

端末故障や決済トラブル時の対応確認はお済ですか？

返金処理や決済エラー、端末故障など、急なトラブル発生時の対応はご存知でしょうか。土日祝日や長期休暇等、各社お問い合わせ対応できかねる場合もございますので、緊急時に備え、サロン様にてご対応をご確認ください。



目次

- 1.金額修正をしたい
- 2.正常に決済完了したか確認したい
- 3.お客様のカードが決済できない
- 4.差異がある。
- 5.端末に不具合が発生した

1.金額修正をしたい



①状況を整理しよう。

金額修正の方法は、端末またはお電話にておこないます。修正方法が限定される場合がありますので、下記ポイントを確認してください。

確認POINT

★必ず端末機から印字されたレシートをお手元にご用意ください

- (1) 決済日時
- (2) 決済金額
- (3) カードブランド
- (4) 金額修正の理由
 - ⇒金額の打ち間違い修正?
 - 返品・交換を伴う修正?
- (5) お客様が店舗にいらっしゃるか。

②修正処理をしよう

お客様が店舗にいらっしゃる場合

【修正方法】

- お店のクレジット決済端末（次頁参照）
- カード会社デスク
（お客様が店舗にいない場合を参照）

【用意するもの】

- 修正を行うレシート（店舗・カード会社）

【お客様にご提示いただくもの】

- 修正を行うレシート（お客様）
- クレジットカード

★注意★

ご提示いただいたカード＝ご利用いただいたカードであることを確認してください。

⇒ブランド、カード番号、カード名義等

【決済日の確認】

決済日と修正日が同日の場合…**取消**で処理

決済日の翌日以降の場合…**返品**で処理

端末で取消・返品処理を行う

- (1) **取消・返品**を選択
- (2) お客様から提示いただいたカードをセット
- (3) レシートに記載されている売上金額を入力
- (4) レシートに印字されている取引日を入力
- (5) 取引区分を選択
当日の場合：取消
後日の場合：返品
- (6) 取消・返品のリシート発行
※初回決済時レシートと取消・返品が一致しているか確認してください。
※お客様と一緒にレシート印字の金額を確認することをオススメいたします。
- (7) **正しい金額で再度通常決済を行う。**
- (9) 取消・返品と再度決済したレシートをお客様にご返却ください。
※お客様と一緒に、再決済した金額に誤りがないかご確認ください。
※取消・返品と再決済時に発行されたお客様控えレシートをご返却ください。

★取消・返品と、通常決済の店舗控えはホチキスで留めて保管してください。

★店舗控えに修正事項（金額訂正のため、返品のため等）を記載の上、保管をお勧めいたします。

お客様が店舗にいらっしやらない場合

【修正方法】 カード会社デスクへTEL

【用意するもの】

- ・ 修正を行うレシート（店舗・カード会社）

【必要情報】

- ・ 加盟店情報
- ・ 端末識別番号
(77077または77334始まりの番号)
- ・ お客様のカードブランドの確認
- ・ 決済日時（日付・時間）
- ・ レシート印字の決済金額
- ・ 修正後の金額

【VISA/MASTER/TS3カード決済の場合】

トヨタファイナンス株式会社へTEL

TEL：03-5617-2622（平日9:00～18:00）

【JCB/AMEX/DINERS/DISCOVER決済の場合】

株式会社ジェーシービーへTEL

東京：0422-44-2500 大阪：06-6943-7699

福岡：092-732-7500 札幌：011-271-1711

月～金…10:00～18:00 土…10:00～17:00

※お近くのデスクまでお電話ください。

2.正常に決済完了したか確認したい



①状況を整理しよう。

店舗控え・カード会社控え・お客様控えは発行されたかご確認ください。

レシート発行なし

エラーにより決済できていない状態です。
エラーコードをお控えのうえで、再度決済をお試しいただくか、現金または手書き伝票でご精算をお願いいたします。

レシート発行あり

エラーはでていますが、決済完了している可能性が高い状態です。
エラーコードを控えのうえで、エラーメッセージ内に表示されているサービスデスクまでお問合せください。

②問い合わせ先

日本カードネットワーク

売上データを管理する会社となります。
端末機で決済処理を行ったデータが正しく決済されているか確認することが可能です。
決済エラーコード内にお問い合わせ先として表示されることがあります。

