



楽天ペイ(実店舗決済)

アプリ・カードリーダー操作マニュアル

# はじめに

楽天ペイ(実店舗決済)をご利用いただきありがとうございます。  
当マニュアルはアプリとカードリーダーの操作方法についてご案内します。  
加盟店管理画面については[加盟店管理画面(Web)ヘルプ]を参照ください。

## 目次

はじめに	1
1. 決済前の準備	2
2. アプリの準備	3
2-1 位置情報サービスおよび Bluetooth の設定	3
2-2 楽天ペイ店舗アプリをダウンロード	5
2-3 楽天ペイ店舗アプリにログイン	6
2-4 カードリーダーの設定	7
2-5 テスト決済	11
3. アプリ決済	12
3-2 アプリ決済 (QR ワンタイム型)	12
3-3 アプリ決済 (プリント型)	13
3-4 アプリ決済 (セルフ)	14
3-5 お客様控えの発行	15
3-6 当日の取消	16
3-7 翌日以降の取消	17
4. クレジットカード決済	18
4-1 クレジットカード決済	18
4-2 お客様控えの発行	20
4-3 当日の取消	21
4-4 翌日以降の取消	22
5. 電子マネー決済	23
5-1 電子マネー	23
5-2 電子マネーの処理未了が起こった際は	24
5-3 お客様控えの発行	25
5-4 当日の取消	26
5-5 電子マネー残高照会	27
6. 取引の確認	28
6-1 取引詳細の確認	28
6-2 日計を見る	31

# 1. 決済前の準備

---

## カードリーダーの充電

---

カードリーダーを使用するには充電が必要です。  
充電の完了まで3~4時間ほどかかることがあります。  
※一定時間(約2分間)カードリーダーを操作しないとスリープモードに入ります。

## スマートフォンの通信状態を確認する

---

本サービスはスマートフォン・タブレットをインターネットに接続して決済を行います。Wi-Fi、4G(LTE)回線などをご利用ください。  
通信状態が悪い場合、アプリが正常に動作しない場合があります。電波が安定して入りやすい場所で決済を行ってください。

## スマートフォンの機種変更時や複数台で運用される場合

---

新しいスマートフォン・タブレットでの決済をいただく場合、交通系電子マネー、nanacoでの決済が一時的に制限されることがあります。  
新しいスマートフォン・タブレットの運用前に、アプリの「決済方法選択」画面から交通系電子マネーおよびnanacoの決済ボタンが表示されているか確認してください。  
表示されていなかった場合、遅くとも翌日の13時以降にご利用可能となります。  
※交通系電子マネー、nanacoがご利用可能な店舗に限ります。

## 2.アプリの準備

### 2-1 位置情報サービスおよび Bluetooth の設定

楽天ペイ店舗アプリのご利用には、位置情報の取得と Bluetooth 接続が必要となります。

- ・位置情報は決済が実施された場所の記録として利用しています。
- ・Bluetooth 接続は、カードリーダーやプリンターとの接続に使用します。

### iPhone、iPad、iPod touch をご利用の方

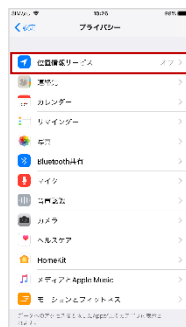
1.設定アイコンをタップします。



2.プライバシーを選択します。



3.[位置情報サービス]を選択します。



4.[位置情報サービス]をオンにし[楽天ペイ店舗アプリ]の位置情報の利用を許可します。



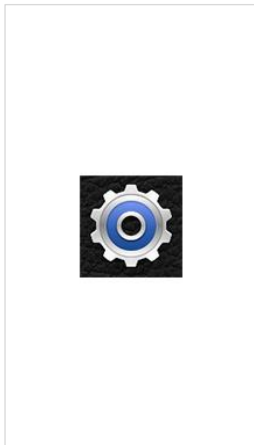
5.Bluetooth をオンにします。



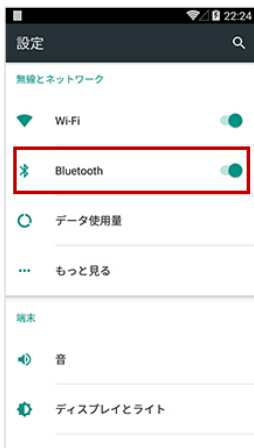
※スマートフォン・タブレットの機種変更や新規追加をした場合は、実際の決済の前にアプリの決済方法選択画面まで進み、交通系電子マネーおよび nanaco の決済ボタンが表示されるかお確かめください。

