

レジペイお申込サイト FAQ

お問い合わせ内容一覧

| | |
|----------------------------------|----|
| 1. レジペイ端末 お申し込みからお届けまでの流れ | 2 |
| 2. アカウント登録について | 4 |
| 3. 購入・申込時の入力について..... | 7 |
| 4. 「レジペイお申込サイト」の使い方について..... | 12 |
| 5. 「レジペイお申込サイト」利用時のトラブルについて..... | 16 |
| 6. その他..... | 20 |
| ◆ レジペイお申込サイト ヘルプデスク..... | 26 |
| ◆ 操作ガイド..... | 26 |
| ◆ リースガイド..... | 26 |

1. レジペイ端末 お申し込みからお届けまでの流れ

- 1.1. お申込みから端末を受け取るまでの流れ 3
- 1.2. 「支払手続き依頼メール」の送信時期 3
- 1.3. 端末の出荷・発送時期 3

[\[トップへ戻る \]](#)

1.1. お申込みからレジペイ端末を受け取るまでの流れ

レジペイお申込サイトでのお申込みからレジペイ端末を受け取るまでの流れは、概ね以下のとおりです。

以下のうち、①②⑥⑧⑩の処理を代理店側で行ないます。

- ①レジペイお申込サイトで、アカウント登録
- ②レジペイお申込サイトで、レジペイ端末の申し込み
- ③（支払い方法が「リース」の場合）リース会社による与信審査
- ④保険会社（代申保険会社、乗合保険会社）の承認・合議
- ⑤受付会社から、「支払手続き依頼メール」を送信
- ⑥レジペイお申込サイトで、支払手続き（←この作業により申込みが最終確定。以降はキャンセル不可）
- ⑦（支払方法が「振込」「リース」の場合）受付会社から、請求書送付（振込口座の通知）もしくはリース契約書送付
- ⑧（支払方法が「振込」「リース」の場合）代金振込み、もしくはリース契約書の記入押印・返信
- ⑨受付会社から生産工場に対して生産・出荷指示
- ⑩出荷日確定後、受付会社から「出荷予定日のご連絡メール」を送信
- ⑪生産工場からレジペイ端末を出荷
- ⑫レジペイ端末を受け取り

1.2. 「支払手続き依頼メール」の送信時期

「支払手続き依頼メール」の送信時期は、概ね以下のとおり。（2018年6月1日時点での計画による）

- | | |
|---------------|---|
| ・4/30 までの申込み分 | 送信済み |
| ・5/1 以降申込み分 | 保険会社承認後、当月もしくは翌月 5 日頃～20 日頃 ^{*1} に順次送信予定 |

1.3. レジペイ端末の出荷・発送時期

レジペイ端末の出荷・発送時期は、概ね以下のとおり。（2018年6月1日時点での計画による）

該当する申込の出荷予定日が決まれば、「出荷予定日のご連絡」メールを送付します。

- | | |
|--|-------------|
| ・～3/31 申込み分で、4/10 までに発注確定 ^{*2} 、4/23 までに手続き ^{*3} 完了分 | 出荷済み |
| ・～4/30 申込み分で、5/17 までに発注確定 ^{*2} 、5/24 までに手続き ^{*3} 完了分 | 6/26 頃に出荷予定 |
| ・6 月以降 10 日頃 ^{*1} までに発注確定 ^{*2} 、22 日頃 ^{*1} までに手続き ^{*3} 完了分 | 翌月末頃に出荷予定 |

*1)日程は目安です。曜日や祝・祭日などにより前後する可能性があります。

*2)ここでの「発注確定」とは、レジペイサイトで行なう「支払手続き」作業のことを指します。

発注確定の期限日は支払方法によって前後します。（振込は上記記載日、リースは 5 日程前、クレジットカードは手続き^{*3}完了期限日の前日）

*3)ここでの「手続き」とは、支払い方法によって異なり、それぞれ「クレジット:支払手続き」「振込:入金確認」「リース:リース契約書確認」を指します。

*4)申込状況によっては納期が遅れる可能性がございます。

[\[トップへ戻る \]](#)

2. アカウント登録について

| | |
|---|---|
| 2.1. アカウント登録はどのようにすればよいですか？ | 5 |
| 2.2. 「代理店名」は何を入力すればよいですか？ | 5 |
| 2.3. 「代理店登録番号」とは何ですか？ | 5 |
| 2.4. 「代申会社」「代表会社」が不明な場合は、何を選択すればよいですか？ | 5 |
| 2.5. 配下の店舗（支店・営業所）に代申会社や乗合会社が異なる店舗がありますが、どのように登録すればよいですか？ | 5 |
| 2.6. 「代理店住所」は、どここの住所を入力すればよいですか？ | 5 |
| 2.7. 「代理店連絡先」は、何を入力すればよいですか？ | 5 |
| 2.8. 「代理店担当者名」は、誰を入力すればよいですか？ | 6 |
| 2.9. 「メールアドレス」は、誰のアドレスを入力すればよいですか？ | 6 |
| 2.10. 「メールアドレス」は、携帯のメールアドレスを使用してもよいですか？ | 6 |
| 2.11. 「申込問合せ先担当者」は、誰を入力すればよいですか？ | 6 |
| 2.12. 「申込問合せ先連絡先」は、何を入力すればよいですか？ | 6 |
| 2.13. 「パスワード」には、何か制限がありますか？ | 6 |

[\[トップへ戻る \]](#)

2.1. アカウント登録はどのようにすればよいですか？

レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> のログイン画面下部の「アカウント登録」から、アカウントの新規作成をお願いします。

2.2. 「代理店名」は何を入力すればよいですか？

財務局届出の貴代理店名を入力してください。

2.3. 「代理店登録番号」とは何ですか？

代理店登録番号は、「損害保険代理店代理申請書」に記載したり、登録申請・届出データに入力する代理店ごと固有の番号です。詳しくは（一社）日本損害保険代理業協会のホームページ

