



# 交通系電子マネー導入に向けた顧客操作型端末への事業者要求

## • まえがき

本要求は主にお客さまが操作して使用する顧客操作型端末※に対して、

- ①交通系電子マネーを「安心して」お客さまおよび加盟店さまにご利用していただくこと
- ②交通系電子マネー特有の運用をお知らせし、開発や運用構築に手戻りができるだけ発生しないようすることを目的に作成したものになります。

また、処理未了における交通系事業者と加盟店さまとのイレギュラー精算においては、基本的にカードから引去りがあった際に加盟店さまからイレギュラー精算の調査依頼をしていただくようにご案内しております。そのため、本要求には処理未了発生時における加盟店さまでの運用例や顧客操作型端末への実装例についても記載しております。

以上を考慮いただき、既にご提示しているUIガイドライン等の要求事項と合わせてご対応をお願いいたします。

### ※顧客操作型端末とは

お客さまが直接POSや端末等を操作をして商品等を購入又は提供を受けるための端末を指します。具体的には

- ・半有人機(コンビニやスーパーのセルフレジまたはセミセルフレジ、食券券売機、チャージ機等、運用担当者が近くに配置され、お客さまの求めに応じて直ぐに対応が可能な機器)
- ・無人機(飲料自販機、コインロッカー等、運用担当者が配置されておらず、対面における対応が困難または不可能な機器)のことになります。



## 顧客操作型端末への事業者要求事項

No.	要求事項		解説	対応対象者
1	基本的な搭載機能	支払(必須) ※チャージ専用機は不要	顧客操作型であるため、利用者自身で簡潔に操作できる最低限の機能を具備することとする	加盟店 上位機器メーカー (実装)
		残高照会(必須)	顧客操作型であるため、利用者自身で簡潔に操作できる最低限の機能を具備することとする ※駐車場の出口精算機については安全上の理由により同機能搭載を任意とすることができる	
		チャージ(任意)	現金等を受け入れる機器がある場合に限り、実施することができる ※セキュリティ確認(事業者へのセキュリティ対策実施届の提出)等、事業者と調整すること	
		併用決済(任意)	運用担当者が常駐しすぐに駆けつけ有人レジと同等程度の対応が可能な場合に限り、実施することができる ※無人機においては実装不可	
		取消、チャージ取消(任意)	利用者の操作誤りを救済するため、運用担当者が操作する場合に限り、実施することができる ※無人機においては実装不可	
2	処理未了対応		利用者が意図せず過収受される等、利用者の不利となる対応とならないこと 具体的な実装や運用内容については「別紙」参照	加盟店 上位機器メーカー (実装/運用)
3	レシート印字		No.2の処理未了対応で「処理未了レシート」を用いる場合は、処理未了レシートを印字する機能を具備すること	上位機器メーカー (実装)
4	空検知機能の実装		架空の決済を防止するため、上位機器は商品がない場合、決済をさせないようにすること ただし、利用者が商品のないことを認識できる場合は除く  (省略可能な例) ・クレーンゲーム機のように、利用者から商品が明確にみえるようになっている場合 ・コーヒーマシンのように、利用者に対して水やコーヒード豆がない旨の適切な案内表示ができる場合	加盟店 上位機器メーカー (実装/運用)
5	盗難防止		不正チャージを防ぐため、チャージ機能を具備した機器は盗難防止策を実施すること	加盟店 上位機器メーカー (実装/運用)
6	取消・返品対応		取消・返品等について、加盟店様にてあらかじめ対応の有無、対応方法等を定めておくこと	アクワイアラ 加盟店 (運用)
7	端末ID (SPRWID)		顧客操作型の端末番号を付与(登録)すること ※時間帯によって係員操作型や顧客操作型に切り替える機器についても顧客操作型の端末番号を付与とすること	アクワイアラ 加盟店 (運用)



# 【別紙】処理未了対応の実装および運用内容

前提: 処理未了対応＝交通系IC媒体(カード、モバイル)での決済結果が最終的に不明となった状況での対応

処理未了対応の詳細		
分類	半有人機 運用担当者が近くに配置され、求めに応じて直ぐに対応が可能な機器 (例) コンビニやスーパーのセルフレジまたはセミセルフレジ、食券券売機、 チャージ機 等	無人機 運用担当者が配置されておらず、対面における対応が困難または不可 能な機器 (例) 飲料自販機、コインロッカー 等
要求	以下の(1)～(3)の要求を満たすこと  (1) 決済結果が不明の場合は、運用担当者に指示を仰ぐよう画面表示 等を行うこと。 (2) 運用担当者は画面表示等の内容に従い、当該カードの処理結果を 確認し、その結果に応じた対応(サービス提供、返金等)を行うこと。 (3) 処理未了レシートを印字する場合には、処理未了レシートには全桁 のIDiを記載するため、放置されない措置を取ること。	以下の(1)～(3)の要求を満たすこと  (1) 決済結果が不明の場合、利用者に対応窓口に連絡するよう画面 表示等を行い、その後の対応を知らせること。 (2) 加盟店は対応窓口等を設けて必要な対応(サービス提供、返金等) を行うこと。 (3) 処理未了レシートを印字する場合には、処理未了レシートには全桁 のIDiを記載するため、放置されない措置を取ること。
実装/運用例	(1)の実装/運用例: ・利用者向け画面に運用担当者と呼ぶメッセージを表示して、利用者が 運用担当者呼び出す ・上位機器等が運用担当者と呼び出す音を発報し、運用担当者が当該 の上位機器まで駆けつける  (2)の実装/運用例: ・運用担当者は上位機器の運用担当者モードから処理未了レシートを印 字し、その後残高照会を行って決済前残高との差額の有無を確認する ・運用担当者は上位機器の画面や運用担当者モードから処理未了情報 (決済前残高とIDi等)を確認し、その後残高照会を行って決済前残高と の差額の有無を確認する ・運用担当者は上位機器の決済情報を閲覧できる管理端末で処理未了 情報(決済前残高とIDi等)を確認し、その後残高照会を行って決済前残 高との差額の有無を確認する	(1)の実装/運用例: ・決済結果が不明となった場合に、画面に対応窓口へ連絡するように案 内表示をする ・画面での案内表示等がない場合は、連絡先を案内ステッカーなどで、 利用者の認識しやすい箇所に掲示する  (2)の実装/運用例 ・利用者より問合せを受けた際、対応窓口側の管理画面等で処理結果 等を表示する ・対応窓口の担当者が利用者に当該カードの残高照会を促し、決済前 残高との差額の有無を確認し、結果に応じた対応を実施する ・その場での差額の確認が困難な場合は、その後の対応方法について お客さまにお伝えする
その他	・決済結果が最終的に不明となった場合に決済成立とみなし、サービスを提供する場合は本ページ(【別紙】処理未了対応の実装および運用内 容)の実装および運用は不要とする。ただし、精算運用については交通系事業者と調整すること。	

※実装例はあくまでも一例であるため、要求を満たす実装内容であればよい。