

PAYGATE Station

移動体向け電子マネーマニュアル(エラー対応)

Ver.1.05

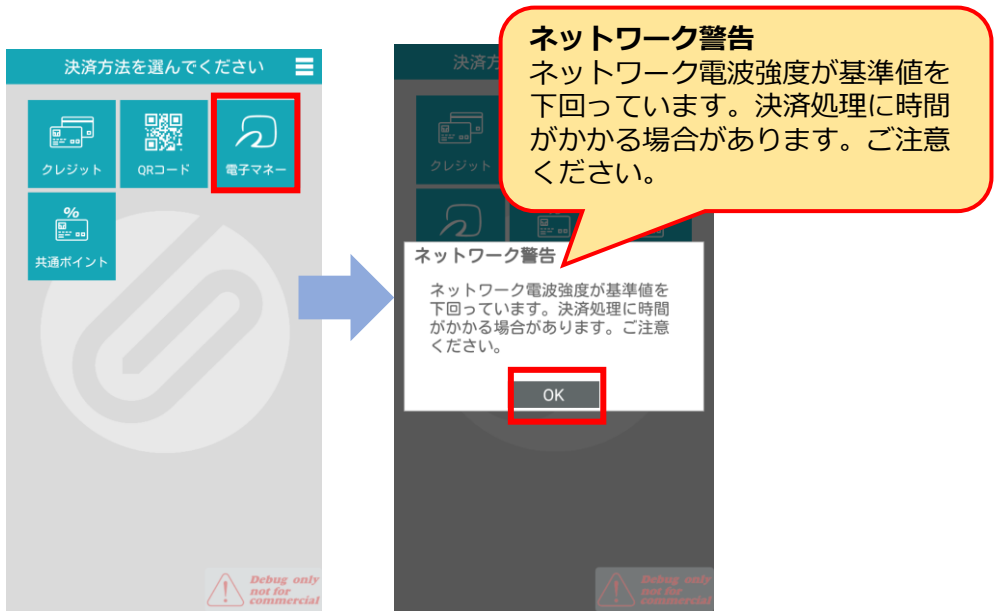
本マニュアルに関するご注意

- 本マニュアルはPAYGATE Station/Station Lにおける電子マネー決済に関するマニュアルです。初期設定やその他の決済方法に関しては、「PAYGATE Station基本操作マニュアル」をご参照ください。
- 本端末の画面表示やインストールされているアプリの操作方法や画面表示が予告なく変更される場合があります。また、本書に記載の操作と異なる場合がありますので、予めご了承ください。

電子マネー決済前に電波を確認してください

LTE回線の電波強度が基準値より下回っている場合に、決済方法選択画面で「電子マネー」を選択すると、警告が表示されます。この場合で決済を行う場合は「音が鳴るまでしっかりタッチ」してください。

また、ネットワークエラーが発生しない場所へ移動して決済いただくか、他の支払方法にてご対応をお願いいたします。



ケースに入ったICカードを抜きとって決済してください

- お財布やパスケースなどに入っている電子マネーカードは、ICカードを取り出していただき決済いただくようお願いいたします。

お財布などに複数枚のICカードが入っている場合があります、読取りできない場合があります。



スマートフォンによるモバイルSuicaでの決済

モバイルSuicaの場合、事前にDeliCaマークの位置をご確認ください。
エクスプレスモードが設定されている場合は手動認識は不要です。



①写真のようにiPhoneを端末上部のリーダーに置くとSuicaの絵が表示され、自動的に認識状態となる。

この状態ではまだ決済されていません。

②指紋認証(Touch ID)や顔認証(Face ID)、パスコードで認証が必要。

③『ピピッ』という音がしたら決済完了です。

『ピピッと鳴るまでタッチしてください』



スマートフォンの画面に「完了」と表示されても『ピピッ』という音がするまでそのままお待ちください。アンテナ位置があっていないと反応しないもしくは、処理が不安定になります。

Apple WatchによるモバイルSuicaでの決済



エクスプレスモードが設定されている場合は手動認識は不要です。

①端末上部のリーダ一部分にApple WatchをかざすとSuicaの絵が表示され、自動的に認識状態となる

②端末から『ピピッ』という音がしたら決済完了です。

『ピピッと鳴るまでタッチしてください』

リーダの画面に決済完了の表示が出るまで置き続けてください。



ApplePay で「**処理未了**」が多発しています。



◀この画面が表示されても**ピピッとなるまでタッチ!**

<重要>

「完了」の通知がスマホアプリ上に表示されても、リーダーライトがピピッとなっていないければ処理は完了していません。必ずリーダライトがピピッとなるまでスマホをタッチし続けてください。