## Android スマートフォン・タブレットをご利用の方

1. 設定のアイコンをタップします。
2. [位置情報サービス] をタップします。
3. [無線ネットワークを使用] と [GPS 機能を使用] をオンにします。



4. Bluetooth をオンにします。



※上記は設定例となり、機種ごとに設定方法が異なります。詳しくは、端末メーカーにお問い合わせください。

## 2-2 楽天ペイ店舗アプリをダウンロード

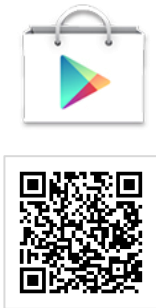
### iPhone、iPad、iPod touch をご利用の方

- 1.[App Store]を起動するか、下記 QR コードへアクセスします。
- 2.[楽天ペイ店舗アプリ]を検索して、インストールします。
- 3.ホーム画面に[楽天ペイ店舗アプリ]のアイコンがあることを確認してください。



### Android スマートフォン・タブレットをご利用の方

- 1.[Play ストア]を起動するか、下記 QR コードへアクセスします。
- 2.[楽天ペイ店舗アプリ]と入力し検索し、インストールします。
- 3.ホーム画面に[楽天ペイ店舗アプリ]のアイコンがあることを確認してください。



## 2-3 楽天ペイ店舗アプリにログイン

1.アプリを起動し、審査結果通知メール(※1)に記載されたショップコードと仮ショップパスワードを入力し、ログインします。



2.仮パスワードでのログイン後、新ショップパスワードをご自身で設定し、[変更]をタップします。(※2)



3.初期設定画面が表示されます。以上でログイン完了です。(※3)



※1【楽天ペイ】審査通過のお知らせ[大切に保管ください]【3】

※2 加盟店管理画面でパスワード変更済の場合は、変更後のパスワードでログインが必要です。

また、ユーザIDの登録をされている場合は、加盟店管理画面で設定した、ユーザIDとパスワードを入力する必要があります。

※3 ログインを6回以上失敗した場合、ロックがかかります。

30分以上経ってから再度ログインしなおしてください。

<パスワード設定(変更)のルール>

- ・半角英数字のみ
- ・英数字4文字以上16文字以内
- ・英字と数字を最低1文字以上

## 2-4 カードリーダーの設定

クレジットカード・電子マネー決済をご利用の場合、設定前に必ずカードリーダーを充電してください。

### 電子マネー・クレジットカード対応(Elan)のペアリング

- 1.[初期設定]画面が表示されるので、カードリーダーの電源をオンにし、ご利用のカードリーダーをタップします。
- 2.画面に表示される操作案内に従って設定を進めてください。
- 3.[ペアリングが完了しました]の画面が表示されたら、ペアリング完了です。



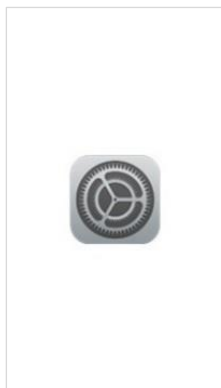
※[初期設定]の画面が自動的に表示されない場合は、アプリのメニューから[設定]→[カードリーダーの接続]を選択してください。

※初回充電後は、緑チェックボタンを長押しする前に、Bluetoothマークが点滅している場合もありますが、故障ではありません。

# 電子マネー専用(Piu)カードリーダーのペアリング

## iPhone、iPad、iPod touch をご利用の方

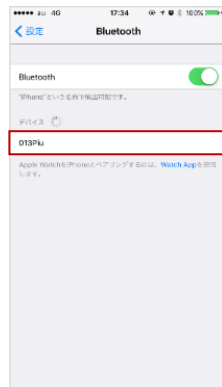
1.カードリーダーの電源をオンにし、iOSの設定アイコンをタップします。



2. Bluetooth を選択します。



3. ペアリングする端末を選択します。



4. アプリを起動すると [初期設定] 画面が表示されるので、[スキップ] をタップします。



5. 以上でペアリング完了です。



※ペアリング設定を削除する場合は、Piu が電源オフの状態から、端末背面の上部にある、電源ボタンを 10 秒以上長押ししてください。

## Android スマートフォン・タブレットをご利用の方

1. [初期設定]画面が表示されるので、カードリーダーの電源をオンにし、Piu をタップします。
2. Android OS の設定画面が開きますので [Bluetooth] をタップします。カードリーダーのディスプレイ画面に表示されているデバイス名をタップします。



