

# 【Web完結！】マイペイメント・インターネットバンキング

## お客さま照会FAQ

(2024年10月)

| NO | 項目 | Q                                                                                     | A                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 共通 | 三菱UFJファクターという会社名が画面上に表示されていますが、どういう会社でしょうか？                                           | 三菱UFJファクターは、三菱UFJ銀行100%出資の収納代行会社です。当社と皆さまの間に入り、お支払いのサポートを担っています。                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2  | 共通 | スマホ以外でも支払いできますか？                                                                      | 【コンビニでのお支払い】<br>スマホでのみ可能です。<br>パソコンやタブレットでは、バーコードが表示されません。<br>【インターネットバンキングでのお支払い】<br>パソコンやタブレットでもお支払い可能です。                                                                                                                                                                                           |
| 3  | 共通 | 自分以外のスマホでも支払いできますか？                                                                   | SMSで届いたURLを転送し、他の方のスマホでお支払いいただくことも可能です。二重払いの恐れがあるため、コンビニ支払い用のバーコードのスクリーンショットはお控えください。                                                                                                                                                                                                                 |
| 4  | 共通 | どのようなスマホでも利用できますか？（推奨環境）                                                              | 日本国内の携帯キャリアから販売されているスマホで、下記の条件を満たしているものを推奨しています。<br>OS : iOS10.0以降、Android5.0以降<br>ブラウザ : 以下のブラウザの最新バージョンを推奨<br>Safari、Google Chrome<br>画面サイズ : 4.0インチ ～ 6.7インチ<br><br>対応スマホでも、ブラウザの設定を下記のように変更している場合はバーコードの表示ができません。<br>Safariの場合 : デスクトップ用Webサイトを表示<br>Google Chromeの場合 : PC版サイト                    |
| 5  | 共通 | 画面の一部が文字化けしたり、崩れたりしています。                                                              | ブラウザの自動翻訳機能がオンになっている可能性があります。<br>ブラウザの設定メニューを開いて、同機能をオフにするか、「日本語のサイトは翻訳しない」を選択してください。                                                                                                                                                                                                                 |
| 6  | 共通 | iPhoneを利用しているが、「お使いの端末ではご利用できません。iPhoneもしくはAndroidのスマートフォンでご利用ください。」とエラーメッセージが表示されます。 | ブラウザを「PCモード」で利用されているためです。<br>（１）iPhoneのブラウザを「Safari」でご利用の場合<br>エラーメッセージが表示されている状態で、アドレスバー左の「ああ」部をタップすると、メニューが開きます。「モバイル用Webサイトを表示」というメニューをタップして設定変更してください。<br>（２）iPhoneのブラウザを「Google Chrome」でご利用の場合<br>エラーメッセージが表示されている状態で、アドレスバー右の「…」部をタップすると、メニューが開きます。画面を下にスクロールし、「モバイルサイトをリクエスト」をタップして設定変更してください。 |