TEL：0120-800-661 （24時間 365日対応）

株式会社ライトスタッフ

- ・決済エラー発生日以降に確認される場合
- ・明細発行時にエラーが発覚した場合

TEL：03-3470-6385

お問合せ時にお伝えください

加盟店名

端末識別番号

確認したい内容※詳細にお伝えください。

- 例）
- ・●月●日の売上件数は4件だが、明細は3件になっているので確認したい。
 - ・エラー表示されたので、決済できているか確認をしたい。
- 決済日は●月●日12：00決済、VISAカードで、金額は¥10,000。レシート発行済。

3.お客様のカードが決済できない



①状況を整理しよう。

カード決済ができない場合、端末故障のほかお客様のカード由来のエラーの可能性もあります。

表示されるエラーメッセージをご確認ください。

同一エラーが複数件発生する場合

「端末故障に関するお問い合わせ先」にお問い合わせください。

Panasonic製：0120-875-699
(9:00～22:00 1/1休)

東芝テック製：0120-310-564
(9:00～18:00 日・祝休)

お客様由来のエラーの場合

次頁をご確認ください。

②お客様由来のエラー対応

エラーメッセージによって、対応が異なります。表示される内容をご確認の上、ご対応をお願いいたします。

「会員様よりカード裏面のカード会社にお問い合わせください」

本エラーが出る場合、

- ・何かしらの理由でカード決済拒否状態になっている
- ・ご利用限度額を超えてしまっている
- ・暗証番号が誤っている
- ・有効期限切れのカードをご提示されている
- ・不正検知システムが作動している

等が原因として考えられます。

有効期限切れや暗証番号の間違いを除き、加盟店様ではお客様のカードがはじかれた理由はわかりません。

お客様よりカード裏面のカード会社にお問い合わせいただくようご案内をお願いいたします。

カードがご利用いただけない場合、現金決済いただくかご利用可能な別のカードにてご決済となります。

【対応注意】 「加盟店様よりカード会社にお問い合わせください」

エラーコードを控えたうえで、エラーメッセージ内に表記されているカード会社へご連絡ください。

エラーコード：G30

取引内容、金額やお客様情報を総合的に判断し、カード会社が決済許可を保留している状態となります。

エラーメッセージ内に表記されているカード会社へご連絡いただき、解除依頼をお願いいたします。

なお、場合によっては解除不可の場合がございます。

エラーコード：G56、G60、G61

第三者による不正利用防止のエラーコードとなります。

本エラーが出た場合、カードをお預かりした状態で、エラーメッセージ内に記載されているカード会社宛に速やかにお電話ください。

【不審な取引・お客さまの特徴について】

・カード券面記載の会員番号と売上票に印刷された会員番号が異なる場合。

・複数のカードを所持し、さらに名義が異なる場合。

・一回の買物の伝票を分割するように依頼された場合。

⇒上記三項目に該当する場合、カードをお預かりし、カード裏面のカード会社へご連絡ください。

4.差異がある。



①状況を整理しよう。

「差異」の原因特定を行います。
下記手順に従って情報を整理しましょう。
※加盟店様にて解決する場合もございます。

お手元にご用意ください

- ・ 差異が発生している期間に発行した店舗控えレシート
- ・ レジや帳簿の売上データ
- ・ 差異が発生している明細（詳細/2ページ目以降）

確認事項

- ①件数に差異がないかチェックしてください。
 - ・ 該当期間に発行した店舗控えレシート枚数
 - ・ レジや帳簿記載のクレジット決済件数
 - ・ 明細記載のクレジット決済件数
- 件数に差異がある場合
 - ・ レシート、帳簿、明細のうち、一致しないのはどのデータか。
 - ・ カード決済のお客様をレジで現金決済扱いにしているか
 - ・ 分割支払いのお客様はいないか。