3. [Bluetooth]画面からアプリ画面へ戻り、[スキップ]をタップします。
4. 以上でペアリング完了です。



※ペアリング設定を削除する場合は、Piu が電源オフの状態から、端末背面の上部にある、電源ボタンを 10 秒以上長押ししてください。

## ペアリング機能について

---

スマートフォンの Bluetooth 機能がオンになっており、ペアリングが完了されていれば、アプリを起動後、カードリーダーとスマートフォンが自動的に Bluetooth 接続され、スムーズに決済することができます。

ペアリングするスマートフォンを変更する場合は、使用しない端末のペアリングを解除したのち、再度ペアリングの設定を完了させる必要があります。

## カードリーダーのアップデート

---

カードリーダーのアップデートが求められましたら、必ず実施してください。完了していない場合、決済いただけませんのでご注意ください。

また、アップデート中に画面を切り替えると、アップデートが中止されますので、アップデート完了までそのままお待ちください。

## 2-5 テスト決済

テスト決済は、ご利用になる従業員の方などへの研修目的で行うものです。[\[3. 決済を行う\]](#)の手順のあと、[\[4.取引の確認・取消を行う\]](#)の手順を実行してください。

- ・テスト決済には、1円～100円など小額でご入力ください。
- ・テスト決済後は、必ず**当日中**に取消をお願いいたします。  
取消が行われない場合は、テスト決済した金額が実際に請求されますのでご注意ください。
- ・**楽天Edy、交通系電子マネー、nanacoでは決済の取消はできません。**  
事前にご利用可能なクレジットカードをご用意ください。

# 3.アプリ決済

## 3-2 アプリ決済（QR ワンタイム型）

1.決済金額を入力して [OK] をタップします。



2.ご利用可能な決済の方法が表示されますので、決済方法を選択します。



3. QR コードが表示されます。お客様側のスマートフォンでスキャンしていただきます。



4.支払いが完了し、取引詳細画面が表示されます。以上で決済が完了します。



## 3-3 アプリ決済（プリント型）

加盟店管理画面からQRコードを印刷します。

- ・ お客様側のアプリで決済されます。決済完了後、お客様のアプリに表示される完了画面をご確認ください。
- ・ 店舗用アプリでは取引履歴から売上を確認することができます。

### 確認ポイント

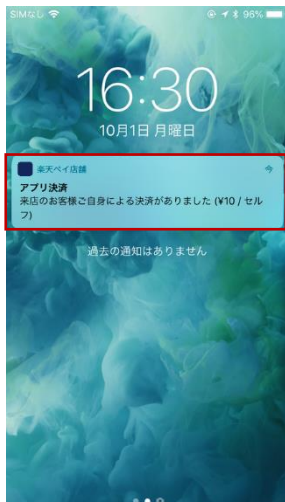
- ・ 貴店名が表示されている
- ・ ご利用金額が正しい
- ・ 日時が正しい
- ・ 伝票番号

### ご注意ください

お客様がお帰りになった後では金額の訂正ができませんのでご注意ください。

### プッシュ通知について

お使いのスマートフォン・タブレットがプッシュ通知を許可している場合、新しい決済を受け付ける度にプッシュ通知が届きます。タップして詳細を確認してください。



ロック画面



金額入力画面



取引履歴画面

## 3-4 アプリ決済（セルフ）

店舗用アプリ側の操作は不要です。

- ・ お客様側のアプリで決済されます。決済完了後、お客様のアプリに表示される完了画面をご確認ください。
- ・ 店舗用アプリでは取引履歴から売上を確認することができます。

### 確認ポイント

- ・ 貴店名が表示されている
- ・ ご利用金額が正しい
- ・ 日時が正しい

### ご注意ください

お客様がお帰りになった後では金額の訂正ができませんのでご注意ください。

お客様のアプリに表示される決済完了画面



## 3-5 お客様控えの発行

### 楽天ペイ専用プリンターでの印刷

1.取引詳細画面で、[控えを印刷]を  
タップします。

2.画面の指示に従い印刷を行いま  
す。



※プリンターの接続方法については、プリンター同梱の取扱説明書を参照ください。

詳細はこちらからご確認ください。<<https://support.pay.rakuten.net/faq/show/287>>

## 3-6 当日の取消

決済いただいた方法を確認のうえ、取消操作を行ってください。  
取消時の控えが必要な場合は、取消操作後[\[4-4 お客様控えを発行\(任意\)\]](#)を参照ください。