（http://www.nihondaikyo.or.jp/news/pdf/d120322_1.pdf）などで確認してください。

代理店登録番号が不明な場合は、ご担当の保険会社にお問い合わせをお願いします。

代理店登録番号をお持ちでない場合は、“99999999999”（9を11桁）を入力してください。

2.4. 「代申会社」「代表会社」が不明な場合は、何を選択すればよいですか？

代申会社が選択肢にない場合は、「その他」を選択し、その後表示される「代表会社」を入力してください。

代表会社とは、代申会社以外の所属保険会社（乗合保険会社）を指します。

ここでは、レジペイをご提案いただいた会社を選択ください。（代表会社が本申込の受付対応をします）

不明な場合は、レジペイをご提案いただいた担当保険会社の営業担当者に確認をお願いします。

2.5. 配下の店舗（支店・営業所）に代申会社や乗合会社が異なる店舗がありますが、どのように登録すればよいですか？

どの代申会社・乗合会社を登録するかは、レジペイをご提案いただいた担当保険会社の営業担当者に相談してください。

2.6. 「代理店住所」は、どこの住所を入力すればよいですか？

財務局届出の住所を入力してください。

購入するレジペイ端末の送付先が上記住所と異なる場合は、購入申込時に「端末送付先」で送付先を指定してください。

※送付先の指定方法については、[操作ガイド](#)（3.3. STEP2 レジペイ端末の申込）を参考にしてください

2.7. 「代理店連絡先」は、何を入力すればよいですか？

財務局届出住所の連絡先「電話番号」を入力してください。「ハイフン」は、有無どちらでも入力できます。

2.8. 「代理店担当者名」は、誰を入力すればよいですか？

レジペイお申込サイトのアカウント管理者名を入力してください。該当する管理者がない場合は、[ヘルプデスク](#)、もしくは代申会社（代表会社）からの問い合わせに対応できる部署名もしくは代表者名をご入力ください。

また、担当者が複数名いる場合は、どなたか代表者の氏名を入力してください。

2.9. 「メールアドレス」は、誰のアドレスを入力すればよいですか？

ここで登録したアドレスに、登録完了メールのほか、申込み後の通知・案内メールが届きますので、それらが受け取れるメールアドレスを入力してください。

また、ここで登録したメールアドレスは、レジペイお申込サイトへの「ログイン ID」としても利用されます。パスワードと合わせて、忘れないように注意してください。

- ✚ メールアドレスの登録間違いによる「ログインできない」「案内メールが届かない」といった問い合わせが増えています。メールアドレス登録時には、くれぐれも間違いの無いように確認をお願いします。

2.10. 「メールアドレス」は、携帯のメールアドレスを使用してもよいですか？

携帯電話・スマートフォンのメールアドレスも使用できます。

なお、携帯電話・スマートフォンでドメイン指定受信を設定されている場合は、「@regipay.net」からのメールを受け取れるよう設定してください。

2.11. 「申込問合せ先担当者」は、誰を入力すればよいですか？

この申込に関する担当者名を入力してください。担当者が複数名いる場合は、どなたか代表者の氏名を入力してください。

2.12. 「申込問合せ先連絡先」は、何を入力すればよいですか？

この申込に関する担当者の連絡先電話番号を入力してください。「ハイフン」は、有無どちらでも入力できます。

2.13. 「パスワード」には、何か制限がありますか？

パスワードは6～20文字で、数字、大文字の英字、小文字の英字、記号のうち、2種類以上を組み合わせてください。なお、3連続で同じ文字は入力できませんので、注意してください。

- ✚ メールアドレスとパスワードは、レジペイお申込サイトのログイン時に必要ですので、忘れないように記録してください

[\[トップへ戻る \]](#)

3. 購入・申込時の入力について

- 3.1. 申込みはどのようにすればよいですか？ 8
- 3.2. 購入台数の設定画面で「購入台数 0台」としても金額表示が変わりません。 8
- 3.3. 購入台数の設定画面で商品が消えてしまいましたが、復活させる方法がありますか？ 8
- 3.4. リース契約での申し込みはどのように進めればよいですか？ 8
- 3.5. 「代理店基本情報」は変更可能ですか？ 9
- 3.6. 「レシートイメージ」には何を入力すればよいですか？ 9
- 3.7. 「レシートイメージ」に入力できる文字には、何か制限がありますか？10
- 3.8. 代理店基本情報以外の住所へレジペイ端末や請求書を送付したい場合は、どのように入力すればよいですか？
10
- 3.9. 複数の住所へレジペイ端末や請求書を送付したい場合は、どのように入力すればよいですか？10
- 3.10. 「保険会社情報」の入力で、代申会社・代表会社の登録コード（部課コード、代理店・扱者コード）がわかりません。10
- 3.11. 「保険会社情報」で、乗合保険会社はどこを選べばよいですか？11
- 3.12. 「保険会社情報」で、該当する乗合保険会社の表示がないのですが、どうすればよいですか？11
- 3.13. 店舗(支店・営業所)が複数ありますが、本社でまとめて申し込みすることはできますか？11

[\[トップへ戻る \]](#)

3.1. 申込みはどのようにすればよいですか？

レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> ヘログイン後、左側の「申込登録」からお申し込みください。

概略、以下のような流れになります。

- ①「購入台数の指定」画面で、購入台数を指定し、「申込手続きへ」ボタンを押す
- ②「申込内容の指定」画面で、「代理店基本情報」「お支払い方法」「レシートイメージ」「端末送付先」「請求書送付先」「保険会社情報」の各情報を選択・入力する
- ③以降、画面の指示に従って手続きを進める

なお、リース契約を選択される場合は、上記手順で申し込みを進め、②「申込内容の指定」画面の「お支払い方法」で、リースを選択してください。

3.2. 購入台数の設定画面で「購入台数 0 台」としても金額表示が変わりません。

以下の2つの方法で金額を更新することができます。

- ①「合計金額更新」ボタンをクリックする
- ②「購入台数 0 台」とする商品の右端にある「削除」ボタンをクリックする

レジペイお申込サイトの仕様上、「購入台数 0 台」とした商品の表示が消えてしまいますが、全ての商品に対して①もしくは②を行うことで、全ての商品が再表示されます。（既に入力した台数は初期化されます）

