

るるぶトラベル クレジット決済代行機能

運用事項・FAQ

Ver.2.07 | 2024.5.1

【2024/5/1の変更点】

- ・FAQ⑤ インボイス対応に伴い領収書についての記載を変更しました。
（P 10をご確認ください。）

【2021/7/14の変更点】

- ・SBPS移転に伴い連絡先を変更致しました。（P 6をご確認ください。）

【2016/2/25の変更点】

- ・Yahoo!トラベル／Yahoo!ビジネストラベルで決済代行が利用できるようになりました。
- ・上記に合わせてFAQの追加と修正を行いました。（P 5をご確認ください。）

【2015/2/26の変更点】

- ・利用できる予約が**185日先**のチェックイン日まで拡大しました。
- ・カード会社よりお客様への請求/返金が、「**予約日**」「**変更日**」「**取消日**」基準で行われます。（**取消料**については、「**施設様の取消料請求の操作日**」になります）
- ・オンラインカード決済取引明細書（領収書）の発行が、**予約日当日**から可能になりました。
- ・カードブランドが3Dセキュアに対応可能な「VISA」「MASTER」「JCB」及びその提携カードとなりました。
- ・SBPSからの支払いについては、方法やスケジュールに変更はございません。

【お願い】

- ・取消料の精算は、予約時に決済された金額に対して差額の請求／返金で行われます。実際の決済処理（お客様への請求／返金）は「**施設様の取消料請求の操作日**」に行われますので、取消料がかかる取消については、取消料請求の操作まで早めのご対応をお願いいたします。

1) 料金変更を伴う予約内容の変更は、チェックアウト月が変わらない範囲で、減額となる変更及び減額後の管理ツールで操作可能な範囲での増額のみ可能です。

★予約時の宿泊代金を超える増額はできません。

★管理ツールで変更できない増額となる場合、及びチェックアウト月が変更となる予約内容変更の場合には、会員による予約の取り直し（取消し・新規予約）が必要です。会員によって予約の取り直しが実行されない限り、変更後の金額ではクレジットカード決済できません。（概ね予約時の宿泊代金の範囲内であれば操作可能です。但しポイントやクーポンが利用された予約は減額後の増額ができない場合がありますのでご注意ください。）

◆会員から宿泊施設様に予約内容変更の連絡があった場合のご注意

①チェックアウト月が変わらず、減額となる変更の場合はJTB情報管理ツール（管理画面）にて変更してください。

②管理ツールで操作できない予約変更、またはチェックアウト月が変わる予約内容変更の連絡があった場合には、会員に予約の取り直しをご案内ください。

③上記のご案内にもかかわらず、「るるぶトラベル」からの予約取消締切日時を過ぎた場合など、会員が「るるぶトラベル」上で取り消しができない場合があります。

「クレジット決済サービス」機能を活用していただく上で、特に注意していただきたいポイントをまとめました。

大変重要な内容となりますので、ご熟読の上、ご対応をお願いいたします。

宿泊施設様にて予約内容変更を受付ける場合、管理ツールにて操作できない変更により生じた差額はクレジットカード決済できませんので、オンラインカード決済以外の方法にて直接徴収もしくは直接返金の精算をお願いいたします。

