

## Tap on Mobile よくあるお問い合わせ（詳細版）

・操作方法については、CARDNETのホームページに掲載されている簡単操作ガイドもあわせてご確認ください。

更新:2025/02/14

#	区分	ご確認内容	説明／対応方法
1	アプリ表示・操作関連	・一度ログインした後に、時間が経つと再ログインを求められる。 どの程度の時間で、再ログインを要求しているのか。	・アプリを操作しない状況で30分経過すると、再ログインが必要になります。
2	アプリ表示・操作関連	・端末識別番号／TIDを知りたい。	・以下の2つの方法から確認することが出来ます。 ①アプリからの確認: Tap on Mobileアプリにログインした後に、右上に表示されている「=」を選び操作メニューを表示ください。そのメニューの上部に、ユーザーIDと下部に「TID:」から表示されている番号が端末識別番号になります。 ②弊社からE-mailで『【Tap on Mobile】ご利用開始準備完了のご連絡』という件名でお送りしたメールにTID(端末識別番号)が記載されています。
3	アプリ表示・操作関連	・Tap on Mobileでパスワード変更の要求があったが、操作してよいのか。	・パスワードは90日毎に変更する案内が行われますので、変更をお願いいたします。 変更の際は、パスワードは7文字以上の英数字を含む必要があります。
4	アプリ表示・操作関連	・アプリを誤って削除してしまった。 Google playから再度ダウンロードしたがエラー表示されて使えない。	・Tap on Mobileを導入されているスマートフォン・モバイル機器に関する 弊社センタ内の情報を初期化する必要になります。 以下の弊社コールセンタまでお問い合わせください。 なお、お手続きにはお時間を要しますので、ご了承いただけますようお願いいたします。 ※最短で、初期化作業は翌営業日以降になります。  弊社から初期化完了のご連絡をいたしますので、その後に再度セットアップ作業をお願いいたします。 ・セットアップには最初のご案内メール『【Tap on Mobile】ご利用開始準備完了のご連絡』に記載されているTIDとパスワードが必要になりますのであわせてご用意ください。
5	アプリ表示・操作関連	・申込みをした電子マネーが使えない。 最初のログイン時に「ご利用可能機種 この機種は電子マネーをご利用できません」と表示が出て、それ以降、電子マネー機能が使えない状態になっている。	・ご利用いただいているスマートフォン・モバイル機器が、Tap on Mobileで 電子マネーが使える対象機種では無いようです。以下のURLに掲載されている機種をご利用ください。  ・電子マネーは掲載されている機種のみご利用が出来ます。 URL : <a href="https://www.cardnet.co.jp/usr-data/template/FOR-CN_75/service/pdf/tom_operation.pdf">https://www.cardnet.co.jp/usr-data/template/FOR-CN_75/service/pdf/tom_operation.pdf</a>
6	アプリ表示・操作関連	・「端末のセキュリティチェックに失敗しました。ご利用できません(007)」と表示される、 どうしたらよいか。	・スマートフォン・タブレットの端末ロック(PIN入力やパターン入力等)を設定していないとセキュリティチェックエラーとなり、 アプリが起動しませんので、端末ロックの設定をしてください。 (設定方法は、スマートフォン・タブレットの操作ガイドをご確認ください)
7	アプリ表示・操作関連	・「ToMを利用するために位置情報サービスをオンにしてください」と表示される、 どうしたらよいか。	・端末の位置情報をオフにした状態では取引を実施できません。 スマートフォン・タブレットの設定から位置情報サービスをオンに変更してください。 (設定方法は、スマートフォン・タブレットの操作ガイドをご確認ください)
8	アプリ表示・操作関連	・「決済可能範囲外のため取引できません。決済可能範囲内に移動してください」と表示される、 どうしたらよいか。	・店舗の決済可能範囲(場所)外では取引を実施できません。[設定]から[管理メニュー]を開き、[決済範囲]をタッチして決済可能範囲をご 確認ください。設定された決済可能範囲を変更するか、決済可能範囲内で再度取引を実施してください。
9	スマートフォン/タブレットの機種変更	・利用しているスマートフォンの機種を変更したい。	・Tap on Mobileを導入されているスマートフォン・モバイル機器に関する 弊社センタ内の情報を初期化する必要になります。 以下の弊社コールセンタまでお問い合わせください。  なお、お手続きにはお時間を要しますので、ご了承いただけますようお願いいたします。 (最短で、初期化作業は翌営業日以降になります。) 弊社から初期化完了のご連絡をいたしますので、その後に新しい機種でセットアップ作業をお願いいたします。  ・セットアップには最初のご案内メール『【Tap on Mobile】ご利用開始準備完了のご連絡』に記載されている TIDとパスワードもあらためて必要になりますのでご用意ください。 なお、ユーザーIDと、PWは現在ご利用いただいているものでログインください。