※iPhone から音がして、完了と出てもリーダライトがなるまでは決済は完了していません。

**ピピッと
なれば完了!**



エラーが発生した場合

- 決済処理中に下記エラー画面が表示された場合、
お客様にカードを再度タッチして頂く必要があります。

※カード読み取り画面では、画面はお客様向きに反転します。



よくエラーが発生する状況

●カードを置く時間が短い

『ピピッと鳴るまでタッチしててください』

とお客様へ案内し、再度タッチしてください。

●お財布や厚いスマホケースに入れたまま

『必ずカードを取り出してから置いてください』

とお客様へ案内し、再度タッチしてください。

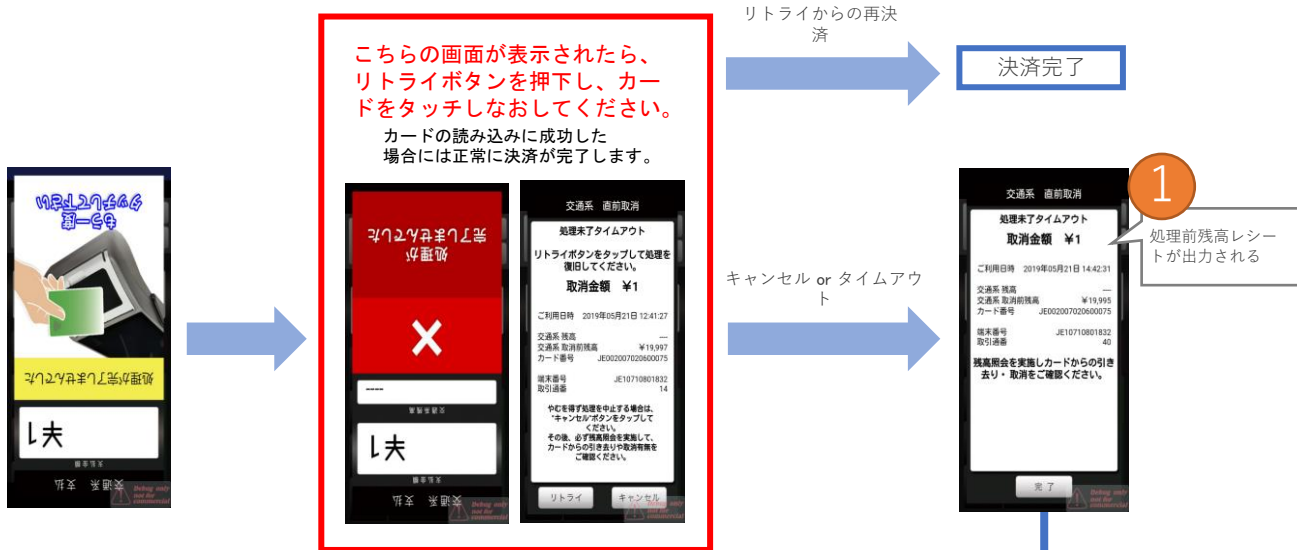
●モバイルSuicaが反応しない

『ご利用いただくスマホ等のアンテナ位置をお確かめください』

とお客様へ案内し、再度タッチしてください。

処理未了が発生した場合

決済処理中に以下の画面が表示された場合、「リトライ」を選択のうえ、お客様のカードを再度タッチしてください。「キャンセル」を選択した場合には、「残高照会」からお客様のカードの引き取り状況をご確認ください。

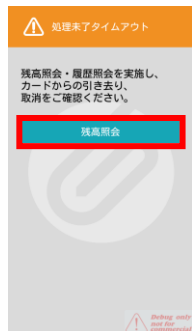


処理未了時の決済成立・不成立の判断

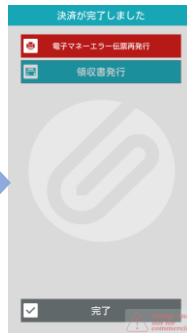
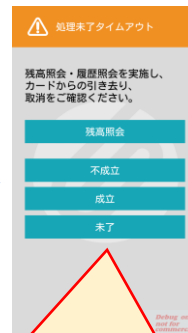
残高照会し、処理未了タイムアウト時の取引前残高と比較して差額があれば決済成立、無ければ不成立です。

処理未了が発生した場合は、「残高照会」をおこない決済状況を確認してください。

カードの引き取り履歴より決済の成立・不成立を判定します。



残高を確認する



①で出力したレシートにある処理前残高と画面に表示されていた残高金額を比較し、ボタンを選択してください。
金額が一致していた場合 → 不成立
金額が一致しなかった場合 → 成立
お客さんがおらず残高照会でキャンセルした場合 → 未了