| NO | 項目                 | Q                                                             | A                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | 共通                 | コンビニボタンやインターネットバンキングボタンをタップしても画面が切り替わりません。またはブランクの画面が立ち上がります。 | 過去に実施した操作やアクセスしたサイトの影響が残っていて、画面が切り替わらないことがあります。<br>下記の手順①を実施した上で、再度操作を行ってみてください。それでも解消しない場合は、下記②～④を実施した上で、再度操作を行ってみてください。<br>①ブラウザの履歴・キャッシュを削除（クリア）する<br>②現在立ち上げている全てのページを閉じる<br>③ブラウザそのものを閉じる<br>④スマホを再起動する（電源オフではなく再起動を選んでください） |
| 8  | 共通                 | 「時間をおいて、最初から操作をやり直してください」のメッセージが消えません。                        | 一度表示されたメッセージがブラウザに記憶されていて、画面が切り替わらないことがあります。<br>下記の手順①を実施した上で、再度操作を行ってみてください。それでも解消しない場合は、下記②～④を実施した上で、再度操作を行ってみてください。<br>①ブラウザの履歴・キャッシュを削除（クリア）する<br>②現在立ち上げている全てのページを閉じる<br>③ブラウザそのものを閉じる<br>④スマホを再起動する（電源オフではなく再起動を選んでください）    |
| 9  | 共通                 | 国外で支払いすることはできますか？                                             | コンビニでのお支払いは日本国内に限られます。<br>インターネットバンキングでは、インターネット環境があれば、海外でもお支払いをすることはできますが、日本語対応の有無や回線スピードの問題、また金融機関によっては認証コードを電話やSMSで通知するケースもあるので、円滑に手続きできない可能性があります。                                                                            |
| 10 | 共通                 | SMSが届きません。                                                    | 通信状況が悪いか、ご契約いただいているスマホがSMSを受け付けない契約をしている場合は届かないことがあります。                                                                                                                                                                           |
| 11 | インターネットバンキング<br>支払 | 利用可能な金融機関はどこでしょうか？                                            | 利用可能な金融機関は、三菱UFJファクターのホームページにて確認いただけます。<br>下記リンク先のインターネット・個人向け・情報リンクに○印のついている金融機関がご利用いただけます。<br><a href="https://www.mufg.jp/collect/pay/bank/">https://www.mufg.jp/collect/pay/bank/</a>                                         |
| 12 | インターネットバンキング<br>支払 | 金融機関サイトでの手続きに必要な情報は何でしょうか？                                    | 手続きに必要な情報は金融機関によって異なりますが、インターネットバンキングによる通常の振込み時と同様（三菱UFJ銀行であれば、ログイン情報とワンタイムパスワード）です。お困りの際は、各金融機関のホームページ（『インターネットバンキング ペイジー 金融機関名（〇〇銀行）』でご検索）等でご確認ください。                                                                            |
| 13 | インターネットバンキング<br>支払 | 支払い後に支払い内容を確認できますか？                                           | インターネットバンキングにログインし、ご利用いただいた口座の出金明細をご確認ください。                                                                                                                                                                                       |
| 14 | コンビニ<br>支払         | コンビニでバーコードが読み取れないと言われました。                                     | 下記の場合、うまく読み取れない場合があります。<br>・スマホ以外の端末（タブレット等や紙）を使用されている<br>・スマホの画面の明るさが最大でない<br>・スマホの画面に傷やひび割れがある<br>・濃い色の画面保護フィルム、覗き見防止フィルムが貼付されている<br>・支払期限が切れている<br>・URLを押してバーコードを表示した画面ではなく、印刷した紙やスクリーンショットを提示している                             |
| 15 | コンビニ<br>支払         | バーコードを印刷したり、スクリーンショットしたもので支払いできますか？                           | スマホのバーコードを印刷してもお支払いはできません。<br>スクリーンショットのご利用は避けてください。スクリーンショットでお支払いいただいた場合、お支払いの結果を正しく確認できないことがあります、ご迷惑をおかけしてしまうことがあります。                                                                                                           |

| NO | 項目         | Q                               | A                                                                                                                           |
|----|------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | コンビニ<br>支払 | 支払い期限前なのに、コンビニで期限が切れていると言われました。 | 表示されたバーコードの有効期限は、表示した当日となります。表示後に日付が変わった場合は、再度バーコードを表示する必要があります。                                                            |
| 17 | コンビニ<br>支払 | レジ待ちの間にバーコード画面が消えてしまいました。       | スマホのJavaScriptがオンになっている場合、バーコード画面は3分ごとに自動更新される仕組みです。自動更新の際、電波状態等でうまく更新できない場合があります。再度コンビニボタンをタップして表示してください。                  |
| 18 | コンビニ<br>支払 | 現金以外で支払いすることはできますか？             | コンビニでのお支払いは原則現金のみです。<br>その他の電子マネーやクレジットカードでのお支払いはできません。                                                                     |
| 19 | コンビニ<br>支払 | 支払いをしたが、画面が支払い完了になりません。         | コンビニで一度バーコードを提示した後に取り消しを依頼し、スクリーンショットしたバーコードで支払いをすると、お支払いの確認に2～3週間ほど時間がかかることがあります。<br>その場合、お支払いの確認ができるまで、支払い完了にならないことがあります。 |
| 20 | コンビニ<br>支払 | 支払い後に支払い内容を確認できますか？             | SMSで請求が届いたときのURLをタップすると、お支払い状況確認のボタンが表示されます。表示されたボタンをタップすると、お支払い内容が表示されます（この場合、バーコードは表示されません）。                              |
| 21 | コンビニ<br>支払 | 支払済みの画面が確認できる期間はいつまでですか？        | 取扱店収納日から93日です。                                                                                                              |