



ペイパル お問合せ手順のご案内

はじめに

クレジットカードまたはデビットカードを使って、PayPalで支払いができないときは、まず以下をご確認ください。

支払いが完了しなかった理由として、以下が考えられます。

- カード発行会社で技術的な問題が発生している可能性があり、お客さまのカードに対して事前承認を行うことができない。
- 支払いが通常のパターンと異なるため、カード発行会社がセキュリティ上の理由で支払いをブロックしている。
- お客さまのカードがオンライン決済に対応していない。
- お客さまのカードの支払限度額に達している可能性がある。
- 支払い時にご利用のネットワークが不安定、または安全でない。

支払いが正しく処理されるように、次のことを試してください。

- 別のカードを使ってもう一度支払いを実行する。
- ご使用のカードが有効でオンライン決済に対応しているか、または、最近技術的な問題が発生していないか、カードに制限が設けられていないかをカード発行会社に問い合わせる。
- 支払いの際に安全なネットワークを使用する。


これらの解決策をお試しいただいても支払いができない場合は、[PayPalにお問い合わせください](#)。

サポートのご利用 –ペイパルへのお問い合わせ方法–

お電話かメールのいずれかでお問い合わせいただけます。以下のページからお問合せください。

<https://www.paypal.com/jp/smarthelp/contact-us>

ヘルプセンター カスタマーサポートに問い合わせる

問題解決センター 

お問い合わせ内容をお知らせいただくと、より迅速にお手伝いすることができます。

🔍 お客さまの問題を検索する

よくあるお問い合わせ内容

本人確認手続き 一般的な質問	>
パスワードおよびアカウントアクセス リセット、アカウントロックの解除、不明な請求	>
支払い キャンセル、払い戻し、引き出し	>
アカウントの個人設定、および設定方法 クレジットカードまたはデビットカード、銀行口座、メール、電話番号	>
異議とアカウントの制限 制限事項、支払いに関する異議、チャージバック	>
ビジネスソリューション 手数料、注文、PayPalソリューション	>

その他のお問い合わせ方法



問題解決センター

取引に関する問題などを解決します。



メールで問い合わせる

ログインが必要です。



電話で問い合わせる

PayPalがお手伝いいたします

メール問合せ：24時間以内に対応致します。


電話問合せ営業時間：月曜日から金曜日の午前9時から午後6時



サポートのご利用 —お電話でのお問い合わせ 1—

[電話で問い合わせる]をクリックします。

ヘルプセンター カスタマーサポートに問い合わせる

問題解決センター 

お問い合わせ内容をお知らせいただくと、より迅速にお手伝いすることができます。

🔍 お客様の問題を検索する

よくあるお問い合わせ内容

- 本人確認手続き
一般的な質問 >
- パスワードおよびアカウントアクセス
リセット、アカウントロックの解除、不明な請求 >
- 支払い
キャンセル、払い戻し、引き出し >
- アカウントの個人設定、および設定方法
クレジットカードまたはデビットカード、銀行口座、メール、電話番号 >
- 異議とアカウントの制限
制限事項、支払いに関する異議、チャージバック >
- ビジネスソリューション
手数料、注文、PayPalソリューション >

その他のお問い合わせ方法



問題解決センター

取引に関する問題などを解決します。



メールで問い合わせる

ログインが必要です。



電話で問い合わせる

PayPalがお手伝いいたします



サポートのご利用 –お電話でのお問い合わせ 2–

[ログイン]をクリックし、ご自身のペイパルアカウントにログインしてください。




※ログインできない場合は、「ゲストユーザーとしてお電話いただけます」をクリック

→ご本人様確認のため、アカウントに登録した電話番号とクレジットカードの下4桁の番号が必要となりますので、ご準備ください。

サポートのご利用 –お電話でのお問い合わせ 3–

電話番号が表示されますので、いずれかの番号でお問い合わせください（受付時間：平日午前9時～午後6時）

ヘルプセンター カスタマーサポートに問い合わせる

問題解決センター 

[← 戻る](#)

ダイヤル手順

PayPalカスタマーサービスに電話をし、案内に従って、こちらの一時お問い合わせ用番号を入力してください。

以下のコードを入力すると、専門家に直接つながります。

より迅速なサービスを受けるには、一時お問い合わせ用番号を入力してください。

0120-271-888
03-6739-7360

この一時お問い合わせ用番号は1時間後に有効期限が切れます。

0120-271-888

03-6739-7360 (携帯・海外から)