※取引履歴は期間内の取引を最大 100 件分照会できます。

- 1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。
- 2.[アプリ決済]をタップ後、表示期間を指定し、取消したい取引をタップします。
- 3.取引詳細の内容を確認のうえ、[取引の取消]をタップします。



- 4.必須項目をすべて入力し、[この取引を取り消す]をタップします。
- 5.内容に間違いがなければ、[はい]をタップします。以上で取消が完了です。



## 3-7 翌日以降の取消

楽天ペイ 店舗アプリより取消申請していただくと、弊社サービスセンターで確認のうえ、順次取消手続きが行われます。

1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。



2.[アプリ決済]をタップし表示期間を指定後、取消したい取引をタップします。



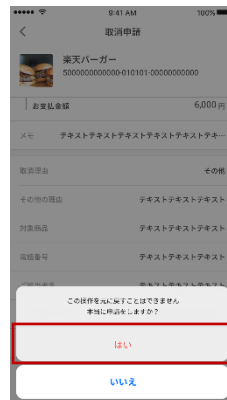
3.該当の取引で間違いな  
いかを確認し、[取引の  
取消]をタップします。



4.[取引申請を開始する]をタップ  
します。



5.必須項目をすべて入力し、内容に  
間違いがなければ、[はい]をタップ  
します。以上で取消の申請が完了  
です。



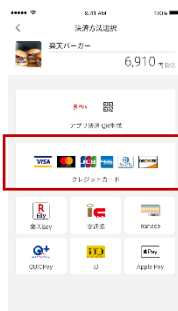
- ・取消申請の結果については、申請の翌々営業日以降、アプリまたは加盟店管理画面の取引履歴よりご確認いただけます。
- ・取消申請を行うと、取り下げることができませんのでご注意ください。
- ・取消処理にあたりお電話にて内容の確認をさせていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

# 4. クレジットカード決済

## 4-1 クレジットカード決済

1. 決済金額を入力して[OK]をタップします。

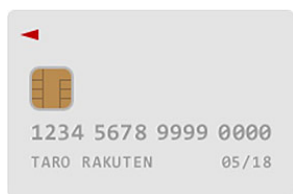
2. ご利用可能な決済の方法が表示されますので、決済方法を選択します。



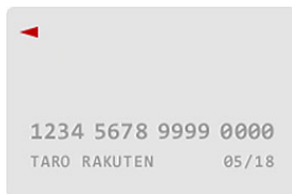
### クレジットカードでの決済

クレジットカードは、[ICカード]と[磁気カード]の2種類がございます。該当する操作方法をご覧ください。

[ICカード]



[磁気カード]



以下の3種類のカードはICチップ有無に関わらずICカード決済をご利用いただけません。磁気カード決済をお願いいたします。

- ・ American Express Card
- ・ Diners Club Card
- ・ Discover Card

## ICカードの決済方法

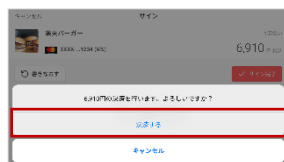
- 1.クレジットカード表面を手前にして、カードリーダー下部の差込口に差し込みます。
- 2.カードリーダー本体をお客様にお渡しし、暗証番号を入力していただきます。暗証番号を入力したら[緑チェック]ボタンを押していただきます。
- 3.クレジットカードをカードリーダーから取り出します。以上で決済が完了します。



※暗証番号が不明の場合は、暗証番号を入力せず[緑チェック]ボタンを押すと、サインによる本人確認方式に切り替わります。

## 磁気カードの決済方法

- 1.クレジットカード表面を手前にして、カードリーダー上部の読み取り口にスライドします。
- 2.お客様に承認のサインをもらい、[サイン完了]をタップします。
- 3.問題なければ、[決済する]をタップします。以上で決済が完了します。



