

# Suica電子マネー精算時における処理未了エラー発生時 (精算処理が完了していない状態)の対応フローについて

## 手順①【端末からエラー音鳴動時の対応】

ピピピピピッと鳴ったらもう一回タッチ！

カードをタッチしたら・・・

ピピピピピッ  
ピピピピピッ  
・・・

とエラー音が鳴り続けていて

端末が点滅

処理が完了していません。  
もう一度、カードをタッチしてください。  
モバイルで反応しない場合は、  
タッチする向きを変えるなどしてください。



※端末などはイメージ

音が鳴っている間(約30秒間)に  
同じカードを**再タッチ!**してください。

カードを  
もう一度タッチ  
すると

ピピッと音が  
鳴り、

正常に引き去りが  
終了します。

※再タッチする  
ことで処理未了  
にはなりません。

売上を終了しました。  
売上金額：¥\*\*\*\*  
カード残額：¥\*\*\*\*

もう一度  
タッチ!



※端末などはイメージ

約30秒経過して音が鳴りやんでしまうと、処理が完了できません。必ず音が鳴り止む前に、モバイルなどは向きを変えるなどして再タッチをお願いしてください。

## 手順②【処理未了レシート出力時の対応】

処理未了レシートが出力された場合は  
二重引き去りに注意!!

お客さまから二重で引き去らないようご注意ください!!

端末側での引き去りが  
完了できていない可能性あり。

お客さまのICカード  
からは引き去りが完了  
している!



※端末などはイメージ



処理未了レシートが出力された場合は  
残高照会の徹底!!

お客さまの  
ICカードから  
は引き去りが  
完了!

処理未了レシート: 「取引前残高」と  
お客さまICカード: 「取引後残高」を比較

端末からの引き  
去りだけが  
完了できてい  
ない可能性あ  
り!



※端末などはイメージ

★取引前残高=取引後残高 ⇒ もう一度取引を実行

★取引前残高>取引後残高  
⇒ お客さまに商品・サービスを提供

※お客さまのICカードから引き去りが完了している状態ですが、  
端末からの引き去りが完了していません。別途、交通系事業者との  
精算手続きを行う必要があります。

## ●こんな時には?●

Q. ピピピピピッと音がした時は何が起きてるの?

A. 決済が正常に終了しておりません。リーダー・ライタ(カードをタッチする部分)はピピピピピッと警告音を出します。  
音が鳴っている間に**もう一度同じカードをタッチ**すると、処理を正常に終了できます。  
約30秒経過して音が鳴り止んでしまうと、処理が完了できません。  
ピピピピピッと音がしたら、**もう一度タッチ!**をご案内してください。

Q. ピピピピピッと音が鳴っているときに再度タッチしても、二度引きにはならないの?

A. ピピピピピッという音が鳴っている間に同じカードをもう一度タッチしていただいても、**二重に引き去ることはありません。**

Q. 処理未了レシートが出力され、レジの売上を確認できていない時は何が起きているの?

A. お客さまのICカードからは引き去りが完了されていて、電子マネー端末やレジ上では引き去りが完了できなかった可能性があります。  
まずは、お客さまのICカードの残高照会を行い、取引後のICカード残高と処理未了レシートに記載された取引前残高を確認してください。