での、最短振替日となります。 ※お客様の口座にて既に別件により、JCB口座振替が設定されており、今回の不備返却とは無関係に口座振替が可能な場合がございます。代金等の収納に関しましては、振替結果をご確認ください。
12	不備返却	不備返却内容の「お客様設定未済」とはどのような内容か？	ご利用の金融機関によって、振替の承認を行っていただく必要がございます。金融機関よりユーザー様宛にメールが送られておりますので承認頂くよう案内をお願い致します。 詳細に関しましては、ユーザー様よりご利用金融機関へお問合せください。
13	基本設定	店舗通知メールはいつ送られますか？	スケジュール表の、①請求データ到着期限の前日、②請求データ到着期限日、③結果データ送信日 の3回送信されます。
14	基本設定	ユーザーに口座情報を登録してもらうことはできますか？	貴社サイトに口座情報登録フォームを搭載し、振替依頼書の発行・口座情報の登録をユーザーに行っていただく方法がございます。『口座振替決済 リンク方式 接続仕様書』をヘルプページからダウンロードください。

# よくあるご質問

15	振替設定	振替のテストはできますか？	<p>[口座振替]メニュー ⇒ [請求管理]タブ ⇒ 顧客番号をクリック後、最下部の『振替デモ』をクリックすることでテスト振替が行われます。振替結果の表示内容、振替結果通知メールをご確認いただけます。※テスト振替の履歴は消えません。</p> <p>■振替デモは、下記条件のみ実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客詳細画面の【モード】が「テスト」</li> <li>・顧客詳細画面の【状態】が「稼働中」</li> <li>・管理画面の【設定】システムモードが「テスト」</li> </ul>
16	振替設定	次回振替月がエラーとなり入力できない。	土日祝により、振替日が26日(または10日)でない場合も、「次回振替年月」は「XXXX/XX/26」(10日振替は「XXXX/XX/10」と入力ください。
17	振替設定	請求データ送信後に金額の修正・請求を止める事は可能ですか？	データ送信日後の金額修正・振替を止める事は出来かねます
18	振替設定	毎月以外の振替周期の設定は可能か？	口座振替決済に関しましては、単発・毎月のみ設定となっております。お手数ではございますが、振替後に次回振替年月をご変更頂きご対応をお願い致します。
19	振替設定	請求データ送信日までに「稼働中」にしたが、振替が行われていない。	「次回振替年月」が過去の日付だと振替が行われません。停止していた振替を再開する際には特にご注意ください。
20	振替設定	まだ振替日を迎えていないが、「次回振替年月」が本来振り替えたい日から変わっている。	「請求データ送信日」のタイミングで請求情報が更新されます。送信されたデータは「振替結果」画面にてご確認くださいませ。
21	振替設定	振替を行う回数を指定できるか？	指定はできません。振替を停止するタイミングで、状態を「停止中」に切り替えてください。
22	振替設定	振替が失敗したがどのように対応したらいいのか。	再振替はございませんので、次月の請求データに上乘せして2ヶ月分ご請求頂く、または貴社とユーザー様間にて銀行振込等でお支払頂くようお願い致します。
23	ユーザー対応	引き落とし名義はどのように表示されますか？	JCB)ロボットペイと表記されます。
24	ユーザー対応	ユーザーに返金を行いたい場合、どうすればいいのか。	弊社では返金の対応を行っておりません。貴社とユーザー様間で直接ご返金の処理を行ってください。

# 店舗向け通知メールサンプル

## 実施予定通知

件名:【口座振替】実施予定

本文:

-----  
下記振替内容が予定されています。ご確認ください。

※件数及び金額は合計になります。

【振替対象月】: 2013/12/26

【振替対象件数】: 1 件

【振替対象金額】: 26250 円  
-----

## 請求データ送信完了通知

件名:【口座振替】請求データ送信完了(店舗)

本文:

-----  
下記内容にて請求データの送信が完了致しました。ご確認ください。

※件数及び金額は合計になります。

【振替対象月】: 2013/12/26

【振替対象件数】: 1 件

【振替対象金額】: 26250 円  
-----

## 振替完了通知

件名:【口座振替】振替完了(店舗)

本文:

-----  
下記内容にて、今月分の口座振替請求データの送信が完了致しました。  
ご確認ください。

※件数及び金額は合計になります。

【振替対象月】: 2013/12/26

【振替成功件数】: 1 件

【振替成功金額】: 26250 円

【振替失敗件数】: 0 件

【振替失敗金額】: 0 円  
-----

## 【サポートサイトのご案内】

マニュアル、よくあるご質問、お知らせをご確認できます。

<https://ipayment.zendesk.com/hc/ja>  
管理画面上部「ヘルプ」からも遷移できます。

## 【動画のご案内】

<口座振替初期設定>基本編

<https://youtu.be/-7n63oU4NE>

<CSV決済設定>応用編

<https://youtu.be/hWpjp2wDtGI>

## 【お問い合わせ先】

カスタマーサポート宛

TEL : 03-4405-0665 メール : [sp-support@robotpayment.co.jp](mailto:sp-support@robotpayment.co.jp)