2) 取消料の請求処理は自動的にには行われません！

①「クレジット決済サービス」機能では、一定の条件を満たした取消規定の場合には、システムが取消料を自動計算いたします。

ただし、請求は自動的に行われるものではなく、実績確定日までにJTB情報管理ツール（管理画面）で予約ごとに取消料の請求操作をしていただく必要があります。

②会員が「るるぶトラベル」から取消した場合にのみ、取消済の予約に対し取消料の請求処理が可能です。

会員からの取消連絡に基づく宿泊施設様による取消処理の場合、取消と同時に取消料請求処理を操作していただく必要があります。

3) JTB情報管理ツールでの処理は毎月5日までに完了してください！
実績締め日及び実績確定日は下記の通りです。

①実績締め日

宿泊料金及び取消料の実績はチェックアウト日（取消料の場合には、元の予約のチェックアウト予定日）を基準に集計いたします。

当該月の末日までのチェックアウト（予定）分が当該月の実績となります。

②実績確定日

営業日に関係なく、毎月5日が前月実績の実績確定日となります。

前月末日までのチェックアウト（予定）分については、毎月5日までに全ての処理を完了していただく必要があります。

★ JTB情報管理ツール（管理画面）での取消処理ならびに取消請求処理につきましては、必ず毎月5日の実績確定日までに処理を完了してください。

この日を過ぎますと、処理ができませんのでご注意ください。

4) 「JTB宿泊予約サポートセンター」では代行操作ができません！

【重要】運用上のご注意

カード決済予約の取消処理や取消料請求処理は、いかなる場合でもソフトバンク・ペイメント・サービスならびに弊社「JTB宿泊予約サポートセンター」では承れません。

カード決済は、宿泊契約の当事者である宿泊施設様と会員様間で責任を持って処理していただくことを大前提としており、第三者であるソフトバンク・ペイメント・サービスならびに「JTB宿泊予約サポートセンター」が代行操作出来ないよう、システム上も制限しております。ご了承ください。

5) 「クレジット決済サービス」で決済可能な料金はプランに含まれる料金のみです！

入湯税などプラン料金に含まれない料金は、会員様から直接徴収していただく必要があります。

Yahoo!トラベル及びYahoo!ビジネストラベルでのクレジット決済代行開始について

Yahoo!でクレジット決済代行を利用する際には、前もってるるぶトラベルの時と同様の申込手続きが必要でしょうか？	るるぶトラベルの決済代行をお申込済みであれば、Yahoo!でもご利用いただけます。（再度のお申し込みは不要です）
予約通知について、Yahoo!のクレジット決済代行とわかるような記載はありますか？	決済の表記が「カード決済★」、販売サイト（販売店）が「Yahoo!トラベル」または「Yahoo!ビジネストラベル」となります。
プラン作成の際に、「Yahoo!のクレジット決済代行」「るるぶトラベルのクレジット決済代行」を分けて設定できますか？	支払い方法の設定は販売サイトで分ける事はできません。
Yahoo!でクレジット決済代行で販売された実績抽出はできますか？	大変恐縮ですが、現在のところYahoo!のみの抽出ができません。決済代行全てについては、予約管理にて抽出いただけます。
キャンセル料の請求処理について、るるぶトラベルとYahoo!で違いはありますか？	ございません。るるぶトラベルと同じくチェックアウト日の翌月5日までに請求処理をお願いいたします。なお、画面も同一となりますので、まとめた操作が可能です。
クレジット決済代行された代金の振込について、るるぶトラベル分とYahoo!分は別々の振込になりますか？	ソフトバンク・ペイメント・サービスからの振込はこれまでと同じです。現在の振込にYahoo!分も合わせて振込となります。
ソフトバンク・ペイメント・サービス発行の収納明細書では何か変更はありますか？	請求番号が、これまでは「EH」が先頭についていましたが、販売サイトによって「EHRB」（るるぶトラベル分）「EHYT」（Yahoo!トラベル及びYahoo!ビジネストラベル分）の2種類となります。
クレジット決済代行の手数料について、るるぶトラベルとYahoo!で違いはありますか？	ございません。
お客様が使えるカードブランドについて、るるぶトラベルとYahoo!で違いはありますか？	ございません。
Yahoo!でクレジット決済代行が導入されましたが、すでにするるぶトラベルでクレジット決済代行プランを販売している場合、何か操作が必要ですか？	必要ありません。現在の設定のままでYahoo!でも決済代行による販売が可能となります。

