

SBPS 決済システム Shopify 導入マニュアル

【楽天ペイオンライン決済】

2022/04/30版

**2022年4月30日以降に
Shopify新決済システム(Payment App)を
Shopify管理画面より追加する場合、
こちらのマニュアルを参照してください。**

SBペイメントサービス株式会社(SBPS)

▶ はじめに	
▶ Shopify 管理画面の設定	
(1) 決済の追加方法	6
(2) 支払いの確定方法の設定【自動・手動】の設定	19
▶ 各種決済	
楽天ペイオンライン決済	
1. 決済タイミング	22
2. 売上確定処理	24
3. 金額変更処理	27
4. キャンセル処理	30
5. 返金処理	34
▶ Shopify 管理画面操作補足資料	
(1) 支払い状況ステータスの変更	39
▶ FAQ	
よくあるお問い合わせ ...	42

ご確認ください

(1)新決済システム(Payment App)ではテストモードをご利用いただけますが、下記注意点をご確認のうえご利用ください。

- ・テストモードを利用すると、実際のお支払いはおこなわれません。
- ・テストモード利用時は、SBPS試験環境に接続します。
- ・楽天ペイは、テスト用のアカウントのご用意がございません。
- ・楽天ペイのテストモード決済では、「売上の確定」の処理ができません。（本番環境と全く同じテストの確認ができません）テストモードとして確認できるのは、サイト上での購入の挙動のみとなります。

「試験環境テストにおける注意事項」につきましては、以下の資料をご確認ください。

1. 『オンライン決済ASPサービス 試験環境接続情報(PDF)』
2. 『加盟店様向けポータルサイト > セグメント詳細参照画面 > 接続情報参照 > 試験環境用テストカード』

「セグメント詳細参照画面」にアクセスしてください。

↳アクセス方法はこちら(QA)URL:

<https://portalguide.sbpayment.jp/s/article/000001023>

(2)以下の決済手段では一部返金できません。

返金処理につきましては、各種導入マニュアルをご確認ください。

(3)加盟店様向けポータルサイトへのログインについて

加盟店様向けポータルサイトにログインするユーザーIDは、お申し込み時にご登録いただいたメールアドレスとなります。

ご登録のメールアドレスには、下記件名のメールをお送りしております。

[SBペイメントサービス] ユーザ情報登録完了のお知らせ

※なお、パスワードをお忘れの場合には「パスワードを忘れた場合」から再設定をお願いいたします。

ご確認ください**(4)新決済システム(Payment App) はアンインストールしないでください。**

アンインストールしてしまうと、未処理の注文を処理できなくなってしまいます。

(5)新決済システム(Payment App) では決済システムの表記名等が変更になります。

新決済システム(Payment App) では以下のような表記となりますので、ご確認のうえお間違えないようにご注意ください。

サイト上 (フロント) の表記名	Shopify 管理画面上の表記名
楽天ペイ - SBPS	【新】 楽天ペイ - SBPS

Shopify Gateway値
楽天ペイ-SBペイメント

※2022年4月時点

**Shopify Gateway値は
Shopifyの仕様変更や決済システムの名称変更等により
予告なく変更される場合がございます。**

Shopify 管理画面の設定

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

1. 決済システムのインストール方法
2. 決済システムのアプリ設定
3. 決済システムの有効化

(2) 支払いの確定方法の設定【自動・手動】の設定

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

『楽天ペイ - SBPS』の追加方法です。

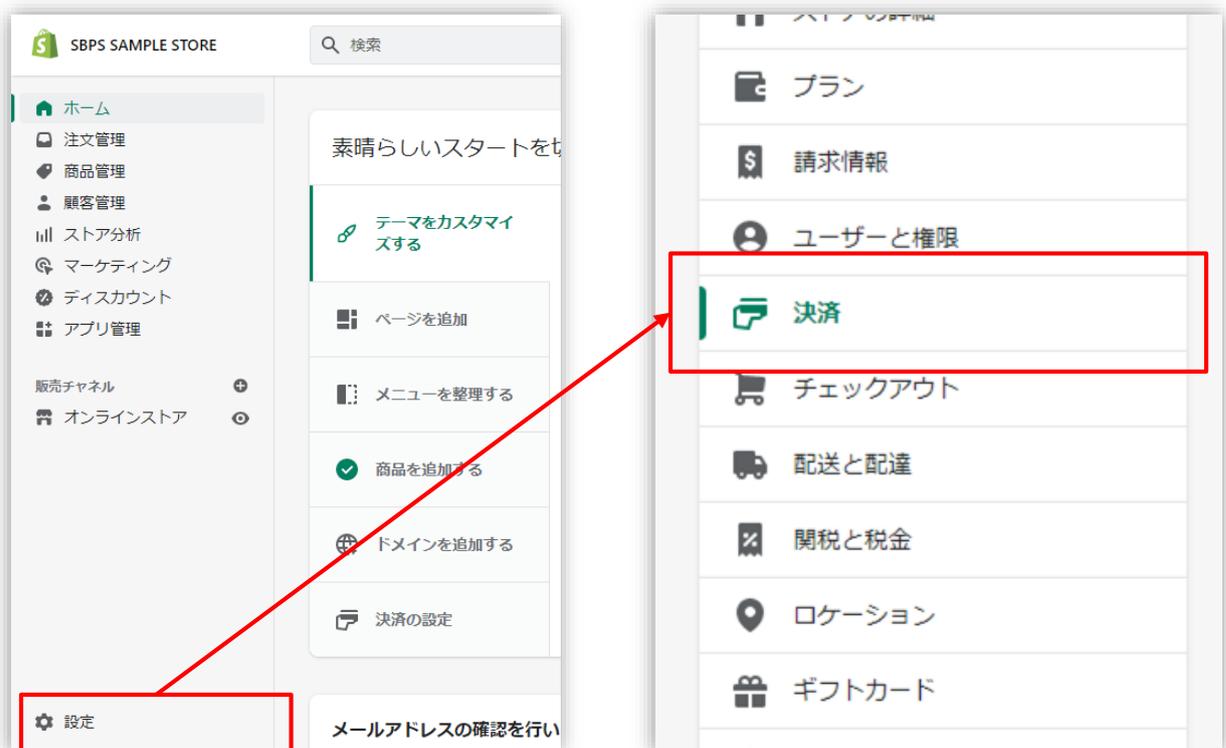
**決済システムを追加するには、まずSBPS サイトよりお申請が必要です。
申込後、実際に利用できるまでの期間は3ヶ月半程度必要です。**