## 4-2 お客様控えの発行

### メールで送信する場合

※ご利用端末にはメールアドレスの情報は残りません。

- 1.取引詳細画面で、[お客様控えをメールで発行]をタップします。
- 2.お客様にメールアドレスを入力していただくことで、お客様控えを送信できます。



### 楽天ペイ専用プリンターで印刷する場合

- 1.取引詳細画面で、[お客様控えを印刷する]をタップします。
- 2.画面の指示に従い印刷を行います。



※プリンターの接続方法については、プリンター同梱の取扱説明書を参照ください。  
※お客様控えはメールで送ることができるため、プリンターは必要に応じて、ご購入ください。  
詳細はこちらからご確認ください。<<https://support.pay.rakuten.net/faq/show/287>>

## 4-3 当日の取消

決済いただいた方法を確認のうえ、取消操作を行ってください。  
取消時の控えが必要な場合は、取消操作後[[4-2 お客様控えの発行](#)]を参照ください。

※取引履歴は期間内の取引を最大 100 件分照会できます。

- 1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。
- 2.[カード決済]をタップ後、表示期間を指定し、取消したい取引をタップします。
- 3.取引詳細の内容を確認のうえ、[取引の取消]をタップします。



- 4.承認のサインをもらい、[サイン完了]をタップします。以上で取消は完了です。



## 4-4 翌日以降の取消

楽天ペイ 店舗アプリより取消申請していただくと、弊社サービスセンターで確認のうえ、順次取消手続きが行われます。

- 1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。
- 2.[カード決済]をタップし表示期間を指定後、取消したい取引をタップします。
- 3.該当の取引で間違いないかを確認し、[取引の取消]をタップします。



- 4.[取消申請する]をタップします。
- 5.必須項目をすべて入力し、内容に間違いがなければ、[はい]をタップします。以上で取消の申請が完了です。



- ・取消申請の結果については、申請の翌々営業日以降、アプリまたは加盟店管理画面の取引履歴よりご確認くださいませ。
- ・取消申請を行うと、取り下げることができませんのでご注意ください。
- ・取消処理にあたり、お電話にて内容の確認をさせていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

※楽天ペイからクレジットカード利用のお客様へ取消完了のご連絡は行っていません。



## 5-2 電子マネーの処理未了が起こった際は

処理未了の状態になった場合は下記リンクから「よくある質問」の

[Q：電子マネー決済で処理未了の状態になりました。どうすればよいですか？](#)

をご確認ください。

## 5-3 お客様控えの発行

### メールで送信する場合

※ご利用端末にはメールアドレスの情報は残りません。

- 1.取引詳細画面で、[お客様控えをメールで発行]をタップします。
- 2.お客様にメールアドレスを入力していただくことで、お客様控えを送信できます。



### 楽天ペイ専用プリンターで印刷する場合

- 1.取引詳細画面で、[お客様控えを印刷する]をタップします。
- 2.画面の指示に従い印刷を行います。



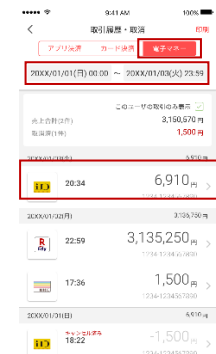
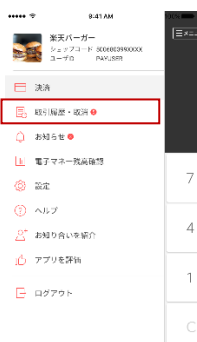
※プリンターの接続方法については、プリンター同梱の取扱説明書を参照ください。  
※お客様控えはメールで送ることができるため、プリンターは必要に応じて、ご購入ください。  
詳細はこちらからご確認ください。<<https://support.pay.rakuten.net/faq/show/287>>

## 5-4 当日の取消

電子マネーの取引は、QUICPay、iD での決済を当日中のみ取消することができます。  
取引の取消にはお客様のカードのタッチが必要になります。

また、楽天 Edy、交通系電子マネー、nanaco の取消はできかねますので、現金での返金をお願いします。

1. 楽天ペイ店舗アプリの[取引履歴]をタップします。
2. [電子マネー]をタップ後、表示期間を指定し、確認したい取引をタップします。
3. 取引詳細の内容を確認のうへ、[取引の取消]→[この取引を取消する]をタップします。



4. [カードをタッチしてください]と表示されます。決済を行ったカードを、決済音が鳴るまでタッチしてください。
5. [取消が完了しました]画面が表示されます。以上で取消は完了です。



