

セットアップは数分、いまずぐはじめよう

# スタートガイド



## 同梱物と決済端末の確認

### パッケージ同梱物

#### 決済端末



充電用USBケーブル  
(A-micro USB Type-B USB2.0 / 約1.0m)



#### スタートガイド (本紙)



#### 店頭ツール



#### 取り扱い注意 ステッカー



※充電用ACアダプタは付属していません。スマホ・タブレットに付属しているものをご利用いただけます。  
※取り扱い注意ステッカーは出荷ロットによっては、同梱ではなく決済端末の背面に貼り付けてある場合があります。

### 決済端末のバッテリー残量を確認してください



電源ボタンを押し、決済端末の電源をオンにして、バッテリー残量が約半分以上あるか確認してください。(左図)



バッテリー残量の確認は、必ず充電ケーブルをつないだ状態で確認してください。  
初回起動時には初期化が実施されます。決済端末の初期化が完了するまで電源はオンのままにしてください。バッテリー切れなどで初期化が途中で終了すると故障の原因になります。

### 決済端末の充電方法



決済端末

接続



充電用USBケーブル

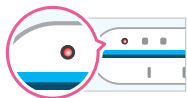
接続



または



(スマホ・タブレットのACアダプタ、USBポートなど)



決済端末上部の充電ランプが点灯すれば正しく充電されています。

※充電はコンセントからの充電を推奨しています。車のシガーライターなど特殊な環境での充電は、故障の原因となり保証もできかねますのでご注意ください。

### 決済端末はこまめに充電するようにしてください (目安:少なくとも週に1度)

完全放電(充電切れ)の状態が続くと起動できなくなる場合があります。

## スマホ・タブレットの準備

### スマホ・タブレットを準備してください

対応機種、OSバージョンをご確認ください。古いOSや機種では、ご利用いただけない場合があります。



STORES 決済 対応機種情報 [coiney.com/supported](https://coiney.com/supported)

### 安定した「4G/LTE以上」または「Wi-Fi」の回線を準備してください

4G/LTE~  
(携帯電話回線)  
3本以上

または  
Wi-Fi  
2本以上

左図のアンテナ本数より少ない状態では、ご利用を控えてください。決済エラーの原因になる場合があります。

通信はWi-Fiが優先されます。Wi-Fiが1本以下で4G/LTE以上が3本以上の場合はWi-FiをOFFにして携帯電話回線を利用してください。

【そのほか、安定性の理由からご利用をお控えいただく回線】

※ MVNO\* を利用した携帯電話回線 ※ フリーWi-Fi(公衆無線LAN)

\*MVNOとは、携帯電話会社から通信回線を借り受け、格安の通信サービス料金を提供している事業者のこと。

### 決済中に着信があったときは「拒否」してください



決済の完了を正しくご確認いただくために、電話はとらずに「拒否」をタップしてください。

#### 着信を拒否する方法

着信画面の「拒否」ボタンをタップすると相手側には、電話に出られない旨のアナウンスが自動で流れます。

※イラスト・手順は一例です。お使いの端末によって異なる場合があります。

### スマホ・タブレットの音量設定を一定量以上にしてください

音量が無音(0/ゼロ)の状態ではご利用いただけません。決済完了音やエラー音が聞こえるよう、音量を一定量以上に調整してください。

※決済の完了音やエラー音は音楽再生より優先して流れる仕様となっています。

# アプリの準備 / 利用前のご注意

## スマホ・タブレットに、アプリをインストールしてください

AppStoreまたはGooglePlayで「STORES 決済アプリ」と検索するか、下記QRコードを読み取ってアプリをダウンロード、インストールしてください。アプリは最新バージョンをご利用いただくことを推奨しています。すでにアプリをインストール済みの場合もアップデートがないか確認してください。