※IP設定変更・追加には数日いただく場合がございます。
※決済の種類によってご利用いただけるまでの期間が異なります。
※SBPS 担当者より決済システムインストールURLをご案内する場合がございます。

※旧決済システム『楽天ペイ - SBペイメント』が有効になっている場合には、
先に『旧決済システムの無効化』をおこなってください。詳しくは「Shopify 移行マニュアル」を参照してください。

1. 決済システムのインストール方法

① 左メニュー > 設定 > 決済 をクリックして決済画面を表示します。



(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

1. 決済システムのインストール方法

- ② 決済画面にて、「サポートされている決済方法」項目の「決済方法を追加」ボタンをクリックしてください。

サポートされている決済方法

Shopifyの承認された決済サービスの1つで利用可能な決済方法です。

	PayPalを有効化する	
決済サービス	状況	取引手数料
PayPal	非アクティブ	0%

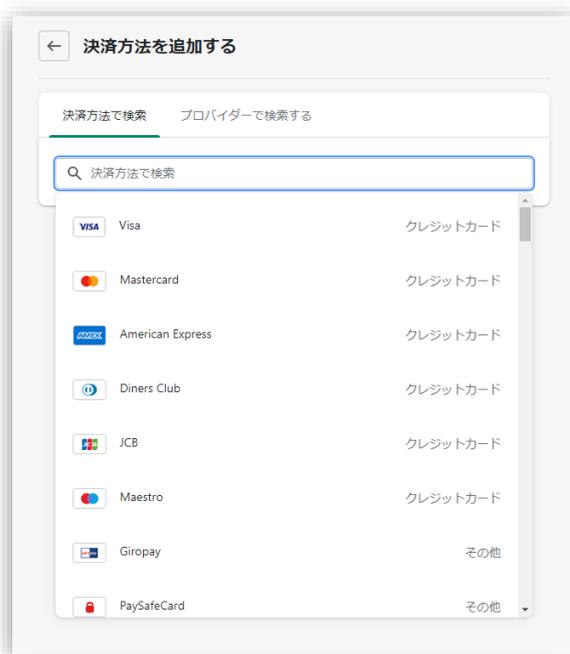
	Amazon Payを有効にする	
決済サービス	状況	取引手数料
Amazon Pay	非アクティブ	0%

決済方法を追加

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

1. 決済システムのインストール方法

- ③ 決済方法を追加する画面では「決済方法で検索」「プロバイダーで検索する」より決済方法を検索できます。



決済方法で検索



プロバイダーで検索する

「プロバイダーで検索する」より検索することを推奨いたします。
検索フィールドに『SBPS』と入力すると決済を絞り込むことが出来ます。

- Shopify管理画面内より検索を行っても該当の決済手段が表示されない場合、下記URLより直接インストールをお願いいたします。

▼ 楽天ペイ-SBPS

https://apps.shopify.com/rakutenpay_sbpayment?locale=ja

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

1. 決済システムのインストール方法

- ④ 検索結果より【**新**】**楽天ペイ - SBPS**】を選択してください。



「**有効にする**」をクリックすると、決済の内容が表示されますので
「**連携**」をクリックしてください



(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

1. 決済システムのインストール方法

- ⑤ 決済に必要な権限を確認しインストールをおこなってください。



(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

2. 決済システムのアプリ設定

- ① 決済システムの「アプリ設定画面」が表示されますので、次ページ以降の手順に沿って情報を入力してください。

[1] 必須 マーチャントID (MID)

[2] 必須 サービスID (SID)

[3] 必須 ハッシュキー

[4] 必須 ショップ名

[5] 必須 システム・運用連絡先メールアドレス

提供の決済サービスにおいて、以下の場合に連絡先メールアドレスへお送りいたします。

- ・決済処理中に、システムで処理異常を検知した場合
- ・Shopify向けのSBPS決済サービスについて仕様変更があった場合 など

ご担当者様にて確認可能なメールアドレスをご登録いただきますようお願いいたします。
※ご登録いただくメールアドレスについては確認漏れを防ぐため、個人アドレスではなく
グループアドレスの登録を推奨しております。
※迷惑メールに振り分けられる恐れがあるためキャリアメールのご登録はお控えください。
(OO@docomo.ne.jp / OO@ezweb.ne.jp / OO@i.softbank.jp等)

登録

【アプリ設定画面】

お申し込みされた時期とお申し込み方法によって[1]~[3]
の確認方法が異なりますのでご注意ください。

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

2021年2月17日以降にWEB経由でお申し込みされた事業者様の有効化手順となります。

(2021年2月16日以前にお申し込みされた事業者様はP.14をご参照ください)

2. 決済システムのアプリ設定

【手順1】 「加盟店様向けポータルサイト」(SBPS)にアクセス、ログインしてください。

↳URL:<https://merchant.sbpayment.jp/mrp/login>

【手順2】 「セグメント詳細参照画面」にアクセスしてください。

↳アクセス方法はこちら(QA)URL:

<https://portalguide.sbpayment.jp/s/article/000001023>

加盟店様向けポータルサイトにログインする**ユーザーID**は、お申し込み時にご登録いただいた**メールアドレス**となります。

ご登録のメールアドレスには、下記件名のメールをお送りしております。

[SBペイメントサービス] ユーザ情報登録完了のお知らせ

※なお、パスワードをお忘れの場合には「パスワードを忘れた場合」から再設定をお願いいたします。

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

2. 決済システムのアプリ設定

【手順3】 【手順2】の「システム設定 > セグメント情報」に記載されている「**マーチャントID(MID)・サービスID(SID)**」を[1]と[2]にそれぞれ入力します。

[1]例) 12345 必須項目

[2]例) 001 必須項目



【手順2】の「接続情報参照 > リンク型接続先情報」に記載されている「**ハッシュキー (40桁の英数字)**」を[3]に入力します。

例) 1234a567b890c1d23456789012e34567f8g90123 必須項目

リンク型接続先情報	
購入要求接続先	[Redacted]
顧客決済情報登録要求（登録・更新）接続先	[Redacted]
顧客決済情報登録要求（削除）接続先	[Redacted]
定期申込要求接続先	[Redacted]
ハッシュキー	<u>1234a567b890c1d23456789012e34567f8g90123</u>
通信元IPアドレス（※）	[Redacted]

[3]

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

2. 決済システムのアプリ設定

『オンライン決済ASPサービス 本番環境接続情報(PDF)』をお持ちでない場合には下記連絡先までご連絡ください。

■ 加盟店様向けサポート窓口 <SBPS加盟店サポート>

sbps-support@sbpayment.jp

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

2. 決済システムのアプリ設定

【手順4】 『ショップ名』を[4]に登録してください。

例) サンプルストア 必須項目
ご連絡の際に使用させていただきます。

【手順5】 『システム・運用連絡先メールアドレス』を[5]に登録してください。

例) sample_group@example.com 必須項目

提供の決済システムにおいて、以下の場合に連絡先メールアドレスへお送りいたします。

- ・決済処理中に、システムで処理異常を検知した場合
- ・Shopify向けのSBPS決済システムについて仕様変更があった場合 など

ご担当者様にて確認可能なメールアドレスをご登録いただきますようお願いいたします。

※ご登録いただくメールアドレスについては確認漏れを防ぐため、個人アドレスではなく**グループアドレス**の登録を推奨しております。

※迷惑メールに振り分けられる恐れがあるためキャリアメールのご登録はお控えください。

(〇〇@docomo.ne.jp / 〇〇@ezweb.ne.jp / 〇〇@i.softbank.jp等)

【手順6】 『登録』ボタンをクリックしてください。

必須 ショップ名

[4]

必須 システム・運用連絡先メールアドレス

[5]

提供の決済サービスにおいて、以下の場合に連絡先メールアドレスへお送りいたします。

- ・決済処理中に、システムで処理異常を検知した場合
- ・Shopify向けのSBPS決済サービスについて仕様変更があった場合 など

ご担当者様にて確認可能なメールアドレスをご登録いただきますようお願いいたします。

※ご登録いただくメールアドレスについては確認漏れを防ぐため、個人アドレスではなく**グループアドレス**の登録を推奨しております。

※迷惑メールに振り分けられる恐れがあるためキャリアメールのご登録はお控えください。
（〇〇@docomo.ne.jp / 〇〇@ezweb.ne.jp / 〇〇@i.softbank.jp等）

登録

(1) 決済の追加方法 (楽天ペイオンライン決済)

3. 決済システムの有効化

① 決済システムの内容を確認し有効化してください。

こちらで選択したアイコンは、Shopifyストア上で表示されるアイコンリストとなります。SBPSと契約されていないブランドを選択しても決済はできませんので、ご注意ください。

【新】 楽天ペイ - SBPSについて

アカウントのステータス **【アプリ設定画面】に遷移します**

【新】 楽天ペイ - SBPSにSBPS-rkpyとして連携しています。アカウントを有効にして、決済の受付を開始します。

【新】 楽天ペイ - SBPSに問い合わせる **管理**

[1] **R Pay** 楽天ペイ

[2] **テストモード**

成功した取引と失敗した取引をシミュレーションして、【新】 楽天ペイ - SBPSの設定をテストします。

テストモードを使用する

[3] **【新】 楽天ペイ - SBPSを有効化する**

(1) 決済の追加方法（楽天ペイオンライン決済）

3. 決済システムの有効化

- [1] 決済システムで利用可能な決済方法を選択します。
選択した決済方法が**支払い方法選択画面**に表示されます。
- [2] 「**テストモード**」を利用したい場合、チェックボックスにチェックを入れてください。
- [3] 『**有効化する**』ボタンをクリックしてください。