- 分割払い（2回、ボーナス）のご利用があった場合
 - ・お支払い周期が一括支払いと異なります。
（最短：次回お振込み時。ブランドによる。）
 - ・2回払いの場合、ご明細に決済件数2件として計上されます。

- ②精算金額に差異がないかチェックしてください。
- 差異が
- Aレジの金額とレシートに発生している
 - Bレシートと明細に発生している
 - Cレジとレシートと明細に発生している

Aレジの金額とレシートに差異

レジ・レシートの金額のうち、どちらが正しい精算金額かご確認ください。

レシートに記載されている金額が実際にお客様よりいただいている売り上げ金額となります。

レジの金額があっている場合、カード会社に金額修正依頼をしてください。

レシートがあっている場合修正は不要です。

Bレシートと明細に差異

レシート・明細の金額のうち、どちらが正しい精算金額かご確認ください。

明細の金額にズレがある場合、精算後、カード会社に金額修正依頼（電話）をされていると思われます。

Cすべての金額が相違している場合

AおよびBを参照の上、ご対応ください。

5. 端末に不具合が発生した。



① エラーを確認しよう。

エラーメッセージが出ている場合、エラーコードを控えてください。

エラー別対処法

① 「通信エラー」

端末機がインターネットに接続できない状態となっております。

LANケーブル抜けやご利用中のルーターなどに不具合がある場合に発生するエラーですので、LANケーブルの抜き差し、ご利用中のルーター（端末を接続していないものも含む）の再起動をお試しくください。

解決しない場合、ご契約の通信回線業者までお問い合わせください。

② 「PINパッドエラー」

暗証番号を入力する機器に不具合が発生しています。

PINパッドを抜き差しし、改善が見られない場合、弊社までご連絡ください。

③ 「端末が故障しました」

弊社までご連絡ください。

②端末交換の流れ

端末導入・交換から4年以内の場合

保証対応期間となります。

端末に記載されております、故障時のお問合せ先までご連絡ください。

メーカーの設置員訪問時に端末を交換いたします。

端末交換にかかる期間：翌日～1週間程度

※落雷・水かけ・落下等を除く自然故障が対象となります。

※設置員訪問時に落雷・水かけ・落下等が故障原因と認定された場合、有償対応となる場合がございます。

※電源ケーブルは有償交換となります。

※ご用意可能な端末はインターネット接続（有線接続）のみとなります。

端末導入・交換から4年経過している場合

端末のご用意までお時間がかかりますので、不調を感じましたら弊社までお知らせください。

端末交換にかかる期間：1か月～1.5か月程度

PINパッドや電源ケーブル：弊社保管の在庫を即日発送いたします。

※サロン様にて設置作業を行っていただく場合がございます。

※ご用意可能な端末はインターネット接続（有線接続）のみとなります。

③端末交換時の注意点

【交換対応ができない店舗様】

他社決済端末を導入されている店舗様につきましては、端末交換を実施できない場合がございます。交換のご相談をいただいた際、ご利用状況を確認させていただく場合がございますので、あらかじめご了承くださいませ。

※電子マネー・QR決済のみ他社端末をご利用・導入は交換対象（2020年12月現在）

【端末交換にお時間がかかる場合の決済について】

ご契約時に送付いたしております、「手書き決済伝票」にてご決済をお願いいたしております。お手元がない場合、発送いたしますのでご注文くださいませ。

なお、JCB・AMEX・DINERSにつきましては、株式会社ジェーシービーまでお問い合わせください。

※クレジットでのご精算回数が非常に多い場合など、手書き決済伝票では対応が困難な場合、端末交換と併せて弊社にご相談くださいませ。