Bluetooth\*がオンになっているか確認してください

アプリをインストールしたスマホ・タブレットの設定メニューから確認してください。  
オフの場合はオンに変更してください。

決済端末は無線(Bluetooth)で接続し「1対1」の構成で利用します

セキュリティ確保のため、スマホ・タブレットと「1対1」の構成で使用するよう設計されています。

## アプリを起動してアカウント情報を入力してください



お申し込み時に作成いただいた STORES 決済アカウントのID(メールアドレス)とパスワードを入力し、「ログイン」ボタンをタップしてください。

ログインが完了したら、「位置情報の利用」についてのダイアログが表示されるので「許可」します。  
「位置情報の利用」はセキュリティ確保、接続のために必要なものです。

## クレジットカード決済のご注意

クレジットカード決済は、次のブランドが利用できます



クレジットカードのタッチ決済は、左記のタッチ決済対応マークがついている  
上記ブランドのクレジットカードで利用できます

タッチ決済対応クレジットカードが設定された「Apple Pay」「Google Pay」なども利用できます。

クレジットカードのタッチ決済は、一括払いのみ対応しています

クレジットカードのタッチ決済は、一定の決済金額を超えると本人確認のためサイン入力が必要です

ブランド別のサイン入力が必要になる決済金額など、  
詳細は下記URLかQRコードから確認できます。

[help.coiney.com/start/prepare/caution](http://help.coiney.com/start/prepare/caution)



## 電子マネー決済のご注意

電子マネー決済は一部のiOS端末で利用できます、Android端末ではご利用いただけません。

電子マネー決済は、次のブランドが利用できます



「Apple Pay」「Google Pay」は、Suicaのみ対応しています。

電子マネー決済は、決済端末のご利用台数に制限があります

複数台の決済端末を用意して電子マネー決済を利用したい場合、本冊子裏面「お問い合わせ」からサポートにご連絡ください。制限の開放手続きをおこないます。手続きは約10営業日で完了します。

※クレジットカード決済、QRコード決済(WeChat Pay)は制限なくご利用いただけます。

電子マネー決済は売上の取り消し・返金はできません

返金する場合は、現金での払い戻しをお願いいたします。

その際の売上は売上一覧に残ったままとなり、発生した決済手数料の返金もできません。

電子マネーで決済できる金額は、1円～20,000 円です

電子マネーのチャージ、自動チャージはできません


そのほか電子マネー決済・注意事項

●残高不足の場合は利用できません。●他の決済を併用したお支払いはできません。●電子マネー決済のエラー音には種類がありエラー内容によって異なります。●タッチする時間が不十分な場合『ビビビビビ、もう一度タッチしてください』●インターネットの接続状態が悪い、残高不足などの場合『ピーッ、ピーッ、ピーッ』

# 決済端末を接続(ペアリング)する

## 01

### セットアップメニューを表示する

金額入力画面のをタップし、メニュー最下部の「決済端末に接続」をタップします。



決済アプリ - 金額入力画面(メイン画面)



## 02

### 決済端末を待機状態からペアリングモードにする

チェックボタンを5秒以上長押しすると「※」マークが点滅するので、点滅したらボタンを離します。



5秒以上長押し

## 03

### 決済端末が02の状態になっているか再確認する

アプリ画面の案内にそって決済端末を再確認し、「ペアリングを開始」ボタンをタップします。



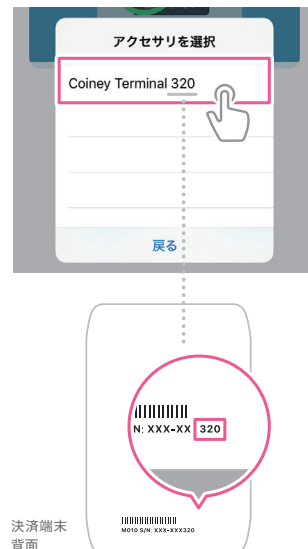
## 04

次ページへ▶▶

### ペアリングする決済端末を選択する

ペアリングする決済端末を選択します。3桁の番号は決済端末のシリアル番号下3桁です。

※画面に決済端末名が表示されるまで約10秒ほどかかる場合があります。



決済端末背面

# 決済端末を接続(ペアリング)する

## 05

### 表示される番号(コード)を確認する

アプリと決済端末の画面に表示されている番号が同じか確認してください。

(表示されない場合は次のステップへ)