「テストモード」を利用すると、実際のお支払いはおこなわれません。
決済のテストをしたい場合にご利用ください。

本番モード利用時には「テストモード」を無効化してください。



【決済管理画面】



【支払い方法選択画面】

以上で、決済システムの追加作業は完了です。

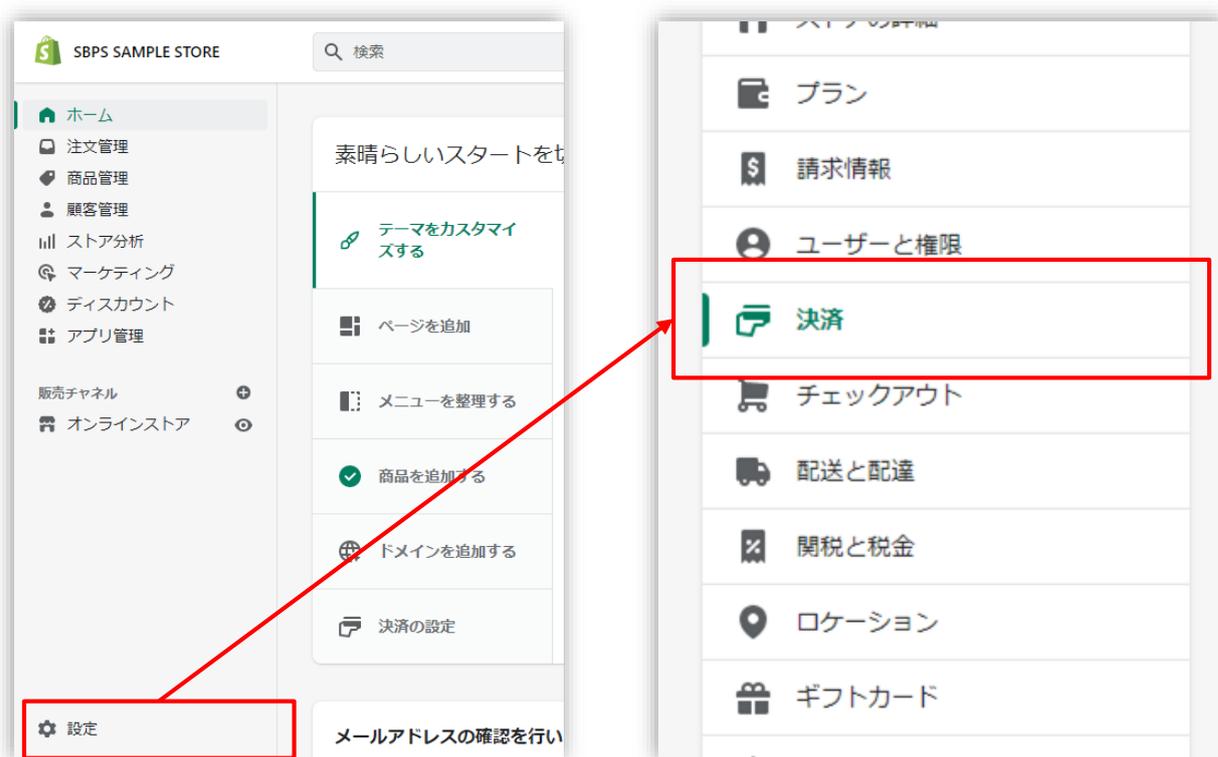
(2) 支払いの確定方法の設定【自動・手動】の設定

支払いの確定方法

【自動（Shopify 自動売上）／手動（Shopify 手動売上）】
の設定方法です。

「支払の確定」設定方法について

① 左メニュー > 設定 > 決済 をクリックして決済画面を表示します。



(2) 支払いの確定方法の設定【自動・手動】の設定

「支払の確定」設定方法について

② 支払いの確定方法を設定します。

■ Shopify 自動売上の場合: 「自動で注文の支払いを確定する」を選択して「保存する」ボタンをクリックしてください。

■ Shopify 手動売上の場合: 「手動で注文の支払いを確定する」を選択して「保存する」ボタンをクリックしてください。



各種決済

楽天ペイオンライン決済

1. 決済タイミング
2. 売上確定処理
3. 金額変更処理
4. キャンセル処理
5. 返金処理

楽天ペイオンライン決済

1. 決済タイミング

(1) Shopify 自動売上の場合

購入完了時、自動で実売上処理がおこなわれます。

「支払いの確定」方法で「**自動で注文の支払いを確定する**」を選択します。

購入完了時、『Shopify 側支払い状況ステータス』『SBPS 側決済ステータス』が

■Shopify支払い状況：「**支払い済**」

※一時的に「保留中（決済保留中）」になりその後「支払い済」となります

■SBPS決済管理ツール：「**入金済み(完済)**」

※一時的に「与信済み(売上依頼中)」になりその後「入金済み(完済)」となります

となります。

※決済ステータスに変更されるまでには**30分**ほどかかる場合がございます。

(2) Shopify 手動売上の場合

注文詳細画面にて「**支払いを確定する**」処理をすると実売上処理がおこなわれます。

「支払いの確定」方法で「**手動で注文の支払いを確定する**」を選択します。

購入完了時、『Shopify 側支払い状況ステータス』『SBPS 側決済ステータス』が

■Shopify支払い状況：「**オーソリ済**」

■SBPS決済管理ツール：「**与信済み**」

となります。

売上確定処理をするには、注文詳細画面にて「**支払いを確定する**」処理をしてください。

▶ [各種決済](#) > [楽天ペイオンライン決済](#) > 2. 売上確定処理

・・・ [24ページ](#)