3.3. 購入台数の設定画面で商品が消えてしまいましたが、復活させる方法がありますか？

レジペイお申込サイトの仕様上、表示されている商品の「削除」ボタンをクリック、もしくは数量を「ゼロ」「クリア」して「合計金額更新」をクリックすると、対象の商品が消えてしまいます。

復活させる場合には、残っている全ての商品に対して「削除」ボタンをクリックしてください。最後に残った商品を「削除」すると、全ての商品が再表示されます。

ただし、それまでに入力した「数量」は初期化されますので、再度入力をお願いします。

3.4. リース契約での申し込みはどのように進めればよいですか？

レジペイお申込サイトのメニューでは、以下のような手順となります。

- ①申込登録 → ②購入台数の指定 → ③申込内容の指定

ログイン後、「申込登録」から、「購入台数の指定」画面で購入台数を指定し、続く「申込内容の指定」画面で詳細を入力します。

リース契約で申し込む場合は、台数を入力した後、続く「申込内容の指定」画面の「お支払い方法」でリースを選択してください。

3.5. 「代理店基本情報」は変更可能ですか？

代理店基本情報の欄には、アカウント登録時に登録した代理店基本情報が自動で展開されていますが、今回の申込みに限った形で、情報を変更することが可能ですので、必要に応じて変更してください。

ただし、ここで変更した内容は今回の申込みでのみ有効です。アカウント情報として登録されている代理店基本情報には反映されませんので注意してください。

また、メールアドレスを変更した場合、申込受付メールを始めとする、該当する申込みに関する通知・案内メールは、すべて変更したメールアドレスに届きますので注意してください。

- ✚ メールアドレスの登録間違いによる「ログインできない」「案内メールが届かない」といった問い合わせが増えていきます。メールアドレス登録・変更時には、くれぐれも間違いの無いように確認をお願いします。

3.6. 「レシートイメージ」には何を入力すればよいですか？

レジペイ端末から印字/表示する、口座振替契約受付確認書（いわゆるレシート）の「お問い合わせ先」に印字する内容を入力します。

ただし、「㈱」などの記号や「高」などの旧字体は使用できませんので注意してください。

使用できない文字の詳細は、[操作ガイド](#)（3.3.5. レシートイメージ 禁則文字一覧）を参考にしてください。

以下のようなイメージとなります。

【入力画面】

レシートイメージ

本項目はレシートに反映されます。レシートはレジペイ端末で口座登録を行った後にPDFで確認することができます。
※表示イメージはご参照 お問い合わせ先①/お問い合わせ先②は全角15文字まで入力できます。
㈱などの記号や旧字体（高など）は使用できません。㈱は（株）へ全角3文字に変更ください。旧字体は新字体へ変更ください。

お問い合わせ先① 必須 【印】 代理店名

お問い合わせ先② 【印】 店舗名

お問い合わせ先電話番号 必須

【レシートイメージ】

【口座振替契約受付確認書】

下記の通り
 口座振替契約を受け付けました。

お問い合わせ先
 〇〇〇〇保険事務所
 △△△△店

電話番号 03-1234-5678

申込利用日 2017/10/01 12:34:56

伝票番号 XXXXXX

N R I 処理通番 XXXXXX

口座番号 XXXXXX

全額振替名 | 銀行コード | 支店コード
 **** | **** | ****

取引区分 | 承認番号 |
 口座振替契約 | ***** |

取扱店 〇〇〇〇保険

収納機関コード XXXXXXXX

委託者力子氏名 *****

委託者番号 XXXXXXXX

委託者番号特定コード XXX
 (〇〇〇〇〇〇〇〇〇)

証券番号 123456789012

保険種目 新種

依頼書提出事由 口座開始

口座名義人 〇〇〇〇〇〇

契約者氏名 〇〇〇〇〇〇

保険始期 (和暦) 平成29年11月1日

XXXXXXXX XXXXXXXXXX=XX

お客様控

3.7. 「レシートイメージ」に入力できる文字には、何か制限がありますか？

レシートイメージの入力欄では、「株」などの記号や、「高」などの旧字体は使用できません。

※「株」は「前括弧」「後括弧」と「株」の3文字へ、旧字体は新字体へ変更してください

使用できない文字は以下のとおりです。

| | | | | | | | | | | LF | | | | | CR |
|----|----|-----|------|-----|----------------|---|---|---|---|-----|-----|-----|----|----|----|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ | ⑪ | ⑫ | ⑬ | ⑭ | ⑮ | ⑯ |
| ⑰ | ⑱ | ⑲ | ⑳ | | | | | | | | | | | | ミ |
| キ | ギ | ズ | グ | ト | ル | ル | ル | フ | 加 | ドル | 円 | 円 | 記 | 金 | mm |
| cm | km | mg | kg | cc | m ² | | | | | | | | | 平成 | |
| 々 | 々 | No. | K.K. | TEL | ⓪ | Ⓛ | Ⓜ | Ⓝ | Ⓟ | (株) | (有) | (代) | 明治 | 大正 | 昭和 |
| 々 | ≡ | ∫ | ∅ | Σ | √ | ⊥ | ∠ | ∟ | △ | ∴ | ∩ | ∪ | | | |
| | | | | | | | | | | フ | ！ | ！ | ！ | | |