## 06

### スマホ・タブレット側の接続を許可する

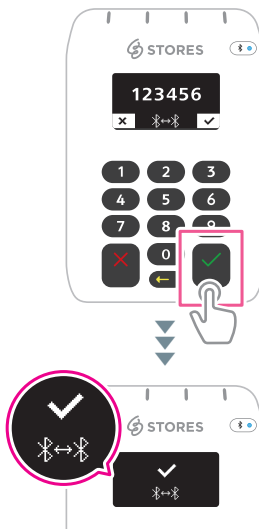
アプリの「ペアリング」または「ペア設定」をタップします。



## 07

### 決済端末側の接続を許可する

チェックボタンを押して接続を許可します。押すと液晶画面に接続が許可されたことを示すチェックマークが表示されます。



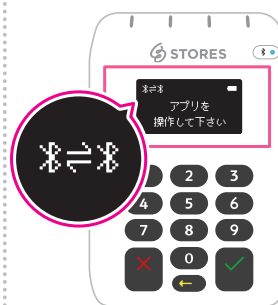
### 接続(ペアリング)が完了

決済端末が待機状態にもどり液晶画面に下記のアイコンが表示されると接続完了です。

※決済端末のアップデートがある場合は、自動で

アップデートされ、その後再接続されます。

※アップデートは定期的におこなわれます。



| 決済端末情報 完了 |      |
|-----------|------|
| 接続が完了しました |      |
| ステータス     |      |
| 接続状態      | 接続済み |
| バッテリー     | 67%  |



## クレジットカード決済

## 01

## お支払い金額を入力する

金額入力画面で、決済する金額を入力、「お支払いへ進む」ボタンをタップして確定します。

「決済方法選択画面」が表示された場合は、クレジットカードをタップします。



## 02

## クレジットカードを読み取る

クレジットカードの種類を確認して、読み取ります。

## ICチップある

決済端末の下部から差し込んでください

マークある  
(タッチ決済)

読み取り音が鳴るまで動かさずに決済端末の画面あたりにタッチしてください

いずれもない  
(磁気テープのみ)

カードの磁気部分を決済端末上部にあるスリットにスライドさせてください



## 03

## 暗証番号またはサインを入力する

ICチップの場合は、暗証番号での本人確認が必要です。タッチの場合は、本人確認が不要です。

タッチ決済でもサイン入力が必要になる場合があります。詳しくは4ページをご確認ください。

## 暗証番号入力

お客さまに暗証番号を入力してもらいチェックボタンを押してもらいます。

暗証番号を入力せず、チェックボタンを押すとサイン入力に切り替えることができます。



## サイン入力

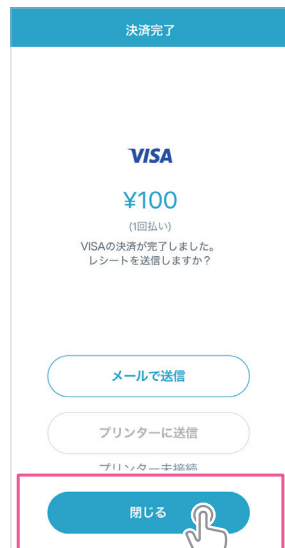
スマホ・タブレット(アプリ側)の画面が、サイン入力画面に切り替わるので、お客さまにサインしてもらいます。



## 決済完了／レシートを送信する

決済完了です。「閉じる」ボタンをタップすると金額入力画面にもどります。

レシートはメール・プリンタに送信可能です。  
発生した請求(売上)の「取り消し・返品」方法は、13ページをご確認ください。





決済手順

## 電子マネー決済

01

### 金額入力／「交通系電子マネー」をタップする

決済する金額を確定後、決済方法選択画面で「交通系電子マネー」をタップします。

決済方法選択画面の「交通系電子マネー」のボタンは審査通過後に表示されます。



02

### 電子マネーを読み取る／決済完了

動かさずに決済端末にタッチし、ピピッと読み取り音が鳴ると決済完了です。

レシートはメール・プリンタに送信可能です。

電子マネー決済は売上取り消しができません。詳しくは4ページをご確認ください。



決済端末の画面が白黒反転してから、決済端末の画面あたりに、かざすようにしてください。

お客さまには「金額をよくお確かめのうえタッチしてください」とお伝えください。



決済手順

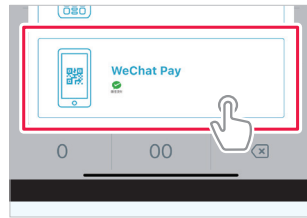
## QRコード決済 (WeChat Pay)