楽天ペイオンライン決済

1. 決済タイミング

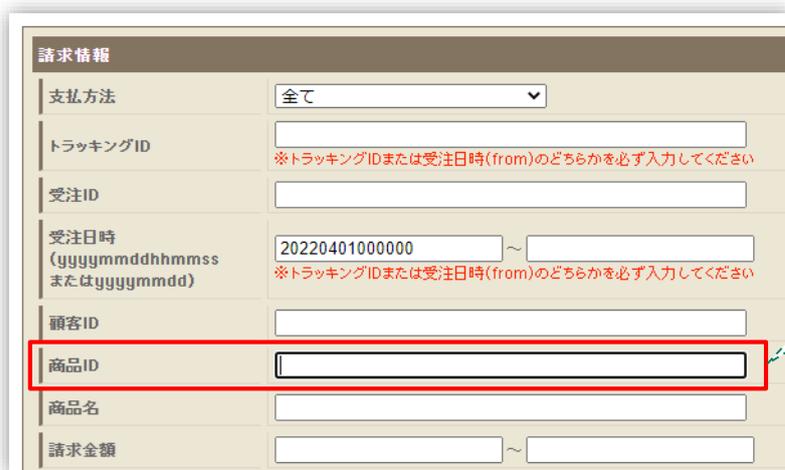
(3) 注文管理について

Shopify 注文に対して、『Payment ID』が発行されます。

『Payment ID』は注文詳細画面の「タイムライン」にてご確認ください。



【Shopify 管理画面】注文管理



【SBPS 管理画面】伝票検索

楽天ペイオンライン決済

2. 売上確定処理

Shopify 自動売上の場合、自動で売上確定処理（実売上処理）がおこなわれます。

購入完了時、Shopify 側の支払い状況ステータスは

「**保留中（決済保留中）**」 → 「**支払い済**」に変わります。

SBPS 側の決済ステータスは、自動連動して実売上処理がおこなわれるため

SBPS決済管理ツール上は「**与信済み(売上依頼中)**」 → 「**入金済み(完済)**」となります。

※ステータスが変更されるまでには**30分**ほどかかる場合がございます。

※Shopify 側の支払い状況ステータスが「保留中（決済保留中）」の場合の制限について、
下記ヘルプページをご確認ください。

▼Shopify ヘルプセンター：代替プロバイダーからの保留中の支払い

https://help.shopify.com/ja/manual/orders/manage-orders/alt_payments_pending

Shopify 手動売上の場合、Shopify 管理画面にて売上確定処理（実売上処理）をおこないません。

Shopify 側の支払い状況ステータスが「**オーソリ済**」の場合、

Shopify 管理画面で売上確定処理をすることができます。

売上確定処理操作方法は、下記ページをご参照ください。

※一度売上確定処理した注文は元に戻せません。

▶ [各種決済](#) > [楽天ペイオンライン決済](#) > [2. 売上確定処理：操作方法](#)

・・・ [25ページ](#)

【売上確定期限について】

■ 楽天ペイオンライン決済

▶ Shopify 自動売上：売上確定処理不要

▶ Shopify 手動売上：購入要求処理日含めて5ヵ月後の末日まで（※）

（※）クレジットカードの与信期限は購入要求処理日から60日です。与信期限切れの決済に対し売上確定処理を行った場合は、楽天側で再与信・売上確定処理を行います。再与信の結果がNGになることもありますので、ご注意ください。

楽天ペイオンライン決済

2. 売上確定処理：操作方法（Shopify 手動売上の場合のみ）

Shopify 管理画面から『売上確定処理』をおこなう操作手順の説明です。

※支払いの確定方法を「**手動で注文の支払いを確定する**」に設定している場合のみ。

SBPS と連動して実売上処理も一緒におこないます。楽天ペイオンライン決済で Shopify 側の支払い状況ステータスが「**オーソリ済**」の場合のみ可能な処理です。

※SBPS 管理画面にて実売上処理を先におこなっている場合は、支払い状況ステータスの変更処理をおこなってください。（詳細は下記ページをご参照ください。）

▶ [Shopify 管理画面操作補足資料 > \(1\)支払い状況ステータスの変更](#)

... 37ページ

① 左メニュー > 注文管理 > すべての注文 から対象の注文をクリックして、注文詳細画面を表示します。



楽天ペイオンライン決済

2. 売上確定処理：操作方法（Shopify 手動売上の場合のみ）

- ② 「支払いを確定する」ボタンをクリックすると、
【支払い確定のモーダルウィンドウ】が表示されます。



支払い金額を確認し、赤枠の「**【¥金額】を承諾する**」ボタンをクリックして
支払い確定（売上確定処理）します。

楽天ペイオンライン決済

3. 金額変更処理（Shopify 手動売上の場合のみ）

★ご注意ください★

楽天ペイオンライン決済の場合、Shopify 管理画面から『金額変更処理』をおこなうことは**できません**。

楽天ペイオンライン決済では、金額変更要求処理をおこなった際に**エラーが返却され処理不可となる**場合がございます。

金額変更をおこなう必要がある場合には、該当する注文の「キャンセル処理」「返金処理」どちらかの対応をおこなうなど、購入者様と対応をご検討ください。

売上確定前は「キャンセル（決済を無効にする：全額キャンセル）」処理をおこなってください。

Shopify 側の支払い状況ステータスが「**保留中（決済保留中）**」の場合は**キャンセル処理することができません**。

▶ 各種決済 > 楽天ペイオンライン決済 > 4. キャンセル処理

... 28ページ

※Shopify 側の支払い状況ステータスが「保留中（決済保留中）」の場合の制限について、下記ヘルプページをご確認ください。

▼Shopify ヘルプセンター：代替プロバイダーからの保留中の支払い

https://help.shopify.com/ja/manual/orders/manage-orders/alt_payments_pending

売上確定後は「返金（全額返金）」処理をおこなってください。

▶ 各種決済 > 楽天ペイオンライン決済 > 5. 返金処理

... 32ページ

楽天ペイオンライン決済

4. キャンセル（取り消し）処理

Shopify 側の支払い状況ステータスが「オーソリ済」の場合のみ、Shopify 管理画面からキャンセル処理をおこなうことができます。

キャンセル処理する注文の SBPS 側決済ステータスが「与信済み」の場合、SBPS と連動してキャンセル処理され、SBPS決済管理ツール上では「与信取消済み」ステータスとなります。

※一度キャンセルした注文は元に戻せません。

※キャンセル処理をおこなうと全ての決済は無効となります。注文の一部キャンセルなどはできず、注文自体が無効となり元に戻すことができなくなります。SBPS決済管理ツール上のステータスは「与信済み」から「与信取消済み」ステータスとなります。

※Shopify 側の支払い状況ステータスが「支払い済」となっている場合、キャンセル処理ではなく返金処理をおこないます。返金処理については下記ページをご参照ください。

※SBPS 側のステータスはSBPS決済管理ツールをご確認ください。

[▶ 各種決済 > 楽天ペイオンライン決済 > 5. 返金処理](#)

[・・・ 32ページ](#)