レシートイメージ 禁則文字一覧

使用できない文字の詳細については、[操作ガイド](#)（3.3.5. レシートイメージ 禁則文字一覧）も参考にしてください。

3.8. 代理店基本情報以外の住所へレジペイ端末や請求書を送付したい場合は、どのように入力すればよいですか？

購入申込時の「申込内容の指定」画面で、「端末送付先」「請求書送付先」をそれぞれ指定できますので、そこで送り先を指定してください。

詳しくは、[操作ガイド](#)（3.3. STEP2 レジペイ端末の申込）を参考にしてください

3.9. 複数の住所へレジペイ端末や請求書を送付したい場合は、どのように入力すればよいですか？

送付先毎に複数回の購入申込みをお願いします。

「端末送付先」と「請求書送付先」の組み合わせで、いわゆる「ひとつの送付先」となりますので、どちらかが異なっている場合は、複数回の購入申込みをお願いします。

3.10. 「保険会社情報」の入力で、代申会社・代表会社の登録コード（部課コード、代理店・扱者コード）がわかりません。

登録コード（部課コード、代理店・扱者コード）については、代申会社（もしくは代表会社）の営業担当者へお問い合わせをお願いします。

3.11. 「保険会社情報」で、乗合保険会社はどこを選べばよいですか？

レジペイ端末を使用して契約する保険会社を選択してください。

乗合会社を選択していない場合、該当する保険会社の契約には、レジペイ端末を使用できませんので注意してください。

乗合保険会社が存在しない場合（代申会社のみの場合）は、乗合会社選択の必要はありません。

なお、各保険会社の登録コード（部課コード、代理店・扱者コード）については、各保険会社の営業担当者へお問い合わせをお願いします。

3.12. 「保険会社情報」で、該当する乗合保険会社の表示がないのですが、どうすればよいですか？

レジペイ端末は、表示されている保険会社向けの契約でのみ使用できます。表示されていない保険会社向けの契約では使用できませんし、申込み時に選択もできません。

該当する保険会社の表示がない場合は、乗合保険会社の選択は不要です。そのまま申込みを進めてください。

3.13. 店舗(支店・営業所)が複数ありますが、本社でまとめて申し込みすることはできますか？

ひとつのアカウントで、各店舗向けの申込みは可能です。

一般的には以下の方法が考えられます。

①複数回 分割申込み

本社アカウントで、店舗単位の申込を複数回行います。

申込み単位で、「端末送付先」「請求書送付先」「レシートイメージ（レジペイ端末から印刷するレシート情報）」を、それぞれ変更することが可能ですので、各店舗へ直接送付することができます。また、「請求書送付先」のみを本社で統一し、支払いを本社で一括して行なうことも可能です。

②一括申込

本社アカウントで、全店舗分の台数をまとめて申込みします。

「端末送付先」「請求書送付先」「レシートイメージ（レジペイ端末から印刷するレシート情報）」を指定することは可能ですが、全て共通の送付先、請求先、レシートイ情報となりますので、注意してください。

また、本社（申し込み元）で一括受け取り後、各店舗へ再発送する必要があります。

レジペイ端末入手後、それぞれのレシート情報を変更することも可能ですが、変更の反映には、1ヶ月ほどかかる場合がありますので注意してください。

ただし、リース契約の場合は、状況が若干異なりますので、別途ご相談をお願いします。

[\[トップへ戻る \]](#)

4. 「レジペイお申込サイト」の使い方について

- 4.1. どのように問い合わせればよいですか？13
- 4.2. パスワードを忘れてログインできません。13
- 4.3. 登録メールアドレスを忘れてログインできません。13
- 4.4. 申込をキャンセルしたいのですが、どうすればよいですか？13
- 4.5. 申込内容（支払方法や送付先）を変更したいのですが、どうすればよいですか？13
- 4.6. 申込内容（代理店情報やレシートイメージ）を変更したいのですが、どうすればよいですか？14
- 4.7. 代理店基本情報を変更したいのですが、どのようにすればよいですか？14
- 4.8. 入手した端末の情報を変更したいのですが、どのようにすればよいですか？14
- 4.9. 申込み後、登録メールアドレスを変更したのですが、案内メールはどこに届きますか？14
- 4.10. 申込後の状況を確認したいのですが、どのようにすればよいですか？14
- 4.11. 「申込履歴一覧」と「発注履歴一覧」の違いは何ですか？15

[\[トップへ戻る \]](#)

4.1. どのように問い合わせればよいですか？

レジペイお申込サイトの使い方に関するお問い合わせは、レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> ヘログイン後、マイページのヘッダ部分（右上）にある「お問い合わせ」からお問い合わせください。

レジペイお申込サイトにログインできない場合は、[ヘルプデスク](#)へメールでお問い合わせください。

4.2. パスワードを忘れてログインできません。

パスワードを忘れた場合は、レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> のログイン画面から「パスワードをお忘れの方はこちら」をクリックしてください。

アカウント登録時に登録したメールアドレス宛にメールが届きますので、メールの指示に従ってパスワードの再登録を行ってください。

4.3. 登録メールアドレスを忘れてログインできません。

登録メールアドレスを忘れた場合は、[ヘルプデスク](#)へメールで連絡をお願いします。折り返し、本人確認のメールをお送りしますので、必要事項を記載して返信してください。本人確認が出来れば、ヘルプデスクにて登録メールアドレス変更の手続きを行います。

なお、本人確認が出来なかった場合は、新規にアカウント登録をしていただくこととなります。

その場合、既存登録メールアドレスで購入・登録されているレジペイ端末は継続してご利用可能ですが、レジペイ端末に登録されている端末情報の変更(乗合会社の追加、レシート情報の変更など)は出来ませんので、注意してください。

4.4. 申込をキャンセルしたいのですが、どうすればよいですか？

「支払手続き」完了前であればキャンセルが可能です。

レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> にログイン後、「申込履歴」の画面で該当する申込 ID を選択し、「申込履歴詳細」画面からキャンセルしてください。

「支払手続き」完了後のキャンセルはお受けすることができませんので、ご了承ください。

※詳しくは、[操作ガイド](#)（3.6.申込のキャンセル）を参考にしてください

4.5. 申込内容（支払方法や送付先）を変更したいのですが、どうすればよいですか？

登録した申込みの内容は変更はできません。「支払手続き」完了前であればキャンセルが可能ですので、一度キャンセルした後、もう一度購入申込みをお願いします。

※詳しくは、[操作ガイド](#)（3.6.申込のキャンセル、3.3.3(c)過去に申込をキャンセルした履歴からあらためて申込する）を参考にしてください

4.6. 申込内容（代理店情報やレシートイメージ）を変更したいのですが、どうすればよいですか？

申込みの内容そのものは変更はできませんが、レジペイ端末に登録される代理店情報やレシートイメージは、レジペイ端末入手後にレジペイお申込サイトから登録情報の変更を申請することが可能です。