01

### 金額入力／「WeChat Pay」をタップする

決済する金額を確定後、決済方法選択画面で「WeChat Pay」をタップします。

決済方法選択画面の「WeChat Pay」のボタンは審査通過後に表示されます。



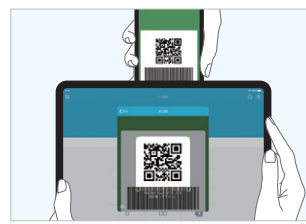
02

### QRコードを読み取る／決済完了

お客さまの決済用QRコードをアプリで読み取り、決済完了画面が表示されると、決済完了です。

レシートはメール・プリンタに送信可能です。

発生した請求(売上)の「取り消し・返品」方法は、13ページをご確認ください。



ご利用準備

接続

決済手順

売上・入金の確認

電子マネー決済失敗時

製品情報／保証

## 売上と入金設定を確認する




決済アプリ - 金額入力画面 (メイン画面)




決済アプリ - メニュー画面

### 売上を確認する

- ① 金額入力画面で、 をタップ
- ② メニューから「売上」(上図A) をタップ
- ③ 該当する取引をタップし、確認する

### 売上を「取り消し・返品」する 下記の注意事項もあわせて、ご確認ください

- ① 金額入力画面で、 をタップ
- ② メニューから「売上」(上図A) をタップ
- ③ 該当する取引をタップ
- ④ 「売上取り消し・返品」ボタンをタップし実行する

### 売上の「取り消し・返品」についてのご注意


- 売上取消・返品は決済日より60日以内かつ、未入金の売上金額が取消金額を上回っている場合に限り可能です。
- 売上取消・返品が完了したものは再度計上できません。
- 電子マネー決済は一度成立した売上の「取り消し・返品」はできません。(4ページ)

### 「売上一覧」に該当の取引が見つからない場合

- 決済が失敗している
  - 「処理未了 (15 ページ)」が発生している
- などが考えられます。原因が分からない場合はお問い合わせください。


## 入金方法・入金設定を確認／変更する

### 【手動入金】 初期設定

- ① 金額入力画面で、 をタップ
- ② メニューの「入金」(左図B) をタップ
- ③ 「振込依頼」ボタンをタップ、確認して完了

当日決済分は翌日6:00以降に振込依頼が可能になります  
手動入金の場合は売上合計が10万円未満の場合、振込手数料が200円がかかります。

### 【自動入金】


- ① 金額入力画面で、 をタップ
- ② メニューの「設定」(左図C) をタップ
- ③ 「自動入金」の項目をオンにして完了

自動入金の場合は売上合計に関らず、振込手数料が無料です。

入金サイクルなど詳しくは下記URLまたはQRコードからご確認ください  
[support.coiney.com/hc/ja/articles/115007857348](https://support.coiney.com/hc/ja/articles/115007857348)



## 電子マネーの残高を照会する

- ① 金額入力画面で、 をタップ
- ② 決済端末の画面が白黒反転したのを確認し、電子マネーをかざす
- ③ アプリの画面に表示された残高を確認して完了
- ④ 完了すると数秒後に自動で金額入力画面にもどります

## Web管理画面でのみ利用できる売上管理機能について

売上明細のCSVダウンロードや印刷、会計ソフトとの連携など一部機能は、Web管理画面で利用できます。詳しくは下記URLまたはQRコードからご確認ください。

[support.coiney.com/hc/ja/articles/115007859447](https://support.coiney.com/hc/ja/articles/115007859447)