使用できないカードで決済した場合

決済処理中に下記エラー画面が表示された場合、
使用不可のカードがタッチされています。

お客様に正しいカードを再度タッチしていただく必要があります。



※カード読み取り後は、画面はお客様向きに反転した状態です。

① 「ピー！ピー！ピー！」という警告音とともに、左のようなエラー画面が表示された場合、**処理が完了しておりません。**

② 「完了」をタップするとエラー画面が表示され、再度「完了」をタップすると決済方法選択画面に戻ります。

③再度処理を行います。

残高不足が発生した場合

交通系電子マネーの残高が不足している場合、

お客様とは他マネーやクレジット、現金精算をしていただく必要があります。



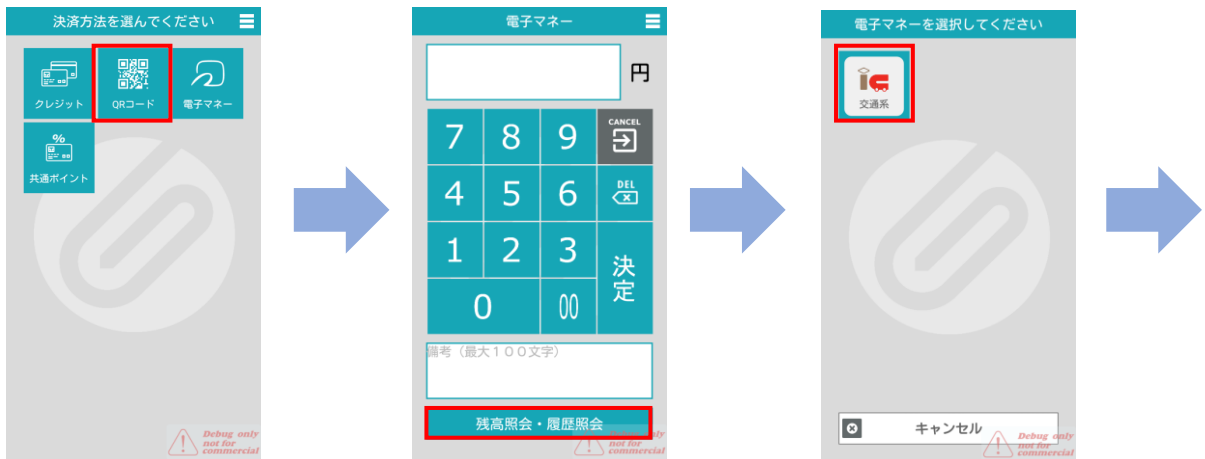
※カード読み取り後は、画面はお客様向きに反転した状態です。

① 「ピー！ピー！ピー！」という警告音とともに、左のようなエラー画面が表示された場合、**処理が完了しておりません。**

② 「完了」をタップするとエラー画面が表示され、再度「完了」をタップすると決済方法選択画面に戻ります。

③お客様とは**他マネーやクレジット、現金精算をお願い致します。**

残高照会



- ①決済方法から〔電子マネー〕をタップする。
 ②〔残高照会〕をタップする。
 ③〔交通系〕ボタンをタップする。

※カード読み取り画面では、画面はお客様向きに反転します。



- ④液晶ディスプレイに案内が出たら端末のリーダーにICカードタッチ。
 ⑤残高照会画面が表示される。
 ⑥〔完了〕のボタンをタップすると最初の画面に戻る。

『ピピッと鳴るまでタッチしててください』

お問合せ先

■お電話・メールでのお問合せ

PAYGATEカスタマーサポート

TEL : **0570-666-455** (24時間・365日)

Mail : paygate-support@smaregi.jp



MEMO



お客様のご契約内容によっては、PAYGATEカスタマーサポートではご回答できず、別窓口をご案内させていただく場合がございます。

■PAYGATEサポートサイト

PAYGATEアプリの操作方法や、その他詳細につきましては、サポートサイトにあるマニュアルをご参照ください。

URL : <https://station.paygate.ne.jp/>

※随時更新しますので、最新の情報をご確認いただけます。



更新情報

※ページ数は更新当時のものであり、その後変更になっている場合があります。

更新日	バージョン	変更内容
2020/2	初版	
2020/3/24	Ver.1.01	処理未了画面の差し替え
2021/1/22	Ver.1.02	誤字修正
2021/8/20	Ver.1.03	最新版アプリの画面に差し替え
2022/9/30	Ver.1.05	お問い合わせ先 メールアドレス変更