ただし、情報変更の反映には、1ヶ月ほどかかる場合がありますので注意してください。

※詳しくは、[操作ガイド](#)（4.端末情報を変更する）を参考にしてください

4.7. 代理店基本情報を変更したいのですが、どのようにすればよいですか？

レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> にログイン後、「代理店基本情報の変更」の画面で該当する内容の変更入力・登録をお願いします。

ただし、この「代理店基本情報の変更」では、以下の情報は変更されません（変更内容はデータ連携されません）ので、注意してください。

- ・変更前に申し込んだ申込みの内容（支払い方法や端末送付先、請求書送付先、連絡先メールアドレス等）
- ・入手したレジペイ端末に登録されている情報（レシート情報等）

4.8. 入手したレジペイ端末の情報を変更したいのですが、どのようにすればよいですか？

レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> にログイン後、「発注履歴一覧」もしくは「端末一覧」から情報変更をするレジペイ端末が含まれる「発注履歴詳細」画面へ移行し、「申込内容を変更する」から変更する情報の入力・登録をお願いします。

ただし、情報変更の反映には、1ヶ月ほどかかる場合がありますので注意してください。

※詳しくは、[操作ガイド](#)（4.端末情報を変更する）を参考にしてください

4.9. 申込み後、登録メールアドレスを変更したのですが、案内メールはどこに届きますか？

登録メールアドレス等の代理店基本情報を変更しても、変更前に申込みした内容は変更されません。

申込みの内容は、申し込みをした時の内容が維持されますので、該当する申込みの案内メールは、変更前のメールアドレスへ送信されます。

案内メールの送信先を変更したい場合は、該当の申込みをキャンセルした後、もう一度購入申込みをお願いします。

「支払手続き」完了前であればキャンセルが可能です。

4.10. 申込後の状況を確認したいのですが、どのようにすればよいですか？

レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> のマイページ「申込履歴一覧」「発注履歴一覧」の画面で確認することができます。

4.11. 「申込履歴一覧」と「発注履歴一覧」の違いは何ですか？

レジペイ端末の購入は、概ね以下のような流れとなります。

①購入申込→②損保承認→③支払手続き→④入金確認→⑤生産指示→⑥レジペイ端末出荷

この流れの中で、①②のステップにある申し込みの状況が「申込履歴一覧」に表示されます。

③の支払手続き完了、およびそれ以降のステップにある申し込みの状況が「発注履歴一覧」に表示されます。

※詳しくは、[操作ガイド](#)（5.3.端末一覧・発注履歴・申込履歴の確認方法）を参考にしてください

[\[トップへ戻る \]](#)

5. 「レジペイお申込サイト」利用時のトラブルについて

- 5.1. 入力エラーが発生します。.....17
- 5.2. アカウント登録時に「入力内容に誤りがあります」というメッセージが表示されます。.....17
- 5.3. レジペイお申込サイトにログインできません。.....17
- 5.4. サイトにアクセスできません。.....17
- 5.5. アカウント登録したのに、登録完了メールが届きません。.....17
- 5.6. 支払手続きをしたいのですが、「上記内容で支払い手続きを行なう」ボタンが出てきません。.....17
- 5.7. 「発注履歴一覧」に申込した内容が表示されません。.....18
- 5.8. クレジットカード決済で、「発注する」ボタンが押せません。.....18
- 5.9. 「パスワード」が表示されないので入力した文字が確認できません。.....19
- 5.10. レジペイ端末の情報（代理店情報、レシート情報など）が変更できません。.....19

[\[トップへ戻る \]](#)

5.1. 入力エラーが発生します。

入力箇所によっては、文字数や使用できる文字に制限がかかっています。入力文字の再確認をお願いします。

- ・使用できる文字（全角、半角、英数、記号など）は、入力箇所の条件を満たしていますか？
- ・スペースも「文字」として認識されます。
- ・文字数は、入力箇所の条件を満たしていますか？
- ・環境依存文字（PC やブラウザの設定によって変化する文字、①など）を使用していませんか？
- ・全角文字コードは Shift-JIS になっていますか？

5.2. アカウント登録時に「入力内容に誤りがあります」というメッセージが表示されます。

情報入力後、「確認画面へ」ボタンを押した時に、入力した内容が各項目の条件を満たしていない場合ときに、該当項目にメッセージが表示され、訂正を促す仕様となっています。

該当項目の入力内容が正しく入力できているか、確認をお願いします。

また、メッセージが表示された場合、パスワード欄は空欄となりますので注意してください。

5.3. レジペイお申込サイトにログインできません。

「メールアドレス」「パスワード」は正しく入力されていますか？

- ・キーボードの CapsLock や NumLock は ON になっていませんか？
- ・大文字・小文字は正しく入力できていますか？ 大文字・小文字は別文字として判断されます。

5.4. サイトにアクセスできません。

サービスの停止を伴う障害が発生した場合は、Sorry 画面が表示されます。復旧の目処などは、Sorry 画面に表示されるメッセージをご確認ください。なお、障害の症状によっては Sorry 画面が表示できない場合もあります。

Sorry 画面での確認ができない場合や不明な点がある場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください。

5.5. アカウント登録したのに、登録完了メールが届きません。

登録メールアドレスは正しく入力できていますか？登録メールアドレスが間違っていると、登録完了メールは届きません。

携帯メールアドレスを使用している場合は、「@regipay.net」からのメールを受け取れるよう設定をお願いします。

また、PC のメールアドレスを登録している場合でも、迷惑メールと判断されている可能性がありますので、「@regipay.net」からのメールが受け取れる環境かどうかの確認をお願いします。