## 取引失敗(処理未了)に対応する

電子マネー決済の  
取引失敗(処理未了)とは

電子マネー決済の途中で「通信が途切れる」「タッチする時間が不十分だった」などの理由から、**決済結果が不明瞭なままの状態になることを「処理未了」と呼びます。**

**処理未了の状態を放置すると正しい金額が引き去られず、入金額が一致しないなどの問題が発生する恐れがあります。**

次ページ以降の「処理未了」が発生したときの対処方法を確認し、対応できるようにしてください。

処理未了による取引失敗で請求漏れが発生しても、金額の保障をいたしかねます。(4ページ) 安定した通信環境の確保などの事前準備と、お客さまへのご案内の徹底をお願いいたします。



処理未了が発生したときは必ずお客さまと一緒にご対応ください。  
対応を実施するまで、以降の決済ができません。

## 01

取引失敗(処理未了)が  
発生したら

エラー音とともに通知され、数秒後にアプリの画面がエラー内容詳細に変わります。



アプリ画面



決済端末

## 02

次ページへ▶▶

エラー内容を  
確認する

エラーの内容を確認して、「残高照会」ボタンをタップします。



## 取引失敗(処理未了)に対応する

## ▶▶ 03

電子マネーを読み取る  
(決済端末にタッチ)

処理未了が発生したときと同じ  
電子マネーをタッチして残高  
照会を実施してください。

※ここまでの対応を完了できなかった場合は、  
処理未了の確認を終了してください。

処理未了の確認を  
終了する

お客さまがいなくなったなど、なん  
らかの理由でお客さまと確認で  
きない場合は「終了する」ボタンを  
タップし、終了させてください。

※終了したあとに再度、処理未了を確認する手順は  
19・20ページをご覧ください。



処理未了が発生したときは必ずお客さまと一緒にご対応ください。  
対応を実施するまで、以降の決済ができません。

取引の成功・失敗を  
確認する

画面に取引が成功しているか、失敗しているかが表示されるので、  
内容を確認して対応を実施してください。

(例) 残高が¥622のカードで¥512の決済をしようとした場合



**成功していた場合** 「終了する」をタップして終了します。金額入力画面に戻り、売上一覧にも計上されます。お客さまと確認後、商品やサービスをご提供ください。

**失敗していた場合** 「お取引をやり直す」をタップすると、金額入力画面に戻り、決済金額が入力済みで(上記の例だと¥512)表示されます。お客さまと確認後、取引をもう一度はじめからやり直してください。

## 取引失敗(処理未了)に対応する

取引情報

支払金額 ¥512

残高 ¥622

ic PB123412345600001 (A)

決済メモ

取引番号 1234-12AB

端末番号 000100134

SPRWID JE10123451234

開台番号 00006-1234123123

取引日時 2018/07/19 11:03

処理未了発生日時 2018/07/19 11:03 (B)

決済方法 Coinneyターミナル

スタッフ 小井 仁

残高パターン (C)

|        |      |
|--------|------|
| 取引成功残高 | ¥110 |
| 取引失敗残高 | ¥622 |

処理未了詳細画面

## 対応途中で終了させた取引詳細を確認する

- ①金額入力画面で、アイコンをタップ
- ②メニューから「売上」をタップ
- ③売上一覧画面の右上「処理未了一覧」をタップ
- ④該当する取引をタップし、詳細を確認する。



処理未了が発生したときは必ずお客さまと一緒にご対応ください。  
対応を実施するまで、以降の決済ができません。

## 次の項目を見て取引結果を確認する

- A お客さまのカード番号
- B 処理未了発生日時
- C 残高パターン:「取引成功残高」と「取引失敗残高」

## 該当の取引が処理未了一覧にない場合

- 売上一覧に該当する取引が表示されている場合は決済は正しく終了しています。
- 処理未了一覧にも売上一覧にも該当する取引がない場合、決済は失敗しているため取引を最初からやり直してください。