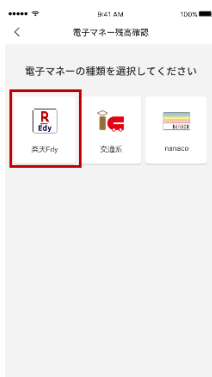
※電子マネー決済の翌日以降の取消はできません

## 5-5 電子マネー残高照会

1. [電子マネー残高照会]をタップします。



2. ご利用可能な電子マネーが表示されますので残高照会したい電子マネーをタップします。



3. カードリーダー上部にカードをタッチします。



4. 画面に残高金額が表示されます。

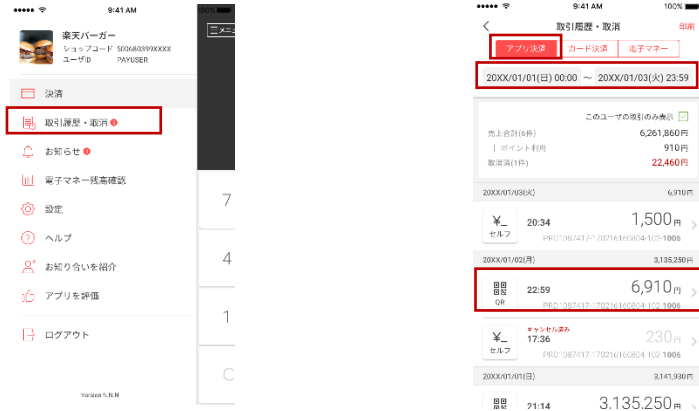


# 6.取引の確認

## 6-1 取引詳細の確認

### アプリ決済の取引を確認する

- 1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。
- 2.[アプリ決済]をタップ後、表示期間を指定し、確認したい取引をタップします。



### 3.[取引詳細]画面が表示されます。



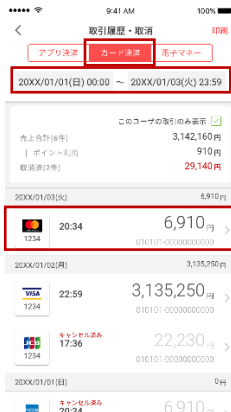
- ①伝票番号
- ②合計金額
- ③ご利用日時
- ④支払方法
- ⑤お客様控えと店舗控えを印刷することができます (別途、専用プリンターが必要です)
- ⑥「取引の取消」
- ⑦メモ

# カード決済の取引を確認する

1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。



2.[カード決済]をタップ後、表示期間を指定し、確認したい取引をタップします。



3.[取引詳細]画面が表示されます。



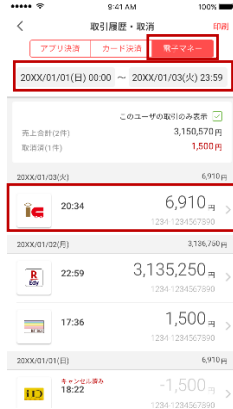
- ①伝票番号
- ②ご利用カードブランド
- ③合計金額
- ④ご利用日時
- ⑤クレジットカード番号の下 4 桁
- ⑥内訳(楽天ポイント利用分/カード支払い分)
- ⑦メモ
- ⑧お客様控えと店舗控えを印刷することができます(別途、専用プリンターが必要です)
- ⑨お客様のメールアドレス宛にお客様控えを送信できます
- ⑩取引の取消

# 電子マネーの取引を確認する

1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。



2.[電子マネー]をタップ後、表示期間を指定し、確認したい取引をタップします。



3.[取引詳細]画面が表示されます。



①問い合わせ番号

②ご利用ブランド

③合計金額

④ご利用日時

⑤取引内容詳細

⑥お客様控えと店舗控えを印刷することができます

(別途、専用プリンターが必要です)

⑦お客様のメールアドレス宛にお客様控えを送信できます

## 6-2 日計を見る

1.画面左上のメニューから[取引履歴・取消]をタップします。

2.表示したい決済方法と、表示期間を設定します。



3.日計が表示されます。

- ①利用金額の合計
- ②ポイント利用分の合計
- ③取消済の合計
- ④日計を印刷することができます  
(別途、専用プリンターが必要です)



改訂日	Version	改定内容
2017/7/14	0.1	PDF 化、電子マネー機能追加
2017/8/25	1.1	カード決済アプリアイコン変更
2017/9/13	2.0	アプリ決済の追加
2019/2/4	3.0	楽天ペイ店舗アプリ変更