

交通系IC決済サービス導入会社様各位

■交通系処理未了について（再周知）

処理未了精算の件数が増加しております。乗務員様への運用徹底をお願いいたします。

- 電子マネー決済の途中で「ネットワーク接続が不安定」「カードかざし不十分」などの理由で、決済結果が不明瞭（決済できているケースとできていないケースがあります）のままの状態になることを「処理未了」と呼びます。
- 「もう一度カードをタッチしてください」という表示が出た場合は、30秒以内に再度カードをかざしてください。

※別紙「交通系処理未了発生時の操作と注意点」参照

- 再タッチが行われないと決済が正常に完了せず、決済結果が不明瞭となり“収受漏れ”や“二重収受”に繋がっておりお客さまとのトラブル（クレーム）になる可能性があります。
 - 再タッチが行われず、処理未了エラーレシートが出力された場合はレシート記載の残額を確認してください。
- ※処理未了エラーにてお客様から引き去り有りとなった場合、一部交通系事業者においては自動精算により後日、通常のお振込とは別に処理未了自動精算分の精算金額が振り込まれます。
- ※全ての処理未了分が振込対象となる訳ではございませんので、交通系処理未了発生時の乗務社員様の対応が重要となります。

本件に関するお問い合わせ

(株)日立ソリューションズ・クリエイト 決済サービス部

電話番号 03-5796-2610（受付時間 9:00AM～5:00PM / 土・日・祝日休）

交通系処理未了発生時の自動精算について（内務処理ご担当者様）

- 交通系ICカード処理未了が発生した際、お客様の交通系ICカードから引き去りされていた場合、一部鉄道事業者においては自動精算され、鉄道事業者からの自動精算振り込みデータからお振込みをさせていただきます。
- 自動精算のタイミングは処理未了エラーが起きたお客様の交通ICカードで次決済が行われた翌月頃になります。
※次決済がいつになるかはお客様次第により異なりますので、長期間空いた後に自動精算になる可能性もあります
- 処理未了自動精算分の精算金額のお振込みは、通常お振込み分とは別にお振込みいたします。
※弊社Web明細の売上データに処理未了自動精算分の精算金額は含まれないためご注意ください。
お振込み日前に別途、その内訳をご連絡させていただきます。

【注意事項】

- 交通系処理未了は、カードかざし不十分などから発生します。
端末操作で「もう一度カードをタッチしてください」という表示が出た場合は、再度カードをかざしていただくよう運用の徹底をお願いいたします。
- 自動精算となる対象カード媒体
自動精算されるカード媒体は「Suica」「PASMO」「ICOCA」「TOICA」となります。
※その他のカード媒体（「kitaca」「manaca」「SUGOCA」「nimoca」「はやかけん」）については引き続き、「処理未了エラー調査依頼書」を記入して連絡をお願いします。

交通系処理未了発生のレシートが乗務員様から提示された場合（内務処理ご担当者様）

<エラーレシート(例)>

J09:交通系処理未了エラー発生
支払前残高 ¥20000円
ご利用日 2021/04/XX 00:00:00
決済種別 交通系ICカード
伝票番号 12345
取引内容 売上
端末番号 31202-0XXX-XXXX
カード番号 JEXXXXXXXXXXXXXXX
交通系支払 ¥15000円

残高照会を行い現在のカード残高と
支払前残高を比較して下さい。

左記のエラーレシートが乗務員様から提出された場合は、乗務員様から、残高の確認結果、および現金など他の決済方法にて收受していないかを確認ください。

<残高確認して引き去りされていることを確認していた場合>

お客様の交通系ICカードから引き去りされていた場合、自動精算され、後日振り込みされます。（※自動精算されないカード媒体を除く）

<引き去りされていることが確認できなかった場合>

お客様の交通系ICカードから引き去りされていた場合は自動精算されます。（※自動精算されないカード媒体を除く）
また、引き去りがされていない場合は、交通系ICカードでの決済がされていない状態となります。

<引き去りされていることが確認できず、他決済で收受した場合>

お客様の交通系ICカードから引き去りされていた場合は自動精算されず。（※自動精算されないカード媒体を除く）
その場合はお客様から二重で收受したことになるため、お客様へのご返金が必要になります。

※ 決済情報などからはお客様は特定できません。

交通系処理未了発生時の操作と注意点 (乗務員様)

処理未了エラー発生対応

メーター支払操作



F2
料金は15,000円です



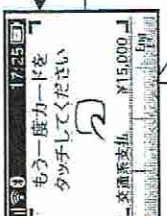
F2



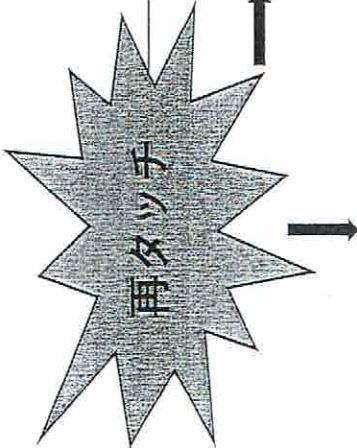
音が鳴るまで画面にタッチしてください



カードを読み取る前に外してしまおうと



ビビビビ! (エラー音)
もう一度タッチしてください
※ 繰り返す



お客様が再タッチした場合

お客様が二重決済を懸念され、再タッチを拒否した場合

30秒経過で処理未了タイムアウトとなります



F1

中止(F1)を押しした場合



F4

再タッチ(F4)を押しした場合

F4ボタンを押ししてもう一度カードをタッチしてください。この操作で2回決済されることはありません。

決済が完了しませんでした。カードから引かれている場合があります。レシートに従って確認してください。

処理未了エラーレシート

【重要】

再タッチにより二重決済されることはありません!

※再タッチをしなかった場合
残高確認等の事後処理が必要になります。

「処理未了」レシートがプリントされたら、印字されている取引前残高を確認する。
残高照会を行い、現在の交通系ICカードの残高を確認する。
タクシー料金の差額があればモバイル端末からの引き去りが完了しているので降車していただきます。
処理未了レシートは必ず持ち帰り事務所に報告してください。
差額がない場合は取引が完了していないので、再度決済をしてください。

交通系処理未了発生時の残高照会での確認方法（乗務員様）

<エラーレシート例>

J09: 交通系処理未了エラー発生
 支払前残高 ¥20000円
 ご利用日 2021/04/XX 00:00:00
 決済種別 交通系 ICカード
 伝票番号 12345
 取引内容 売上
 端末番号 31202-0XXX-XXXX
 カード番号 JEXXXXXXXXXXXXXX
 交通系支払 ¥15000円

残高照会を行い現在のカード残高と
 支払前残額を比較して下さい。

左記のエラーレシート例が出力された際は、
残高照会を行い、引き去りがされているか確認してください

- ・ 支払前残高 ¥20,000
- ・ 交通系支払 ¥15,000

残高照会を実施した結果、下記の図の状態だった場合

- ・ カード残高 ¥5,000

となっており、引き去りが完了しております

残高確認を行い、引き去りが確認できた場合、
 手動取引などで再度決済しないようご注意ください。
 交通系カードから二重で引き去りされてしまいます。

交通系ICカード残高確認