お申し込みについて

クレジット決済サービスの申し込み方法を教えてください。	J T B 情報管理ツールのメニュータブ「施設基本情報」内にある「クレジット決済」より「加盟店登録を申請する」ボタンをクリックしてください。サービス内容の説明ページに遷移いたしますので、サービス概要、申し込みにあたっての注意事項や利用約款など、内容をよく読みいただき、ご了承の上で申し込みフォームをご入力いただき、お申し込みください。
施設側で定額制での取消規定を設定しています。定率制でないとカード決済による取消料請求は出来ないとのことですが、このサービスへの申込自体出来ないのでしょうか？	定額制、定率制問わず取消請求はできます。但し、施設様の取消規定の設定内容によっては取消規定の再設定、もしくは追加で取消料を追加作成が必要になる場合があることを前提に、お申し込みいただければと思います。
申し込みフォームに入力する項目が多く、面倒なのですが、何とかありませんか？	審査に必要な項目となりますので、必須項目については必ずご入力いただくようお願いいたします。
申し込みフォームの項目で、何と入力していいかわからない項目があります。どうしたらいいですか？	まずは、申し込みページからリンクのある「クレジット加盟店登録の登録内容について」をご参照ください。それでもご不明な点がある場合には、お手数ですが、下記までお問合せください。 ■ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社 加盟店サポート・電話：03-5776-7019 営業時間：9：30～17：30（土日・祝祭日・年末年始休み） ※緊急事態宣言により時間短縮（10：00-16：00）を行っております。
今回のサービスで利用可能な3ブランドの内、一部だけ審査NGとなることはありますか？その場合は、どうなりますか？	一部のカードのみ審査が通らないという可能性は低いですが、全く無いとは言いきれません。万が一、発生した場合には、提携先のソフトバンク・ペイメント・サービス社から宿泊施設様にその旨ご連絡し、審査が完了した他のカードでサービスを利用されるか否かの意思確認をさせていただきます。
申し込み後、入力内容に変更がありました。（もしくは入力内容を間違えたことに気が付きました）どうしたらいいですか？	申し込み完了後は「施設基本情報」タブ内のメニュー「クレジット決済」の中にある「情報を確認・変更する」ボタンより申請した内容を変更することができます。ただし、既に変更・修正などを行っており、ソフトバンク・ペイメント・サービスより完了メールが届いていない場合は、変更審査中となり、次の変更ができません。完了メール到着後に操作を行うか、変更審査中の間に新たに変更・修正する場合には、お手数ですが、下記まで直接ご連絡をお願いいたします。 ■ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社 加盟店サポート・電話：03-5776-7019 営業時間：9：30～17：30（土日・祝祭日・年末年始休み） ※緊急事態宣言により時間短縮（10：00-16：00）を行っております。
審査完了後、申し込み内容に変更がありました。どうしたらいいですか？	審査完了後の申し込み内容の変更については、変更項目により対応が異なります。【代表者情報以外】の項目の変更・修正に関しては、J T B 情報管理ツール（管理画面）から変更・修正が可能です。【代表者情報】の変更・修正に関しては、お手数ですが、下記まで直接ご連絡をお願いいたします。 ■ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社 加盟店サポート・電話：03-5776-7019 営業時間：9：30～17：30（土日・祝祭日・年末年始休み） ※緊急事態宣言により時間短縮（10：00-16：00）を行っております。
申し込みフォームから申し込んで1ヶ月が経ちました。まだ、審査完了の連絡が無いのですが、どうなっているのでしょうか？	審査は、ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社を通じて各カード会社で行なっております。審査に関するお問い合わせは下記までお願いいたします。 ■ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社 加盟店サポート・電話：03-5776-7019 営業時間：9：30～17：30（土日・祝祭日・年末年始休み） ※緊急事態宣言により時間短縮（10：00-16：00）を行っております。