【キャンセル(取消)期間について】

■ 楽天ペイオンライン決済

- ▶ Shopify 自動売上：キャンセル(取消)不可
- ▶ Shopify 手動売上：購入要求処理日含めて5カ月後の末日まで

楽天ペイオンライン決済

4. キャンセル処理：操作方法（Shopify 手動売上の場合のみ）

Shopify 管理画面から『キャンセル処理』をおこなう操作手順の説明です。

※Shopify 側の支払い状況ステータスが「支払い済」となっている場合は、返金処理が必要です。
返金処理については下記ページをご参照ください。

▶ 各種決済 > 楽天ペイオンライン決済 > 5. 返金処理

... 32ページ

▼Shopify ヘルプセンター：注文のキャンセル、アーカイブ、および削除

<https://help.shopify.com/ja/manual/orders/cancel-delete-order>

① 左メニュー > 注文管理 > すべての注文 から対象の注文をクリックして、
注文詳細画面を表示します。



楽天ペイオンライン決済

4. キャンセル処理：操作方法（Shopify 手動売上の場合のみ）

- ② 注文詳細画面上部にある「その他の操作▼」をクリックし「注文をキャンセルする」を選択します。
- ③ 注文キャンセルのモーダルウィンドウが開くので、金額を確認し「注文をキャンセルする」ボタンをクリックしてください。



キャンセルの理由を選択していただき「注文をキャンセルする」ボタンをクリックすると、注文キャンセルが完了します。

楽天ペイオンライン決済

4. キャンセル処理：操作方法（Shopify 手動売上の場合のみ）

④ キャンセルされた注文は、支払い状況ステータスが「無効」となり、金額に取り消し線が引かれます。

<input type="checkbox"/>	#1089	2月3日 18:34	¥0	● 返金済	○ 未発送
<input type="checkbox"/>	#1088	2月3日 18:15	¥110	● 支払い済	○ 未発送
<input type="checkbox"/>	#1087	1月26日 11:19	¥1,000	● 支払い済	○ 未発送
<input type="checkbox"/>	#1086	1月21日 12:30	¥110	● 返金済	○ 未発送
<input type="checkbox"/>	#1085	1月20日 16:48	¥0	● 一部返金済	○ 未発送
<input type="checkbox"/>	#1084	1月20日 15:37	¥0	● 無効	
<input type="checkbox"/>	#1083	1月20日 15:13	¥110	● 支払い済	○ 未発送
<input type="checkbox"/>	#1082	1月20日 14:39	¥110	○ オーソリ済	● 期間間近 ○ 未発送

今日

- 【新】決済システム名 - SBPSの承認が無効になりました。 ▶ たった今
- 注文キャンセルのメールを () に送信しました。 たった今
- この注文をキャンセルしました。理由: お客様が注文を変更またはキャンセルしました。 たった今
- この注文はアーカイブされました。 たった今
- 5個のアイテムの在庫を1か所に補充しました。 ▶ たった今
- ¥0 JPYの承認の無効化は保留中です。 ▶ たった今

注文詳細画面のタイムラインでも、キャンセルの確認ができます。

楽天ペイオンライン決済

5. 返金処理

Shopify 側の支払い状況ステータスが「支払い済」の場合のみ、Shopify 管理画面から返金処理をおこなうことができます。

返金処理する注文のSBPS決済管理ツール上ステータスが「入金済み(完済)」の場合、SBPS と連動して返金処理され「返金済」ステータスとなります。

※一度返金した注文は元に戻せません。

※Shopify 側の支払い状況ステータスが「オーソリ済」の場合、返金処理ではなくキャンセル処理をおこないます。キャンセル処理については下記ページをご参照ください。

▶ [各種決済](#) > [楽天ペイオンライン決済](#) > [4. キャンセル処理](#)

... [28ページ](#)

▼Shopify ヘルプセンター：注文のキャンセルと返金

<https://help.shopify.com/ja/manual/orders/refund-cancel-order#part-b9a72fc02b166c6f>

【返金可能期間について】

■ 楽天ペイオンライン決済

▶ 購入要求処理日を含めて翌月末まで

楽天ペイオンライン決済

5. 返金処理：操作方法

Shopify 管理画面から『返金処理』をおこなう操作手順の説明です。

※Shopify 側の支払い状況ステータスが「オーソリ済」となっている場合は、キャンセル処理をおこないません。
キャンセル処理については下記ページをご参照ください。