5.6. 支払手続きをしたいのですが、「上記内容で支払い手続きを行なう」ボタンが出ません。

「上記内容で支払い手続きを行なう」ボタンは、「支払手続き依頼メール」が送信された後、表示されるようになります。

「支払手続き依頼メール」が送られてくるまでしばらくお待ちください。

5.7. 「発注履歴一覧」に申込した内容が表示されません。

レジペイ端末の購入は、概ね以下のような流れとなります。

①購入申込→②損保承認→③支払手続き→④入金確認→⑤生産指示→⑥レジペイ端末出荷

この流れの中で、①②のステップにある申し込みの状況が「申込履歴一覧」に表示されます。

③の支払手続き完了、およびそれ以降のステップにある申し込みの状況が「発注履歴一覧」に表示されます。

申込みの進捗によって表示される一覧が異なりますので、該当するレジペイ端末申込みの進捗を確認してください。

※詳しくは、[操作ガイド](#)（5.3.端末一覧・発注履歴・申込履歴の確認方法）を参考にしてください

5.8. クレジットカード決済で、「発注する」ボタンが反応しません。

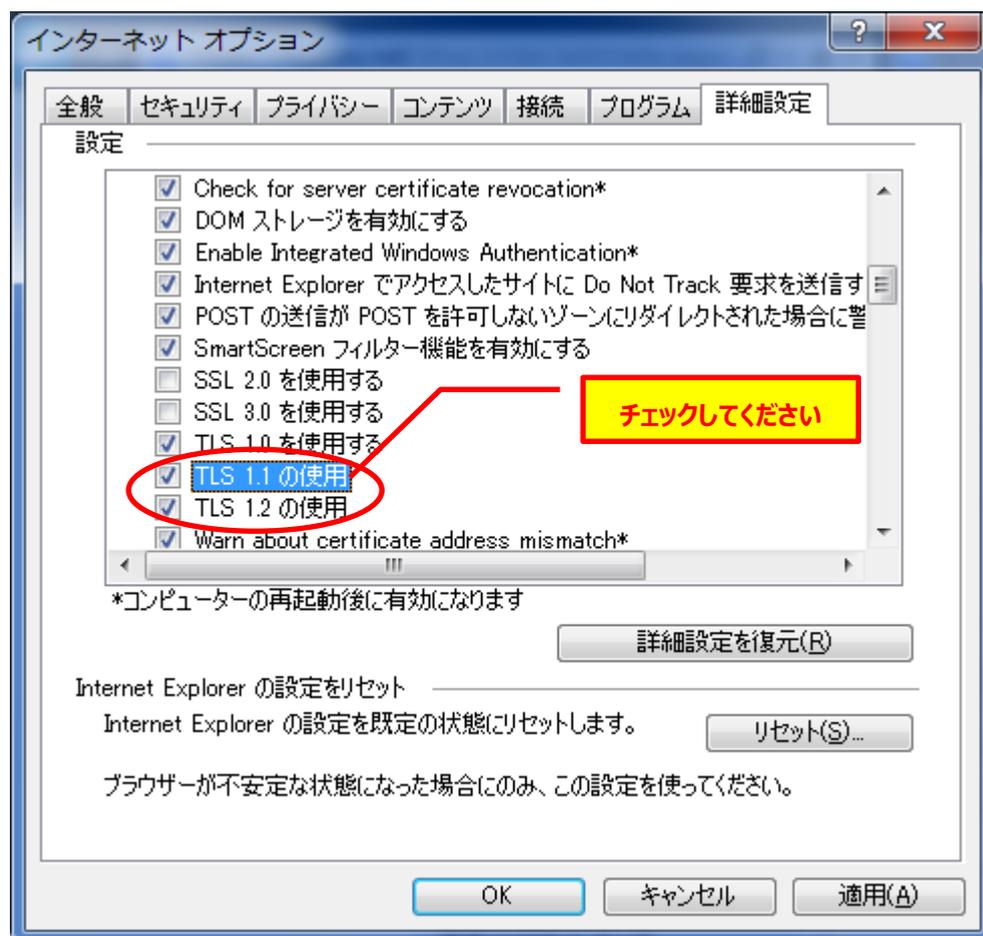
ご利用のブラウザのセキュリティ機能が設定できていない可能性があります。

クレジット決済を利用するには、TLS1.1, TLS1.2 の使用設定が必要です。ご利用のブラウザの設定を確認してください。

Internet Explorer をご利用の場合は、「ツール」-「インターネットオプション」-「詳細設定」-「セキュリティ」で、

- ・TLS1.1 の使用
- ・TLS1.2 の使用

を確認し、チェックされていない場合は両方にチェックを入れてください。



上記の設定が問題ない場合、セキュリティの観点から社内 LAN からのアクセスが制限されている可能性がありますので、社内 LAN システムの管理者へもご確認をお願いします。

5.9. 「パスワード」が表示されないので入力した文字が確認できません。

セキュリティ上の観点から、パスワードは非表示（伏字）としています。
メモ帳等で入力した文字を確認するなどの対応をお願いします。

5.10. レジペイ端末の情報（代理店情報、レシート情報など）が変更できません。

以下の要因が考えられます。
対象の端末の状況を、今一度ご確認ください。

- ・レジペイ端末が出荷されていない（手元に届いていない）
端末情報の変更は、お手元に届いた端末に対してのみ可能です。出荷前（申し込み途中）の端末に対しては情報変更できません。
- ・お手元のレジペイ端末の情報を変更申請中
すでに情報変更申請中の場合は、変更できません。申請中の変更が完了してから、再度申し込みをしてください。
- ・レジペイ端末が機能停止(無効化)されている
機能停止されたレジペイ端末の情報は変更できません。

[\[トップへ戻る \]](#)