利用開始設定（JTB情報管理ツール（管理画面））	
カード会社の審査が完了しました。この機能の利用にあたって、どんな操作が必要ですか？	<p>宿泊施設様で必要な操作は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JTB情報管理ツール「施設基本情報」より、「クレジット決済を開始する」ボタンを押していただく。 ・プランの支払い条件の設定を行っていただく。 （既存プランにクレジット決済を適用する場合は、「客室・プラン管理」にて、プラン変更画面より支払い条件を変更します。クレジット決済専用プランを設定したい場合は新規でプランを作成します。 <p>以上でご利用開始が可能になります。</p>
プラン設定（JTB情報管理ツール（宿管理画面））	
クレジット代行決済専用プランの登録数に制限はありますか？全てオンライン決済にすることも可能ですか？	全てのプランをクレジット代行決済専用プランにすることは可能ですが、カード利用以外の予約を取り込めなくなります。また、サイトによってはクレジット代行決済プランを販売できないサイトがありますので注意が必要です。
対象予約	
クレジット決済サービスが利用可能な予約媒体は？	るるぶトラベルPC・スマートフォンの会員予約、Yahoo!トラベル／Yahoo!ビジネストラベルの予約が対象となります。
ユーザーWeb表示	
決済手段をオンラインカード決済と設定した場合、「るるぶトラベル」上ではどのように表示されますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・「クレジット代行決済のみ」を設定した場合 ⇒「オンラインカード決済限定」アイコンが表示されます。 ・「現払い、またはクレジット代行決済」を設定した場合 ⇒「オンラインカード決済あり」アイコンが表示されます。 ・「現地払」を設定した場合 ⇒アイコンは表示されません。 プラン詳細画面に支払い方法が表示されます。
提携サービス	
提携サービス(Yahoo!、JAL等…)へのプラン表示はどのようなのですか？	Yahoo!トラベル／Yahoo!ビジネストラベル以外の提携サービスではオンラインカード決済限定（クレジット代行決済専用）プランは表示されません。
予約変更(宿管理画面)	
クレジット代行決済で成立した予約の変更操作は出来ますか？	チェックアウト月が変わらない範囲で、減額となる変更のみ操作が可能です。それ以外の変更の場合は、会員による予約の取り直し（取消・新規予約）が必要です。
会員から予約内容の変更を電話連絡で受付けた場合、カード決済代金はどうなりますか？	チェックアウト月が変わらない範囲で、減額となる変更のみ操作が可能です。それ以外の変更の場合は、会員による予約の取り直し（取消・新規予約）が必要です。

キャンセル規定（宿管理画面）	
取消規定をプランごとに設定できますか？	全ての決済手段（現払い・クレジット代行決済）において、プラン単位で取消料規定を設定することができます。
カード決済による取消料の徴収が可能とのことですが、どんな取消規定にも対応可能ですか？	取消料は宿泊施設様の取消規定に則り、システムで自動計算されます。取消料が自動計算できないものには対応できません。すなわち、オンライン取消しが可能なものが対応可能になります。
取消規定を変更後、取消料請求処理をした場合、適用される取消規定はどの時点のものですか？	予約成立時の取消規定での請求となります。変更後の取消規定が適用されるのは、変更後に予約成立した予約分からです。
代行操作(宿管理画面)	
PC操作が不得手です。「JTB宿泊予約サポートセンター」にお願いすれば、取消処理や取消料請求処理を代行してもらえますか？	申し訳ございません。カード決済予約の取消処理や取消料請求処理は、いかなる場合でもソフトバンク・ペイメント・サービス社ならびに弊社「JTB宿泊予約サポートセンター」では承れません。カード決済は、宿泊契約の当事者である宿泊施設様と会員間で責任を持って処理していただくことを大前提としており、第三者であるソフトバンク・ペイメント・サービスならびに JTB 宿泊予約サポートセンターが代行操作出来ないよう、システム上も制限しています。宿泊施設様ご自身で操作されることを前提に、本サービスにお申込みください。
予約検索(宿管理画面)	
宿管理画面でのカード決済予約の検索方法を教えてください。	「予約管理」>「予約内容で検索」「検索オプション」内の支払い方法で決済手段を選択することが可能です。「全ての決済区分」もしくは「決済代行」のどちらかで検索することが可能です。