アカウント情報についてお問い合わせいただけるのは、そのアカウントの保有者だけです。

聴覚障害または言語障害をお持ちの方は、IPリレーサービスからお問い合わせください。

お問い合わせの際には、電話番号をお確かめの上、おかけ間違いのないようお願いいたします。

営業時間

カスタマーサービス

月曜日から金曜日の午前9時から午後6時までのJPT

6ケタの一時お問い合わせ用番号が表示されます。お客様からお問い合わせ頂いた際にご本人である事を確認する固有の番号です。この番号の有効期限は60分間です。



メールで問い合わせる
24時間以内に対応いたします。



問題解決センター
取引に関する問題などを解決します。

サポートのご利用 —お電話でのお問い合わせ 4—


案内に従って、番号を入力してお進みください。着金が確認できない場合は、以下の手順でオペレーターにつながります。

1. 言語の選択→日本語 = 1 を入力
2. パスコードの入力：前のページで表示された6ケタの番号を入力
3. メインメニューにて、その他 = 7 を入力
4. お金の引き出しができない場合 = 1 を入力 → オペレーターと話す場合 = 0 を入力

サポートのご利用 –メールでのお問い合わせ 1–

[メールで問い合わせる]をクリックします。

ヘルプセンター カスタマーサポートに問い合わせる

問題解決センター 

お問い合わせ内容をお知らせいただくと、より迅速にお手伝いすることができます。

🔍 お客様の問題を検索する

よくあるお問い合わせ内容

本人確認手続き 一般的な質問	>
パスワードおよびアカウントアクセス リセット、アカウントロックの解除、不明な請求	>
支払い キャンセル、払い戻し、引き出し	>
アカウントの個人設定、および設定方法 クレジットカードまたはデビットカード、銀行口座、メール、電話番号	>
異議とアカウントの制限 制限事項、支払いに関する異議、チャージバック	>
ビジネスソリューション 手数料、注文、PayPalソリューション	>

