

NP後払いair 電話案内手順書

加盟店向け運用開始前準備資料 | 完全版トークスクリプト

【目的】本資料は、「NP後払いair」の導入にあたり、現場スタッフが迷わずスムーズにお客様へご案内できるよう、電話対応の流れと重要ポイント、想定される質疑応答をまとめたものです。運用開始前に本内容を現場の共通認識（スクリプト）として確定させるためにご確認ください。

1. 電話対応の前提（シチュエーション）

- お客様の「お申し込み内容（注文内容やサービス内容など）」の確認が概ね完了している状態。
- 最後に、お支払い方法として「NP後払いair」を利用する旨を説明・案内する

2. ご案内トークスクリプト（台本）

- ※部分は、貴社の運用に沿った内容をご記載ください。



加盟店担当者

「お電話ありがとうございます。※株式会社〇〇でございます。」



お客様

「※〇〇のサービスを利用したいです。」



加盟店担当者

「承知しました。※貴社サービスや料金等のご案内」



加盟店担当者

「お支払い方法は、※（クレジットカード）、（銀行振込）、NP後払いからお選びいただけます。
どのお支払い方法ご希望されますか。」



お客様

「NP後払いをお願いします。」



加盟店担当者

「では、NP後払いの注意事項についてご案内いたします。」



加盟店担当者

- ・請求書はサービス提供後に郵送されます。発行から14日以内にお支払いをお願いします。
- ・後払いのご注文には、株式会社ネットプロテクションズの後払いサービスが適用され、同社へ代金債権を譲渡します。
- ・NP後払い利用規約及び同社のプライバシーポリシーにご同意いただいた上での申し込みとなります。
- ・ご利用者が未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てご利用ください。
- ・お支払期日を過ぎてもお支払の確認ができない場合、手数料が加算される場合がございます。
- ・金額が30万円を超える場合、お支払は銀行振込のみとなります。
- ・後払い手数料は税込みでXXX円です。

- ・〈補足〉後払い決済手数料を貴社から利用者様に請求される場合は、具体的な金額を「XXX」に記載ください。利用者様へ請求されない場合は、「後払い決済手数料：無料です。振込手数料が発生する場合がございます。」と記載ください。



加盟店担当者

「以上について、ご了承いただけますようお願いします。詳細は、※〇〇（Webサイト or お伺い時にお渡しするチラシ）
にも記載しておりますので必ずご確認ください。」



お客様

「わかりました。」



加盟店担当者

「ありがとうございます。※その他、貴社サービスについてのご案内」



加盟店担当者

「ご案内は以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。」

3. 電話案内時の5つの重要ポイント

ポイント1：NPの利用規約に基づくサービスであることの説明

本後払いサービスは「NPの後払い利用規約」に基づき提供されるサービスであることを、債権譲渡等の法的観点で必ずお伝えください。

ポイント2：請求書の送付と「14日以内」の期限

決済会社である「ネットプロテクションズ」から請求書が郵送で届くこと、および発行から14日以内にお支払いいただく必要があることを必ずお伝えください。

ポイント3：期限超過時の手数料リスク

お支払い期限を過ぎた場合は、手数料が発生する場合がある旨（注意喚起）を事前にお伝えいただくことで、お客様との認識相違やお支払いに関するトラブル防止につながります。

ポイント4：30万円を超える高額取引時の制限

請求金額が30万円を超える場合、お支払い方法は「銀行振込のみ」となります。該当するお客様には、その旨をご案内ください。

ポイント5：後払い手数料がある場合のご案内（該当加盟店のみ）

利用者様から後払い手数料をご負担いただく設定の場合は、必ず「後払い手数料は〇〇円です」と金額を明示してご案内ください。手数料のご案内漏れはトラブルの原因となるため、必ず具体的な金額をお伝えいただくようお願いいたします。

4. 現場でよくある質疑応答（Q&A）

Q1. 「NP後払い利用規約」はどこから確認できますか？

A1. インターネットの検索画面で「NP後払い利用規約」とお調べいただくと、すぐに規約ページをご確認いただけます。

Q2. 支払いはどこで（どうやって）できますか？

A2. 銀行、郵便局、コンビニ、または「PayPay」などの一部スマホ決済での支払いが可能です。各決済手段の詳しい手順は、お届けする封筒内の請求書に詳しく記載されていますので、そちらを合わせてご確認ください。

5. トークスクリプトのカスタマイズ

- 貴社内の運用ルールに合わせて、スクリプトの一部カスタマイズをご希望の場合は、修正内容をご記載のうえ、運用開始サポート担当者までご相談ください。なお、下記のピンク字部分は必須要件のため、変更・削除はできませんので、あらかじめご了承ください。

【加盟店担当者のセリフ抜粋】

- 「では、NP後払いの注意事項についてご案内いたします。」
- 「請求書はサービス提供後に郵送されます。発行から14日以内にお支払いをお願いします。」
- 「後払いのご注文には、株式会社ネットプロテクションズの後払いサービスが適用され、同社へ代金債権を譲渡します。」
- 「NP後払い利用規約及び同社のプライバシーポリシーにご同意いただいた上での申し込みとなります。」
- 「ご利用者が未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てご利用ください。」
- 「お支払期日を過ぎてもお支払の確認ができない場合、手数料が加算される場合がございます。」
- 「金額が30万円を超える場合、お支払は銀行振込のみとなります。」
- （後払い手数料がある場合）「後払い手数料は〇〇円です。」
- 「ご案内は以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。」

 カスタマイズのご相談先

宛先 np-start@netprotections.co.jp

件名 「電話案内トークスクリプトの修正」＋会社名

本文 ①会社名 ②ご担当者様のお名前 ③aktから始まる加盟店コード ④修正希望内容

営業時間 平日 10：00～17：00（確認完了次第メールにてご連絡いたします）