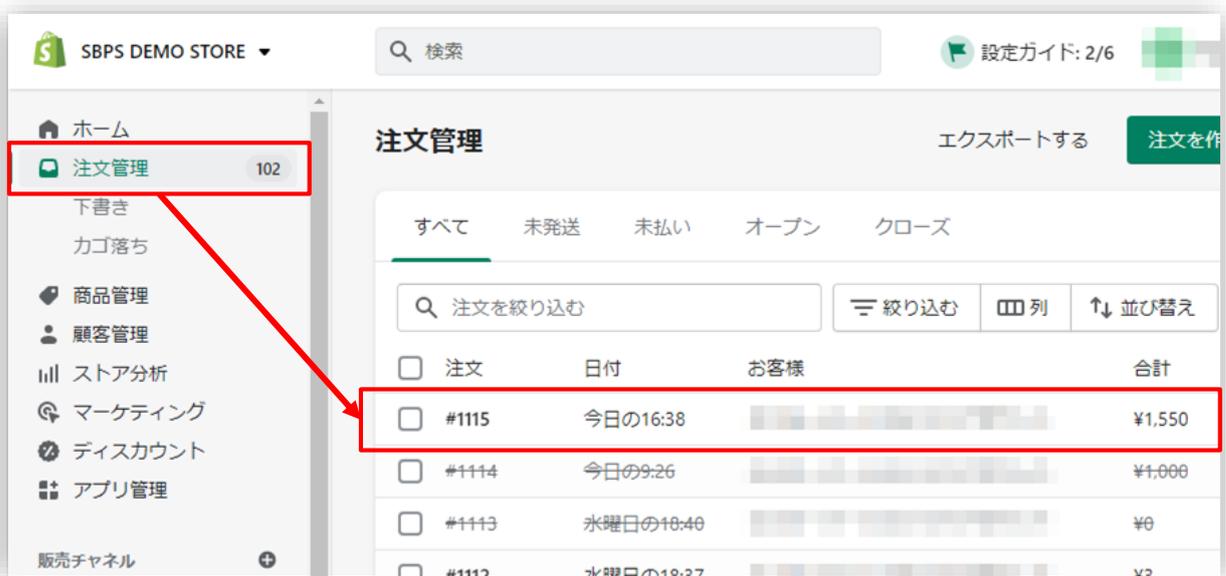
▶ 各種決済 > 楽天ペイオンライン決済 > 4. キャンセル処理

... 28ページ

▼Shopify ヘルプセンター：返品と返金を作成する

<https://help.shopify.com/ja/manual/orders/refund-cancel-order>

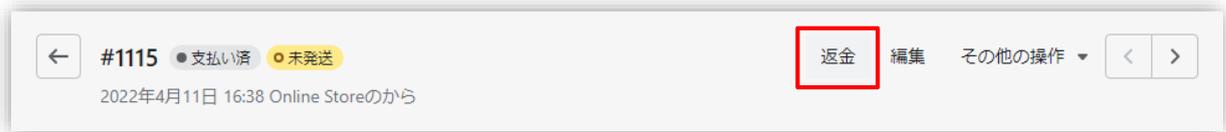
① 左メニュー > 注文管理 > すべての注文 から対象の注文をクリックして、
注文詳細画面を表示します。



楽天ペイオンライン決済

5. 返金処理：操作方法

② 注文詳細画面上部にある「返金する」をクリックします。



③ 返金画面が表示されるので、各入力項目に情報を入力します。

※返金する商品の数量や配送金額を変更し、一部返金も可能です。



楽天ペイオンライン決済

5. 返金処理：操作方法

- [1] 返金対象商品の数量を入力します。初期値では「0」になっています。
- [2] 商品配送後、返品商品がまだ戻ってきていない場合、「アイテムを補充する」のチェックを外します。
※商品在庫を管理している場合のみ、このチェックボックスが表示されます。
- [3] 送料の返金がある場合、金額を入力します。
※送料が発生していない場合、この項目は表示されません。
- [4] 返金の理由を入力します。（この項目は、購入者様には表示されません）
- [5] 返金額をご確認ください。
返金時に購入者様にメールを送信したくない場合は、「お客様に通知を送信する」のチェックを外します。
- [6] 返金内容を最終確認し、「**[¥金額] を返金する**」をクリックします。
画面下に「返金しました」の表示が出たら、手続き完了です。
念の為、タイムラインでもご確認ください。

■全額返金

- ・全額返金の場合、返金額（[5]）が**全額**であることを確認してください。

■一部返金

- ・**楽天ペイオンライン決済では一部返金できません。**

Shopify 管理画面操作補足資料

(1) 支払い状況ステータスの変更

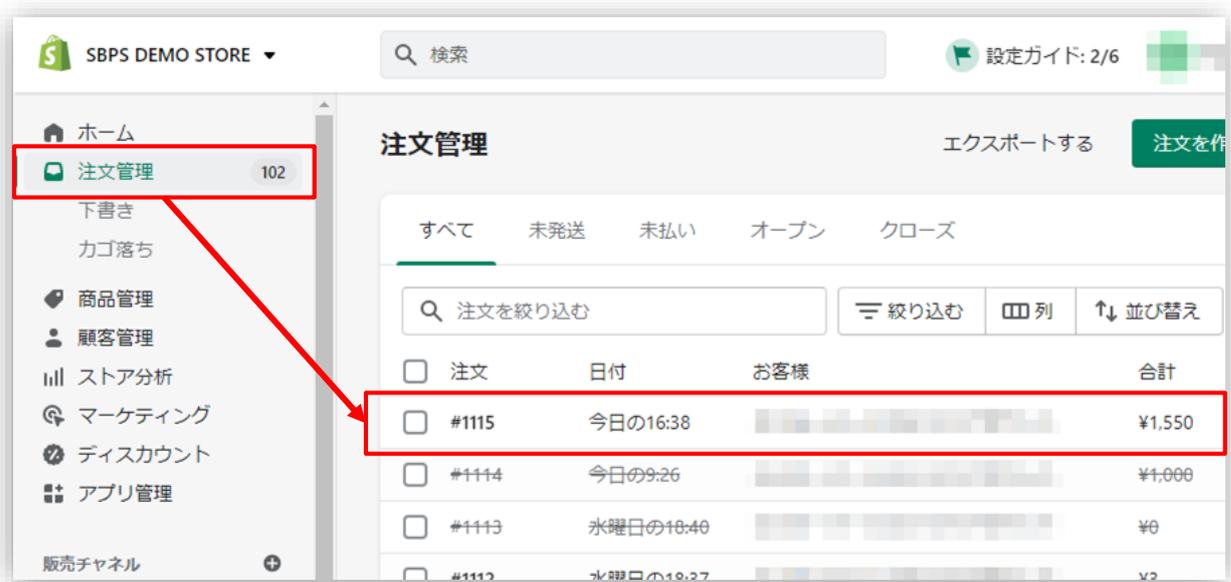
(1) 支払い状況ステータスの変更

Shopify 側の支払い状況ステータスを「支払い済」に変更する処理です。

支払い状況ステータスを「支払い済」に変更する場合の対応方法です。
SBPS 管理画面で先に実売上処理をしている場合に以下の対応をおこないます。

支払い状況ステータス変更方法について

- ① 左メニュー > 注文管理 > すべての注文 から対象の注文をクリックして、注文詳細画面を表示します。



(1) 支払い状況ステータスの変更

支払い状況ステータス変更方法について

② 「支払いを回収」ボタンをクリックすると、「支払い済としてマークする」が表示されます。



③ 「支払い済としてマークする」ボタンをクリックすると、Shopify 側の支払い状況ステータスを「支払い済」に変更できます。



以上で、支払い状況ステータスの変更作業は完了です。

FAQ

よくあるお問い合わせ

よくあるお問い合わせ

Q1. Shopify注文画面・SBPS管理ツールのデータ突合方法について

- A. 新決済システム（PaymentApp）移行後のShopify注文画面・SBPS管理ツールでデータ突合のための値については、「Payment_id = SBPS商品名(item_id)」になります。
- ※旧決済システムでは、「Shopify承認キー」 = 「SBPSトラッキングID」であったが、Shopify承認キー項目がなくなっております。
- ※「Payment_id」は、shopify管理画面から検索などすることは不可になり、各Shopifyの注文データから確認頂く流れになります。（注文時間、金額等から調べていただく必要がございます）

