



クレジット課金失敗の際の 対応の流れ



クレジット課金失敗時の確認方法

定期コースのクレジット決済で何らかの理由で決済が失敗する場合があります。以下により確認と対応をお願いします。

<確認方法>

- ・ 売上一覧：条件：クレジット決済
- ・ 状況が「失敗」になっているものを確認する。

お知らせ	今日の精算書	教室管理	レッスン管理	レッスンスケジュール管理	開催履歴
インストラクター管理	チケット管理	生徒管理	販売チケット一覧	売上一覧	スタジオ情報・その他管理

売上一覧

APP ID:2	ID、別管理ID、漢字、カナ、メールアドレス、電話番号（例：9...）	クレジット...	2023/04	検索
----------	-------------------------------------	----------	---------	----

2023-04-28 00:00:00	ジップ太郎 ジップタロウ	定期コース	月4	5390	クレジット	失敗
------------------------	-----------------	-------	----	------	-------	----

対応方法

2. の検索時、Pay.jpの顧客IDはシステム管理画面の生徒詳細画面よりご確認ください。

顧客対応履歴 ?

入会プラン ▼

定期コース ? ▼

オンライン変更不可

保有チケット ? ▼

Pay.jp顧客ID

無キャン回数 ? 1回

予約可能回数 ?

操作の流れ

3.Pay.jpの該当レコードのエラーメッセージを確認

売上詳細

課金ID	
支払い情報	支払失敗
エラーコード	card_declined
<u>エラーメッセージ</u>	<u>このカードはクレジットカード会社により拒否されました。</u>
支払い額	¥6,600
支払い日時	
<u>顧客ID</u>	<u>CUS</u>

操作の流れ

4.お客様へのご連絡と①②のご案内をお願いいたします。

①決済のできなかった料金の回収を行う。

②エラーの原因を解消する。もしくは別カードの再登録を行う。

※②を行わないと次回の決済も失敗する可能性が高いです。

★料金の回収については、

店頭支払い

クレジット決済(Pay.jpで売上登録も可能)等、スタジオ様で定めた請求方法でお客様にお支払いいただきますようお願いいたします。

★エラーについて

決済失敗の理由(エラー理由)は様々で、システム側ではエラー理由の詳細がわかりかねます。お客様にご確認ください(お客様よりクレジットカード会社へお問い合わせいただく等、お客様ご自身でご確認いただく形となります)。

Q&A

Q.課金失敗の場合、チケットは付与されますか？

A.課金失敗の場合も、チケットは自動付与されます。

Q.定期課金が失敗した場合、PAY.JPの設定に変更はありますか？

A.何らかの理由で定期課金の決済が失敗した場合、PAY.JP側の定期課金設定は削除され、次回の決済日当日に再度PAY.JP側の定期課金設定、決済が行われますのでご注意ください。また、Pay.jpに再度設定されるため、売上一覧には「新規」として表示されますので合わせてご注意ください。