その他のお問い合わせ方法



問題解決センター

取引に関する問題などを解決します。



メールで問い合わせる

ログインが必要です。



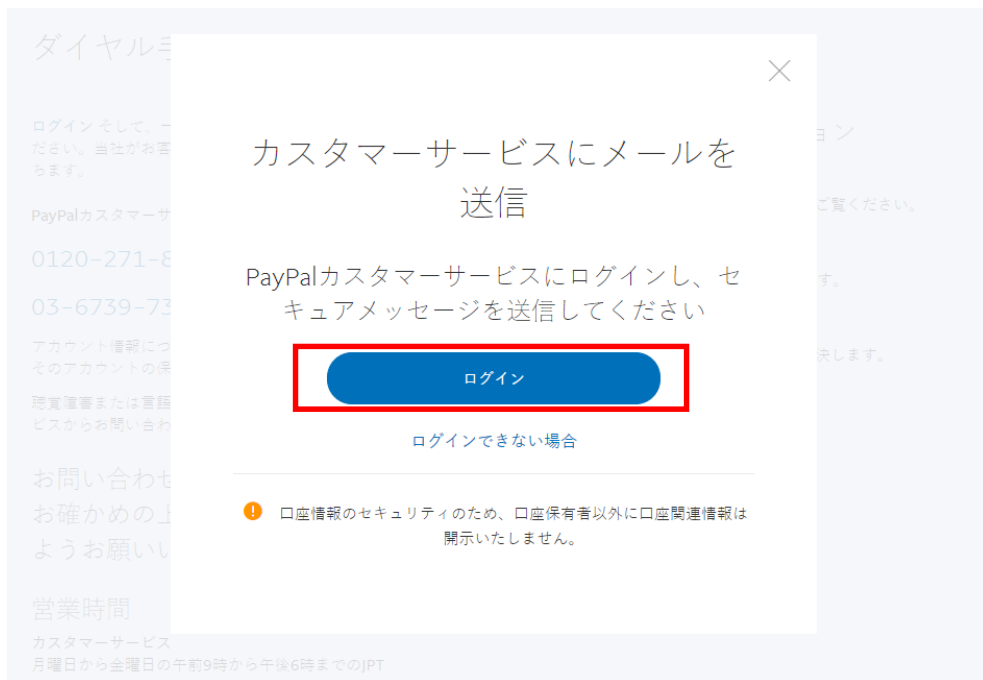
電話で問い合わせる

PayPalがお手伝いいたします



サポートのご利用 –メールでのお問い合わせ 2–

[ログイン]をクリックし、ご自身のペイパルアカウントにログインしてください。



サポートのご利用 –メールでのお問い合わせ 3–

お問い合わせ内容に最も近いものをトピックおよびサブトピックから選択してください。選択後にメッセージ欄が表示されますので具体的な内容を入力していただく事も可能です。入力が終わりましたら[送信]をクリックしますと、メッセージが送信されます。お問い合わせには通常24時間以内にお答えいたします。

ヘルプセンター カスタマーサポートにお問い合わせる

問題解決センター [🔗](#)

メールで問い合わせる

担当部門にお客さまのメールを転送いたしますので、いくつか質問にお答えください。

どのようなご相談ですか? ↑

- 本人確認手続き
- パスワードおよびアカウントアクセス
- 支払い**
- アカウントの個人設定、および設定方法
- 異議とアカウントの制限

クイックアンサーを検索

お問い合わせの多い質問 ↓

PayPalアカウントで、支払い受領設定を選択または変更するにはどうすればよいですか。

クレジットカードまたはデビットカードを使ってPayPalで支払いができない理由を教えてください

メールアドレスを確認する方法を教えてください。

PayPalで支払いを受け取る方法を教えてください。

住所を確認する方法を教えてください。

PayPalアカウント情報を表示または編集する方法を教えてください。

PayPalアカウントから資金を引き出す方法を教えてください。

サポートのご利用 –メールでのお問い合わせ 4–

お問い合わせ内容に最も近いものをトピックおよびサブトピックから選択してください。選択後にメッセージ欄が表示されますので具体的な内容を入力していただく事も可能です。入力が終わりましたら[送信]をクリックしますと、メッセージが送信されます。お問い合わせには通常24時間以内にお答えいたします。

ヘルプセンター カスタマーサポートにお問い合わせる

[問題解決センター](#)

メールで問い合わせる

担当部門にお客さまのメールを転送いたしますので、いくつか質問にお答えください。

支払い

保留中または未完了の支払い

支払う

支払いを受け取る

引出し

支払いまたは注文をキャンセルする

保留中または未完了の支払い

クイックアンサーを検索

PayPal支払いのステータスとは何を意味するのですか。

受け取った支払いが審査中である理由を教えてください。

PayPal残高の見方を教えてください。

PayPalでの支払いの返金を請求する方法を教えてください。

サポートのご利用 –メールでのお問い合わせ 5–

お問い合わせ内容に最も近いものをトピックおよびサブトピックから選択してください。選択後にメッセージ欄が表示されますので具体的な内容を入力していただく事も可能です。入力が終わりましたら[送信]をクリックしますと、メッセージが送信されます。お問い合わせには通常24時間以内にお答えいたします。

ヘルプセンター カスタマーサポートにお問い合わせる

[問題解決センター](#)

メールで問い合わせる

担当部門にお客さまのメールを転送いたしますので、いくつか質問にお答えください。

支払い

保留中または未完了の支払い

1月20日の15時頃に決済を行いました、残高に反映されません。支払いが完了しているかどうか確認できますか？

メールを送信する

キャンセル

クイックアンサーを検索

PayPal支払いのステータスとは何を意味するのですか。

受け取った支払いが審査中である理由を教えてください。

PayPal残高の見方を教えてください。

PayPalでの支払いの返金を請求する方法を教えてください。

お役立ちリンク集

ビジネスアカウントの初期設定ガイド

<https://www.paypal.com/jp/webapps/mpp/merchant/setup-business-account>

銀行口座への代金引き出し方法

<https://www.paypal.com/jp/smarthelp/article/paypal%E3%82%A2%E3%82%AB%E3%82%A6%E3%83%B3%E3%83%88%E3%81%8B%E3%82%89%E6%AE%8B%E9%AB%98%E3%82%92%E5%BC%95%E3%81%8D%E5%87%BA%E3%81%99%E6%96%B9%E6%B3%95%E3%82%92%E6%95%99%E3%81%88%E3%81%A6%E3%81%8F%E3%81%A0%E3%81%95%E3%81%84%E3%80%82-faq1189>