6. その他

| | |
|--|----|
| 6.1. 個人での購入は可能ですか？ | 21 |
| 6.2. 支払方法には何がありますか？ | 21 |
| 6.3. クレジットカードは何が使えますか？ | 21 |
| 6.4. リースについて教えてください。 | 21 |
| 6.5. リースの与信審査はどのように通知されますか？ | 21 |
| 6.6. パスワードの有効期限はありますか？ | 22 |
| 6.7. パスワード変更の際、前回と同じパスワードを設定してもよいですか？ | 22 |
| 6.8. レジペイお申込サイトの「お問い合わせ」から問い合わせた場合、土日でも返事は返ってきますか？ | 22 |
| 6.9. レジペイお申込サイトの「お問い合わせ」から問い合わせる場合、アカウント登録したメールアドレス以外でも問い合わせることはできますか？ | 22 |
| 6.10. レジペイお申込サイトの「お問い合わせ」から問い合わせた場合、受付メールは届きますか？ | 22 |
| 6.11. 請求書は発行できますか？ | 22 |
| 6.12. 請求書の支払期限を過ぎても支払い可能ですか？ | 23 |
| 6.13. 請求書を紛失しました。再発行はできますか？ | 23 |
| 6.14. 見積書は発行できますか？ | 23 |
| 6.15. 領収書は発行できますか？ | 24 |
| 6.16. 発注依頼メール（支払手続きのお願いメール）が見当たりません。どのように手続きを進めればよいでしょうか。 | 24 |
| 6.17. 購入したレジペイ端末の返品は可能ですか？ | 24 |
| 6.18. レジペイ端末の動作環境や環境チェックシートについて教えてください。 | 24 |
| 6.19. レジペイ端末が動作しません。 | 24 |
| 6.20. レジペイアプリがダウンロードできません。 | 25 |
| 6.21. 「FAQ」でも解決できなかった場合、どうしたらよいですか？ | 25 |

[\[トップへ戻る \]](#)

6.1. 個人での購入は可能ですか？

本事業目的の購入であれば、個人での購入も可能です。

ただし、購入の申込み時には代申保険会社の承認が必要となりますので、レジペイ端末管理の観点からも、代理店のアカウントでのお申込みをお勧めします。

6.2. 支払方法には何がありますか？

「銀行振り込み」「クレジットカード」「リース」の3通りの方法があります。

※詳しくは、[操作ガイド](#) (3.3. STEP2 レジペイ端末の申込) を参考にしてください

6.3. クレジットカードは何が使えますか？

Visa、MasterCard、JCB、AmericanExpress、DinersClub の各カードが利用できます。

また、法人名義のクレジットカードではなく、代表者等個人のクレジットカードでも利用可能です。

6.4. リースについて教えてください。

リースの契約は、提携リース会社とのリース契約となります。

リースの契約には、リース会社による与信審査があります。

- ・与信審査はレジペイ端末の申し込み時に行なわれ、その有効期限は3ヶ月です。
- ・与信審査から契約(納品)までが3ヶ月を越える場合は、再度与信審査が必要となります。また、契約書の再提出が必要となる場合もあります。
- ・最初の与信が「可」となっても、再与信で「不可」となる場合があります。
- ・運用上、個人事業主の方はリース与信審査を実施できません。

なお、リース会社の規定により、与信審査の内容や審査結果の理由については開示することができません。

リース契約には以下のような条件（一部抜粋）があります。

- ・リース契約は、5年契約の60回払い（月払い）となります。
- ・リース契約期間中の途中解約の場合には、残リース料および未払消費税額等をお支払いいただきます。
- ・リース契約者と支払口座の名義人名は原則一致している必要があります。（同じ会社であることが判る必要があります）

※詳しくは、[リースガイド](#) を確認してください

6.5. リースの与信審査はどのように通知されますか？

リース与信審査の結果は、「リース不可」となった場合のみ通知されます。「リース可」となった場合は通知されません。（そのまま、保険会社の承認ステップへ進みます）。

「リース不可」となった場合は、申込みから3～4営業日の間に、レジペイお申込サイトから「リース与信返却メール」が送信され、申込状態が「申込キャンセル」となります。（月末月初は5営業日以上かかる場合があります）

なお、リース会社の規定により、与信審査の内容や審査結果の理由については開示されませんので、ご了承ください。

6.6. パスワードの有効期限はありますか？

パスワードの有効期限はありません。

しかしながら、セキュリティ上の観点から、定期的に変更することをお勧めします。

※パスワードの変更方法は、[操作ガイド](#)（5.2.2.パスワードの変更）を参考にしてください

6.7. パスワード変更の際、前回と同じパスワードを設定してもよいですか？

セキュリティ上の観点から、同じパスワードの設定はできません。前回とは異なるパスワードの設定をお願いします。

※詳しくは、[操作ガイド](#)（5.2.2.パスワードの変更）を参考にしてください

6.8. レジペイお申込サイトの「お問い合わせ」から問い合わせた場合、土日でも返事は返ってきますか？

お問い合わせ窓口の対応時間は平日 9:00-17:30 となっています。

それ以外の時間帯にお問い合わせいただいた内容は、翌営業日からの対応となります。（受付完了メールは自動配信されません）

6.9. レジペイお申込サイトの「お問い合わせ」から問い合わせる場合、アカウント登録したメールアドレス以外でも問い合わせることはできますか？

お問い合わせ内容を入力時にメールアドレスを指定（変更）することは可能ですが、セキュリティ上の観点や問い合わせ元を確認する目的からも、登録メールアドレスでのお問い合わせをお願いします。

6.10. レジペイお申込サイトの「お問い合わせ」から問い合わせた場合、受付メールは届きますか？

お問い合わせ時に入力したメールアドレス宛へ受付完了メールが届きます。（システムの自動配信メール）

お問い合わせに対する対応は、平日 9:00-17:30 となりますのでご了承ください。

6.11. 請求書は発行できますか？

支払い方法が「振込み」の場合は、すべての申し込みに対して、請求書を発行します。

支払い方法が「クレジットカード」「リース」の場合は、受付会社からの請求書は発行できませんので、予めご了承ください。

支払い方法が「振込み」の場合の請求書の発行時期は、レジペイお申込サイトでの「支払手続き」完了後、概ね 4 営業日です。（月末月初は、5 営業日以上かかる場合があります）

6.12. 請求書の支払期限を過ぎても支払い可能ですか？

お支払い可能です。

そのまま、請求書に記載の振込先口座へお振込みをお願いします。

6.13. 請求書を紛失しました。再発行はできますか？

支払い方法が「振込み」の場合、請求書の再発行は可能です。

請求書の再発行が必要な場合は、以下の情報を記載のうえ、受付会社担当部署へメールで依頼してください。

< メール送付先 > ec_regipay_support@ml.jp.panasonic.com

< 必要情報 >

- ・請求書明細記載の注文番号（レジペイお申込サイト内の「申込 ID」）
- ・請求書の送付先（郵便番号、住所、宛先）

🚩 請求書を発送していない（支払手続きが完了していない）申し込みに対する、「請求書再発行」の問い合わせが増えています。再発行の問い合わせの前に、再度、該当する申し込みの進捗状況の確認をお願いします。