## 取引結果を確認したら、残高照会を実施する

※ 残高パターンを別途メモをとるなどして、確認しやすくしておいてください。

処理未了が発生したときと同じ電子マネーの残高を確認します。

(残高照会の手順は14ページを参照)

照会した残高と残高パターン(取引成功残高／取引失敗残高)を比較し、成功か失敗かを判断してください。

## 【照会した残高と「取引成功残高」が一致 ▶ 成功】

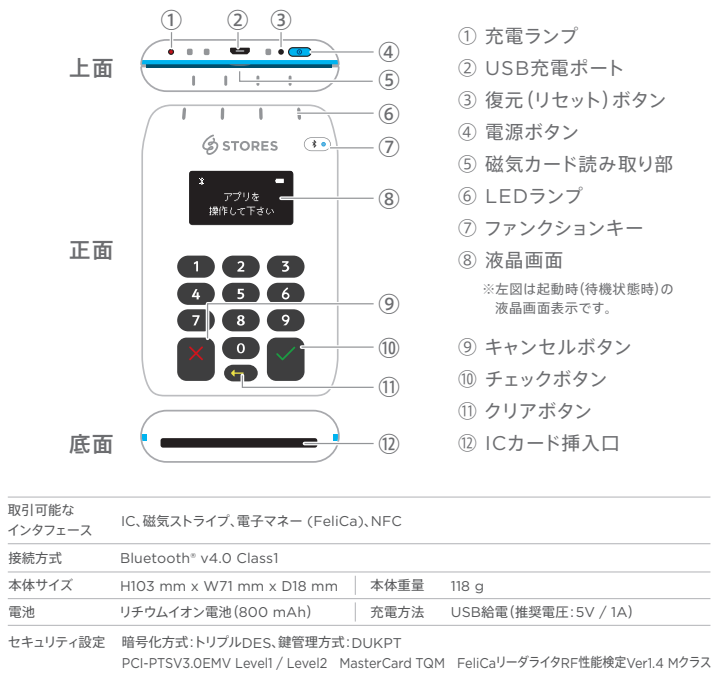
正しく決済金額は引き去られています、アプリ上では正しく売上が計上されません。  
本冊子裏面に記載された「お問い合わせ」からサポートまでお問い合わせください。

## 【照会した残高と「取引失敗残高」が一致 ▶ 失敗】

決済金額が引き去られず、取引は完了していません。  
取引をもう一度はじめてやり直してください。

# 決済端末 | 製品情報

## 各部名称 / おもな仕様



TM and ® 2023 Apple Inc. All rights reserved. iOS、iPhone、iPad、App Storeは米国およびその他の国におけるApple Inc.の商標または登録商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。App Storeは、米国およびその他の国で登録されたApple Inc.のサービスマークです。IOSは米国その他の国々におけるCiscoの商標または登録商標であり、ライセンス許諾を受けて使用されています。「Android」、「Google Play」、「Google Play」ロゴは、Google LLCの商標または登録商標です。「Bluetooth」は、Bluetooth SIG, Inc. USAの商標または登録商標です。「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。「FeliCa」はソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。「FeliCa」はソニー株式会社の登録商標です。そのほか記載されている会社名および商品・サービス名・ロゴは、各社の商標または登録商標です。

# 安全のために／保証について

## 安全のために

警告: 決済端末をご利用いただく際には、かならずこの「安全のために」をお読みいただいたうえでご利用ください。以下記載の注意事項が守られない場合、負傷などの人身事故や周辺の家財などへの物的損害および決済端末本体の破損、誤作動などが生じるおそれがあります。

- 決済端末内部に異物(水、土、インク、化粧品など)を入れないでください
- 温度が高いところ、湿度が高いところ、ほごりの多いところ、磁石・スピーカーボックス・テレビなど磁気を帯びたものの近くでの利用・保管はお控えください
- 決済端末を落下させる、ものにぶつけるなど、本決済端末に強い衝撃を加えないでください
- 決済端末を分解しないでください。感電・決済端末故障の原因となります。故障のおそれがある場合は、本取扱説明書記載のお問合せ先までご連絡ください
- 決済端末で、クレジットカードを読み取るとき、クレジットカードに強い衝撃を加えないでください
- その他のご利用上の注意事項については、よくあるご質問(support.coiney.com)もあわせてご確認ください