手数料

<https://www.paypal.com/jp/webapps/mpp/merchant/paypal-seller-fees>

よくあるご質問 –新規アカウント登録について–

Q. 既にパーソナルアカウントを持っている場合、どうすればよいですか？同じメールアドレスでビジネスアカウントも作れますか？

管理画面でアップグレードが可能です。また、一つのメールアドレスを複数のPayPalアカウントで利用することは出来ません。

Q. 海外との取引が多いので、アルファベット表記の名前、住所で登録したいのですが、可能ですか？

可能です。但し、本人確認の際、名前確認・住所確認書類が日本語の場合は、まずは日本語の名前・住所で本人確認をしていただくことをお勧めいたします。名前については、お電話にてアルファベット表記に変更可能です。また住所は、PayPalアカウント上で複数の住所登録が可能ですので、日本語とアルファベット表記の住所をご用意いただき、海外への発送についてはアルファベット表記の住所をご利用いただければと思います。

Q. クレジットカードがなくてもPayPalの登録は出来ますか？クレジットカードがなくても、PayPalで買い物・料金の支払いを受けることは出来ますか？

クレジットカードがなくても、PayPalの登録は可能です。支払いの受け取りに関しては、クレジットカードの登録は必須ではございません。

Q. 個人事業主で法人の設立はしていません。登記されている会社名などはないのですが、社名、組織名、ブランド名はどうしたらいいですか？

屋号がある場合は屋号をご利用いただいてもかまいませんし、個人名でも問題ございません。

よくあるご質問 – 本人確認／銀行口座の登録について–

Q. スキャナーを持っていません。スマホで作成した証明書の写真でも大丈夫ですか？

問題ございません。

Q. 郵送やFAXでの本人確認手続きは対応していますか？

本人確認書類手続きは、電子データ、もしくはFAXに対応しています。郵送は対応しておりませんので、ご了承ください。

Q. ローマ字表記の名前を使いたい場合、どのような本人確認書類が使えますか？

パスポートがご利用いただけます。パスポートを本人確認書類としてご利用いただく場合は、「顔写真ページ」に加えて、現住所を記載している裏表紙の「所持人記入欄」も必要になります。但し、パスポートに現住所の記載がない、または現住所と異なる住所が記載されている場合などは、別途住所確認書類が必要となりますので、お問い合わせください。パスポートをお持ちでない場合は、まずは日本語で登録いただき、お電話にて名前をアルファベット表記に変更することができます。

Q. 個人事業主で、自宅の表札にショップ名を出していないのですが、郵便物などが届かないのではと心配です。社名、組織名を郵送の際に使うことはありますか？

本人確認時のPIN番号の送付あて先は、個人名となりますのでご安心ください。

Q. 複数の銀行口座があるので、一番着金が早い口座にしようと思います。どの銀行の口座が早い、遅いというのは決まっていますか？

どの銀行が早い、遅いということは弊社からは回答できかねます。金融機関にお問い合わせください。一般的には、地方銀行よりもメガバンクの方が着金は早いようです。

よくあるご質問 – 運用について –

Q. 買い手の方の領収書に表示されるのはどの名前ですか？

ご自身で編集が可能です。

Q. 夫婦、家族でショップを運営している場合、アカウントの共有はできますか？その場合、どのような手続きが必要になりますか？また、誰の名義でアカウントを開設するのがよいですか？

アカウントの共有は可能です。特にお手続きは必要ございません。個人事業主の場合、サブユーザーの追加が出来ませんので、カスタマーサービスへの問い合わせの際、アカウント登録者からのお問い合わせでないと問い合わせが出来ませんので、そちらを考慮の上、アカウント登録者をご判断ください。

Q. 一定期間で200万以上の売上があがったらどうなりますか？お客様が決済、購入できなくなりますか？

(以前あった、アカウント認証前の月額200万の受け取り制限の話かと思いますが、現在は撤廃されています)

そのような制限は現在ございません。但し、短期間で急激に売上があがった場合等に、弊社の審査部門からご連絡をさせていただき、書類の提出等をお願いする場合がございます。