6.14. 見積書は発行できますか？

支払い方法が「リース」の場合は、発注確定した（「支払い手続き」を完了した）すべての申し込みに対して、見積書を発行しています。ただし、表示金額は販売価格（リース料が加味されていない価格）となっていますので、予めご了承ください。

※リース料が加味された「リース金額」の見積書は、受付会社からは発行できません

支払い方法が「振込み」「クレジットカード」で見積書が必要な場合は、以下の情報を記載のうえ、受付会社担当部署へメールで依頼してください。

< メール送付先 > ec_regipay_support@ml.jp.panasonic.com

< 必要情報 >

- ・商品名（レジペイ延長保守パックあり／レジペイ延長保守パックなし）
- ・数量
- ・見積書の宛名
- ・担当者名
- ・送付先 郵便番号、住所、宛先（原紙送付の場合）
- ・メールアドレス（メール送付の場合）

6.15. 領収書は発行できますか？

領収書が必要な場合は、以下の情報を記載のうえ、受付会社担当部署へメールで依頼してください。

- < メール送付先 > ec_regipay_support@ml.jp.panasonic.com
- < 必要情報 >
 - ・請求書明細記載の注文番号（レジペイお申込サイト内の「申込 ID」）
 - ・支払い方法
 - ・領収証の宛名
 - ・送付先（郵便番号、住所、宛先）

なお、支払方法が「クレジットカード」でも領収書は発行できますが、発行時期はレジペイ端末の発送後となります。
また、支払い方法が「リース」の場合は、受付会社から領収書の発行はできませんので、併せてご了承ください。

6.16. 発注依頼メール（支払手続きのお願いメール）が見当たりません。どのように手続きを進めればよいでしょうか。

レジペイお申込サイトにログインし、以下の手順で支払手続きを行ってください。

- ①「申込履歴」をクリック
- ②支払手続きをする「申込 ID」をクリック
- ③「申込履歴詳細」画面の内容を確認し、最下部にある「上記の内容で支払い手続きを行う」ボタンをクリック
- ④「ご発注内容の確認」画面の内容を再確認し、最下部にある「発注する」ボタンをクリック

※支払い方法が「クレジットカード」の場合は、ここでクレジットカード情報を入力します

※詳しくは、[操作ガイド](#)（3.4. STEP3 支払手続き）を参考にしてください

🚩 「発注する」ボタンを押した後の申し込みのキャンセルはできませんので、注意してください。

6.17. 購入したレジペイ端末の返品は可能ですか？

レジペイ端末受け取り後の返品はお受けすることはできません。

6.18. レジペイ端末の動作環境や環境チェックシートについて教えてください。

レジペイをご提案いただいた担当保険会社（代申会社もしくは代表会社）の営業担当者経由で、該当保険会社のレジペイ推進部署にお問い合わせをお願いします。

6.19. レジペイ端末が動作しません。

レジペイをご提案いただいた担当保険会社（代申会社もしくは代表会社）の営業担当者経由で、該当保険会社のレジペイ推進部署、もしくは端末裏面に記載の連絡先へお問い合わせをお願いします。

6.20. レジペイアプリがダウンロードできません。

レジペイをご提案いただいた担当保険会社（代申会社もしくは代表会社）の営業担当者経由で、該当保険会社のレジペイ推進部署、もしくは端末裏面に記載の連絡先へお問い合わせをお願いします。

6.21. 「FAQ」でも解決できなかった場合、どうしたらよいですか？

上記 FAQ でも解決しない場合は、[ヘルプデスク](#)へお問い合わせください。

なお、本ヘルプデスクは「レジペイお申し込みサイト」に関する問合せ窓口です。レジペイ端末の仕様、動作環境、接続方法や操作方法、アプリのダウンロード方法など、「レジペイお申し込みサイト」関連以外のお問合せについてはお答えできません。あらかじめご了承ください。

ヘルプデスクへのお問い合わせ方法は以下のとおりです。

- ・レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> ログイン後、マイページのヘッダ部分（右上）にある「お問い合わせ」からお問い合わせ
- ・レジペイお申込サイトにログインできない場合は、[ヘルプデスク](#)へメールでお問い合わせ

また、マイページのヘッダ部分（右上）にある「ご利用ガイド」からの[操作ガイド](#)も参考にしてください。

[\[トップへ戻る \]](#)

◆ レジペイお申込サイト ヘルプデスク

レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> ログイン後、マイページのヘッダ部分（右上）にある「お問い合わせ」のお問い合わせフォームからお問い合わせください。

メールでも問い合わせ可能です。

」を受け付けております。

メールアドレス: EC_regipay_qa@ml.jp.panasonic.com

対応時間： 平日 9:00-17:30

※メールの受付は 24 時間行いますが、ご対応は平日 9:00-17:30 の対応となります

※メールでのお問い合わせは、登録済メールアドレスからの送信をお願いします

（登録メールアドレスを忘れた場合はその旨を記載し、お手元のメールアドレスから送信してください）

※件名に「レジペイお問い合わせ」の旨を記載してください

なお、本ヘルプデスクは「レジペイお申し込みサイト」に関する問合せ窓口です。レジペイ端末の仕様、動作環境、接続方法や操作方法、アプリのダウンロード方法など、「レジペイお申し込みサイト」関連以外のお問合せについてはお答えできません。あらかじめご了承ください。

◆ 操作ガイド

「操作ガイド」は、レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> ログイン後、マイページのヘッダ部分（右上）にある「ご利用ガイド」からご確認いただけます。

◆ リースガイド

「リースガイド」は、レジペイお申込サイト <https://regipay.net/shop/> ログイン後、マイページのヘッダ部分（右上）にある「ご利用ガイド」からご確認いただけます。

[\[トップへ戻る \]](#)