## 保証について

決済端末の初期不良対応については、お手元に届いた日より30日以内(ご利用開始前の場合のみ)となります。付属品の不足、決済端末の起動時に不具合があった場合は、到着後30日以内にお問い合わせください。

### ① 初期不良 (到着より30日以内、ご利用開始前の不具合) について

- STORES 決済 製品サポートセンターにて申請内容を確認した後、交換用の決済端末を送付いたします。交換機のお届けの際にそのままお持ちの決済端末を宅配業者にお預けください。(いずれも送料は弊社負担となります)
- 初期不良交換を受ける際には、付属品全てが揃っていることが条件となります。
- 紛失・故意の破損(外的要因が確認できる場合)・特定の環境下でのみ発生する不具合と判断された場合、また実際の決済のご利用開始以降は交換の対象にはなりません。

### ② ご利用開始後、または到着より30日以上経過した不具合 について

- 破損(外的要因が確認できる場合)や紛失、到着から1年以上経過している場合は交換の対象となりません。決済端末の復元(リセット)を実施し不具合が解決しなかった場合は、故障申請をおこなっていただき STORES 決済 製品サポートセンターまで返送ください。調査のうえ交換対象が判定いたします。特定の環境下でのみ発生する不具合の場合、交換対象とはならず、調査結果と返送いただいた決済端末をお戻しします。
- 返送の際の送料はお客さまのご負担となります。交換機、お戻し時の送料は弊社が負担いたします。
- 「SYSTEM TAMPERED」(復元不可)とは衝撃や外的要因が加わった場合のみ作動して表示されるセキュリティエラーです。

※ 店舗でのご利用環境でのみ不具合が発生し、弊社規定の検証環境では不具合が確認されない場合

故障申請の手順は下記URLまたはQRコードから確認できます  
[support.coiney.com/hc/ja/articles/115006019628](https://support.coiney.com/hc/ja/articles/115006019628)



# お困りの時はこちら



本ページを切り取って目につくところに貼っておくなどすると、問い合わせ先がすぐに確認でき便利です。

## よくあるご質問から探す

下記URLまたはQRコードからアクセスし、各種サポート記事を検索、確認できます。  
システム稼働状況(サービスステータス)もこちらで確認できます。

[support.coiney.com](https://support.coiney.com)



## 決済端末の接続(ペアリング)が上手くいかない場合

接続が上手くいかない要因ごとに対応が異なります。下記URLまたはQRコードからサポート記事にアクセスし、案内にしたがってトラブルシューティングをお試しください。

[support.coiney.com/hc/ja/articles/115007373508](https://support.coiney.com/hc/ja/articles/115007373508)



## 決済端末の動作が不安定な場合

各種トラブルシューティングをおこなっても改善されない場合、復元(リセット)で改善する場合があります。下記URLまたはQRコードからサポート記事にアクセスし案内にしたがって実施してください。復元(リセット)により、決済履歴などが消去されることはありません。

[support.coiney.com/hc/ja/articles/115007374008](https://support.coiney.com/hc/ja/articles/115007374008)



**金属製のクレジットカードは静電気により決済端末の故障につながる恐れがあるため、基本的に非推奨となります。**

お客さまの要望でどうしてもご利用になる場合は、決済端末から充電ケーブルを外し、決済完了まで手に持って慎重におこなってください。これにより故障を抑制できる可能性があります。詳しくは下記URLまたはQRコードからサポート記事をご確認ください。

[support.coiney.com/hc/ja/articles/4404335061657](https://support.coiney.com/hc/ja/articles/4404335061657)



## それでも解決できないときは？

本ページ裏面に記載している「安全のために」「保証について」をお読みいただいたうえで、お気軽にご連絡ください。

STORES 決済 電話サポート窓口

**0120-343-577**

電話受付時間 10:00~18:00(年末年始を除く)

STORES 決済 お問い合わせフォーム

**coiney.com/contact**