取消料請求（宿管理画面）	
取消料の請求処理はいつまでに完了しなければなりませんか？	<p>会員が「るるぶトラベル」上で取消した場合でも、会員からの電話連絡などにより、宿泊施設様で取消処理を行う場合でも、当該予約のチェックアウト月の翌月5日までに当該予約の取消請求処理を完了してください。この期限を過ぎると、取消料の請求処理は出来ません。</p> <p>取消料は取消規定に則り、システムが自動計算しますが、最初の1泊分だけ取るなど、取消料金の設定は（取消規定で算出される料金を下回る設定に限り）宿泊施設様で自由に行えます。自動計算された取消料の金額は減額のみ修正することが可能です。</p>
月をまたぐ予約の取消処理期限はいつまでですか？	<p>会員が「るるぶトラベル」上で取消した場合でも、会員からの電話連絡などにより宿泊施設様で取消処理を行う場合でも、処理期限は当該予約のチェックアウト月の翌月5日までとなります。</p> <p>【会員が「るるぶトラベル」上で取消した場合】 ⇒会員が既に取消処理済みですので、宿泊施設様で処理できるのは「取消規定に伴う取消料請求処理」のみです。取消料を請求される場合には、当該予約のチェックアウト月の翌月5日までに処理を完了させなくてはなりません。</p> <p>【会員からの連絡により、宿泊施設で取消処理を行う場合】 ⇒当該予約のチェックアウト月の翌月5日までに処理を完了させてください。</p>
取消料の請求処理期限までに処理が出来ませんでした。会員への取消料請求はあきらめなければなりませんか？	<p>カード決済による取消料請求は出来ませんが、取消料を請求してはいけないということではありません。請求書を郵送するなど、オンラインカード決済以外の方法でご請求ください。</p>
取消料を誤って請求操作した場合、修正は可能ですか？	<p>取消料請求処理完了後の修正は出来ません。お間違いのないよう、ご注意ください。万が一、料金を誤って処理した場合には、会員にご連絡の上、オンラインカード決済以外の方法にて差額の精算をお願いいたします。</p>
取消料は自動計算されるとのことですが、どのように計算されるのでしょうか？	<p>取消料は以下のロジックで計算されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 宿泊料金から消費税を除き所定の取消規定料率を乗じる 2) 1円未満は切り捨て 3) サービス料は、込み設定の場合込みで、別設定の場合は抜きで計算する 4) 算出された取消料は不課税扱い 5) ポイント分は含む（宿泊料金+ポイント行使予定額）÷1.08×取消規定料率

会員様向け通知	
取消の場合、会員向けの取消通知が送信されますが、取消料を請求した場合には更に取消通知は送信されますか？	取消通知の送信タイミングですが、ユーザー取消の場合は「取消処理時に1回のみ」送信され、取消料請求時に改めて送信されることはありません。会員への取消通知メールの内容ですが、取消規定にかかる取消の場合は、①自動計算された取消料金②宿泊施設様から請求される③問い合わせは各宿泊施設様までといった内容を含んでおります。
清算	
取消料に「るるぶトラベル」システム利用料（手数料）はかかりますか？	現地払いと同様に、取消料についてはシステム利用料はかかりません。
クレジット決済サービスの諸手数料は、「るるぶトラベル」のシステム利用料と同時に徴収されますか？それとも、決済代金と相殺されますか？	クレジット決済サービスの諸手数料は、カード決済代金と相殺された上でソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社より振り込まれます。
決済代金の振込みはいつですか？	宿泊料金については、チェックアウトした月の翌月末にソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社より振り込まれます。取消料についても、宿泊施設様で取消料請求の処理をされた日付に拘らず、宿泊料金と同じく、当該予約の当初のチェックアウト予定日の翌月末に振り込まれます。
カード決済代金の内訳や振込明細はどのように確認するのですか？	ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社よりチェックアウト月の翌月末日（最終営業日）の3営業日前までに「収納レポート（報告書）」が宿泊施設様へ送付されます。内容を確認の上、金額の相違や不明点がありましたら、末日（最終営業日）までに、必ずソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社までご連絡ください。
クレジット代行決済で決済できないものは何ですか？	プラン料金に含まれる内容がクレジット代行決済の対象ですので、プラン料金に含まれない入湯税などの諸税、現地で追加した飲食代やオプション料金などはクレジット代行決済できません。但し、消費税については、税別設定されていても消費税込みで自動計算されますので、クレジット代行決済の対象となります。
領収書	
会員様からクレジット代行決済分の領収書発行を求められました。発行しなければなりませんか？	「るるぶトラベル」では、予約成立後すぐに予約詳細画面内の該当プラン合計金額欄横に「オンラインカード決済取引明細書（領収書）」を出力できるリンクが表示されます。インボイス要件を満たした領収書となりますのでお客様にご案内ください。※るるぶトラベルでは決済代行会社「ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社」による決済となります。そのため、クレジットカードによる事前支払いをされた場合、「ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社」のインボイス制度に対応した領収書がサイトより発行できます。宿泊施設、および、るるぶトラベルサイト運営会社による領収書発行はできない旨ホームページ上でご案内しています。
施設向け通知	
クレジット代行決済予約の場合、施設向けの通知にはどのように表示されるのですか？	①通知名称の前に「JTB事前決済 るるぶ」が表示されます。②メッセージ欄に「ソフトバンクペイメントから入金」の記載を表示します。