Q2. 返金がエラーになったのですが。

- A. 下記いずれかのケースでエラーとなります。
- ・一部返金を行おうとした場合、一部返金の処理がシステム上できませんため、エラーとなります。
 - ・返金期限を超過している場合、エラーとなります。（返金可能期間：売上確定処理日を含む翌月末まで
 - ・売上確定処理後、約30分間は返金（キャンセル）ができません。
- ※Shopify側で「自動の売上設定」にしている場合、お客様のお支払い後約30分間返金できません。
- 注文ステータスが「支払い済み」となった後に、返金の処理をお願いいたします。

よくあるお問い合わせ

Q3. 返金をした場合、手数料は発生しますか？

- A.** 発生いたしません。
※トランザクション費は売上分、返金分と二回発生いたします。
なお、別途楽天社より請求がある可能性がございます。

Q4. 1回あたりの決済金額について下限と上限を教えてください。

- A.** 1回あたりのご利用可能額は 最低100 円から、最大金額はクレジットカード会社が設定したご利用限度額までとなります。

Q5. 売上処理期限（与信期間）について教えてください。

- A.** 購入要求処理日含めて5カ月後の末日までとなります。ただし裏側で紐づくクレジットカードの与信期限は購入要求処理日から60日となるため、与信期限切れの決済に対し売上確定処理を行った場合は、楽天側で再与信・売上確定処理を行います。再与信の結果がNGになることもありますので、ご注意ください。

Q6. 決済のキャンセル・返金は可能でしょうか。

- A.** 返金の処理は可能でございます。
返金可能な期間は、売上処理日を含む翌月末までとなります。

よくあるお問い合わせ

Q7. 決済金額のうち一部返金したいのですが可能でしょうか。

A. 誠に恐れ入りますが、一部返金の処理はできかねます。

Q8. 手数料や固定費の明細書はありますか？

A. 毎月21日までにSBPS加盟店ポータルにご登録済みのメールアドレスへ収納明細書をお送りいたします。
なお、収納明細書はSBPS加盟店ポータルサイトよりダウンロードも可能でございます。
収納明細書に関するご質問はこちら：sbps-support@sbpayment.jp

Q9. 決済のテストはどのように行えばいいですか？

A. Shopify管理画面よりテストモードに設定をすることにより可能になります。
テストモードの利用方法は、17頁をご参照ください。

よくあるお問い合わせ

Q10. テストアカウント（テストモードで使用するIDなどのアカウント、カード番号）はありますか？

- A.** 楽天Payにつきましては、テストアカウントのご用意がございません。そのため、テストを行う際はお手持ちのアカウントなどでテストをお願いいたします。その際、実際の請求はございませんが必ず返金のご対応をお願いいたします。

Q11. 決済ステータスが「保留中」となっているのですが、どのような状況ですか？

- A.** 売上処理を行ってからステータスが確定の状態（支払い済み）となるまで、約30分の時間を要します。Shopify管理画面においてステータスが確定となるまでは、「保留中」と表示されます。

Q12. 楽天から審査OKと連絡があったが、すでに利用可能ですか？

- A.** 弊社側でのシステム構築作業が完了次第、利用可能となります。楽天社から貴社へ審査承認のご連絡後、弊社側でのシステム構築作業に若干お時間を要しますため、ご了承ください。システム構築が完了しているかどうかは、加盟店様向けポータルサイト内の「進捗状況」から確認可能でございます。

よくあるお問い合わせ

Q13. お客様は楽天スーパーポイントを利用して購入可能ですか？

- A. 可能でございます。また、購入に応じて楽天スーパーポイントがたまります。詳細は以下のサイトをご確認ください。
<http://checkout.rakuten.co.jp/>

Q14. 金額変更は可能ですか？

- A. 楽天ペイオンライン決済の場合、Shopify 管理画面から『金額変更処理』をおこなうことはできません。詳細は27頁をご確認ください。

Q15. 返金を行った際、お客様に返金されるタイミングはいつになりますか。

- A. 各クレジットカード会社ごとの締め日などによって最終的に返金されるタイミングが異なりますため、具体的な返金日はお客様自身によりカード会社へ問い合わせるとご確認いただけます。

Q16. お客様が楽天スーパーポイントを利用してお支払いをした際に、返金やキャンセルを行った場合、ポイントは返還されますか？

- A. 返還されます。ただし期間限定ポイントの場合、有効期限を過ぎたポイント分は返金処理を行っても、変換されません。

よくあるお問い合わせ

Q17. アプリを導入後、定期的にアップデート作業を行う必要はありますか？

- A.** 基本的には必要ございません。
アップデートが必要な場合には、アプリ設定の際に入力いただいたシステム・運用連絡先メールアドレスへご連絡させていただきます。

Q18. テストモードで決済をしたら、支払いステータスがずっと「保留中」になってしまうのですが。

- A.** ・楽天ペイのテストモード決済では、「売上の確定」の処理ができません。（本番環境と全く同じテストの確認ができません。）テストモードとして確認できるのは、サイト上での購入の挙動のみとなります