

タッチ決済Q&A

No	Q	A
(1)	使えるクレジットカードブランドはどこですか？	<p>令和5年7月現在、 クレジットカード VISA、JCB、AMERICAN EXPRESS、 Diners Club、DISCOVER デビットカード VISA、JCB、AMERICAN EXPRESS プリペイドカード VISA クレジットカード等を登録したスマートフォン、ウェアラブル端末等 ApplePay VISA、JCB、AMERICAN EXPRESS、 DISCOVER GooglePay VISA、AMERICAN EXPRESS <u>※クイックペイ等電子マネーはお使いいただけません。</u> なお、ご利用にはリップルマークのついたカードが必要です。<u>詳しくは上段のPDFをご確認ください。</u></p>
(2)	乗車履歴が確認できますか？	<p>タッチ決済の乗車履歴については、インターネットで24時間確認できます。（ご利用には下記サイトへの登録が必要です。） https://:q-move.info/</p>
(3)	プリペイド式のクレジットカードが、チャージ不足等で決済されていませんでした。どうすればいいでしょうか。	<p>概ね1～2週間のうちに、何度か再決済処理が行われます。交通局へは、特にご連絡の必要はございませんので、速やかにチャージ等していただき、再決済をお待ちください。</p>
(4)	他のお店では使えるのに、市電では使えません。	<p>(3)が発生した場合など、交通系独自の除外リストにお客様のカードが登録されたままになっている可能性がございます。解除の手続きは、交通機関でしかできませんので、市電の場合は、降車時に乗務員にお申し付けください。</p>
(5)	乗車時にエラー表示がされました。使えないのでしょうか。	<p>端末がカードを正常に読み取れなかった可能性もありますので、再度、カードを端末にタッチしてください。 また、(4)の解除手続きをすれば、利用いただける場合もございますので、降車時に乗務員にお申し付けください。 万が一、解除手続きをおこなっても解消されない場合は、別の原因が考えられます（乗務員では原因が分かりかねます）ので、カード発行会社にお問い合わせください。</p>
(6)	乗車時にタッチし忘れました。	<p>忘れた場合でも決済いただけます。降車処理時に乗務員にお申し付けください。</p>
(7)	決済金額が340円になっている。（170円でない）	<p>市電のタッチ決済は、一日のご利用分がまとめて決済されます。例えば、一日に2回ご利用いただきますと、170円×2回＝340円が決済金額となります。</p>

タッチ決済Q&A

No	Q	A
(8)	決済日が乗車日と違う。 乗車していない日に履歴がある。	決済は翌日に行われますので、カード会社からの利用明細に記載の決済日は、ご乗車日の翌日となります。
(9)	クレジットカードにリップルマークがありません。使えるカードに変えられますか？	お持ちのカードの有効期限到来後の更新カードよりタッチ決済可能なカードが送付される場合がございます。詳しくはカード裏面のカード発行会社にお問い合わせください。
(10)	クレジットカードが諸事情で持てませんが、タッチ決済を使う方法がありますか？	タッチ決済が搭載されているデビットカードやプリペイドカードもございます。詳しくはカード発行会社にお問い合わせください。
(11)	カード発行会社って？	カード裏面に記載のカード会社となります。
(12)	クイックペイ（iD他）は使えますか？	お使いいただけません。 ※VISA、JCB等、国際ブランドが提供するタッチ決済のみが対象です
(13)	カードを直接タッチすると使えるが、スマートフォン（その他ウェアラブル端末）だとエラーが出ます。	スマートフォン等では決済時の初期設定が特定の状況でクイックペイ等になる場合があり、エラーとなる状況があるようです。端末のカード登録の設定（一度削除し再設定）、もしくは、使用時に認証が正しく行われているかご確認ください。
(14)	一枚のカードで2人分決済出来ますか？	可能です。 降車時に 決済をする前に 乗務員へお申し付けください。
(15)	小人料金は決済可能ですか？	可能です。 降車時に 決済をする前に 乗務員へお申し付けください。
(16)	カードをスマホケースや財布に入れたまま使えますか？	電波受信の規格が狭いので、一概には申し上げることが難しいですが、基本的にはケースに入れたままでも決済いただけます。ただし、近く（同じケース内等）に他のクレジットカードが入っているなどの場合など、混線により読み取りエラーとなるので、ご注意ください。

タッチ決済Q&A

No	Q	A
(17)	乗車時にタッチしようとしたら、タッチする前に既にエラー表示が出ていた場合、どうすればいいですか？	前に乗車された方のエラーであれば、数秒でエラー表示はなくなると思われますので、数秒お待ちいただきますようお願いいたします。 機器異常によりエラーとなっていた場合（いつまでもエラー表示が残っている場合）は、降車時に乗務員にご確認ください。可能であれば、乗務員の操作により決済いたします。 故障、不具合等により使用できない場合は、申し訳ございませんが、現金又はラピカでの清算をお願いいたします。
(18)	全車両使えますか？バスは使えますか？	市電は全車両対応しております。バス令和6年1月をめどに導入準備を進めております。
(19)	郡元（高見馬場）で乗換はできますか？	大人お一人様でご乗車の場合は、特に乗務員に申し出ることなく、通常どおり乗降時にタッチしていただければ乗換割引が適用されます。ただし、乗換先での降車時に決済金額が170円と表示されてしまいます。決済時には0円となりますので、ご了承ください。小人料金、障害者料金等も対象ですが、料金設定をする必要がございますので、タッチをする前に乗務員にお申し付けください。 <u>※但し、鹿児島駅前～天文館通間でご乗車されたお客様はお乗り換えいただけません。ご乗車いただく前に、電車の行先をご確認いただき、お間違えの無いようご注意ください。</u>
(20)	2重に決済された（かもしれない）	交通局総合企画課までお問い合わせください。 乗降履歴などを確認し、必要なご対応をいたします。 ご連絡の際は ・お名前、電話番号 ・乗車日時、乗降電停（分かる範囲で） ・決済金額 ・カードの上6桁、下4桁 ・決済時の状況 等をお伺いいたします。カードをお手元にご準備の上、ご連絡下さい。 交通局総合企画課 099-257-2111（代表）

タッチ決済Q&A

No	Q	A
(21)	(20) の後、どうなりますか？	ご連絡いただいたタイミングや決済ブランドにより、多少異なりますが、 <ul style="list-style-type: none"> ・決済を取り消す ・返金する のいずれかの対応となります。 なお、(20) の調査自体に数間日を要することがありますので、ご了承ください。
(22)	リップルマークのついていないカードでも精算できますか？	ApplePay、GooglePayでスマホ等決済端末にカードを登録すればご利用できます。 ただし、上記ご登録をいただいても一部ご利用いただけない端末がございます。お持ちのスマートフォンで、公共交通機関でのタッチ決済乗車に対応可能かどうかにつきましては、ご契約のカード発行会社またはスマートフォン会社にお問い合わせください。 ※ご利用いただけるブランド <ApplePay> VISA、JCB、AMERICAN EXPRESS、DISCOVER <GooglePay> VISA、AMERICAN EXPRESS
(23)	乗車受付の合図が、目視・音声でわかりますか。 (降車時のエラー発生件数を減らすため)	正常に受付された場合は、青いランプが点灯します。正確に乗車処理をするために、カード等を1秒以上しっかりとタッチしてください。なお、乗車受付が完了しているのに再びタッチしようとすると、エラーが表示されますが、降車は問題なくできます。
(24)	ラピカと同じ様に、乗車記録が取れるのか？	タッチ決済の使用履歴については、Q-moveサイトで24時間確認できます。なお、窓口での証明・履歴等の発行はおこなっておりません。
(25)	現金とカード両方で決済できますか？ 例：運賃170円を現金70円、カード100円で支払	できません。 プリペイド式などの残額が不足している場合などは、全額現金またはラピカでお支払いをお願いします。
(26)	乗車時にタッチした後、誤って運賃を現金で支払ってしまいました。この場合、市電に乗る際に影響はありますか？	特に影響はございません。次回ご利用時にエラーなども起きませんので、ご安心ください。
(27)	クレジットカードの明細にはどのように表示されますか？	カード発行会社により異なりますが「加`ｼﾝｼﾞｻﾞﾝ`」等の表示になるかと思われます。

タッチ決済Q&A

No	Q	A
(28)	(12)の「端末設定」のどこを確認したらよいですか？（年配者の問い合わせも多いため）	ご利用のスマートフォンにより異なりますので、スマートフォンの会社等にお尋ねください。
(29)	クレジットカードをスマートフォンに登録するにはどうすればいいですか？	ご利用のスマートフォンにより異なりますので、スマートフォンの会社等にお尋ねください。
(30)	市電でカードを利用するために、何らかの事前に登録が必要ですか？	事前の登録は必要ありません。お手持ちのカードをタッチしていただくだけで乗降できます。