#	区分	ご確認内容	説明／対応方法
10	セットアップメールの紛失・未着	・TIDや、パスワード、ユーザーIDとパスワードなどが掲載されたセットアップに必要な最初のメールを削除/紛失してしまった。	・Tap on Mobile専用のサービスデスク(TEL:0120-120-316/8時～22時)までご連絡ください。弊社から再度メールを再送いたします。お問い合わせの際は、対象の端末識別番号がお分かりになる場合には、ご用意ください。 TID(端末識別番号)お分かりにならない場合には、Tap on Mobileをお申込みいただいた際の申込契約者名と、店舗名、店舗、端末管理者のE-mailアドレスをお手元にご用意いただき、サービスデスクまでご連絡をよろしくお願いいたします。
11	セットアップメールの紛失・未着	・TIDや、パスワード、ユーザーIDとパスワードなどが掲載されたセットアップに必要なメールが届いていない。	・Tap on Mobile専用のサービスデスク(TEL:0120-120-316/8時～22時)までご連絡ください。申込契約者名と、店舗名、店舗、端末管理者のE-mailアドレスをお手元にご用意いただき、サービスデスクまでご連絡をよろしくお願いいたします。 (再送付時のE-mailアドレスもあわせてご確認いたします。)
12	ユーザーID関連	・E-mailで新規や機能追加の案内が届くが、宛先を変更したい	・Tap on Mobileアプリの管理メニューから変更が可能です。 メニューを開いていただき、管理メニューを押下、管理者情報変更からE-mailアドレスの変更が可能です。
13	ユーザーID関連	・端末管理者のユーザーID以外(Tap on Mobileアプリで作ったユーザー)で、新しい TID/PWを入力するセットアップ作業からユーザーのログインまでを行うことは出来るか。	・はい、可能です。セットアップ(端末登録後の初回ログイン)は加盟店様で作成したユーザでも可能です。フローも特に変わりませんが、端末登録のときに二段階認証メールが端末管理者として登録されているE-mailアドレスに送られますので、二段階認証メールをご確認いただける環境が必要になります。
14	ユーザーID関連	・前任の店舗管理者が退職し、ユーザーIDとPWがわからないのでTap on Mobileアプリにログインができなくなった。どうしたらよいか。	・Tap on Mobile専用のサービスデスク(TEL:0120-120-316/8時～22時)までご連絡ください。TID(端末識別番号)が分かる場合には、お手元にご用意ください。 あわせてTap on Mobileをお申込んだ際の、申込契約会社名・設置店舗名・店舗の連絡先電話番号など、加盟店様を識別するための情報をお伺いいたします。 ・ご利用の加盟店様を特定した後に、パスワードの初期化を行います。 (初期化後のパスワードをお送りするE-mailの宛先も変更が必要な場合は、あわせてお申し出ください。)
15	セットアップ作業	・セットアップ作業の際に、異なるTIDとPWでセットアップしてしまった。やり直しをしたい。	①本来、作業するはずであったTIDとパスワード ②誤って作業してしまったTIDとパスワード  ・該当のスマートフォン・モバイル機器は、①であらためてセットアップ作業を実施ください。 ・②のTID/PWはログイン済みとなっている場合には、他のスマートフォン・モバイル機器では使えませんのでTIDとパスワードの初期化が必要になります Tap on Mobile専用のサービスデスク(TEL:0120-120-316/8時～22時)までご連絡ください。
16	セットアップ作業	・セットアップ作業の際に、異なるTIDとPWでセットアップしてしまった途中まで進んだが、やり直しすることはできるのか。	・作業は以下のように進みますが、④よりも前であれば、やり直しが可能です。 ④で登録を押下した場合には、TID/パスワードの初期化が必要になります。 ・初期化が必要な場合は、Tap on Mobile専用のサービスデスク(TEL:0120-120-316/8時～22時)までご連絡をお願いいたします。 ※初期化にはお時間をいただきます。  <セットアップの流れ> ①アプリのダウンロード ↓ ②TID/パスワードを入力・登録を押下 ↓ ③メールに認証IDが届く ↓ ④アプリに認証IDを入力・登録を押下 ↓ ⑤ユーザーID/パスワードを入力
17	セットアップ作業	・ToMアプリにTIDとPWを入力した後、認証キーが発行され、入力を求める画面になりますが、1時間以内に認証キーを入力しない場合、どうなりますでしょうか。	・TIDとPWを入力する画面から再度入力いただく形になります。
18	セットアップ作業	・アプリのボタンを押下すると「通信ができない」というようなメッセージが表示される。	・スマートフォン・モバイル機器の通信が使えない状態(電波が届かない、機内モードになってる)になっていることが想定されますので、お客様のモバイル機器の通信・電波受信状況をご確認ください。
19	トレーニング・操作練習	・トレーニングモードはあるか。	・電子マネー(QUICPay・交通系IC・楽天Edy・iD・WAON・nanaco)のみ、トレーニングモードはございます。タッチ決済や、コード支払いはトレーニングモードはございません。
20	取引関連	・コード支払いのボタンが表示されているが取引ができない。いつから使えるようになるのか。	・コード支払いに関してご契約されているカード会社様・事業者様にお問い合わせください。

#	区分	ご確認内容	説明／対応方法
21	取引関連	・コード支払いで使えるマネーが知りたい	・コード支払いに関してご契約されているカード会社様・事業者様にお問い合わせください。
22	取引関連	・コード支払いで、お客様(会員)のバーコードを読み取っているがエラーになる。	・Tap on Mobileアプリでは、QRコードのみ読み込むことが可能です。
23	取引関連	・取引の一部返品は実施できるか？	・Tap on Mobileではご利用できません。
24	取引関連	・日計処理を行いたい。	・Tap on Mobileでは、日計処理と呼ぶ機能はございません。 アプリのメニュー画面から、取引履歴一覧から取引内容をご確認できます。 ・検索条件に条件を設定せず、検索ボタンを押下すると、当日の取引が表示されます。 開始日・終了日を指定することで、知りたい日付の取引をご確認いただくことが可能です。
25	取引関連	・当日の取引内容を確認したい。	・アプリのメニュー画面から、取引履歴一覧から取引内容を確認することが出来ます。 ・検索条件に条件を設定せず、検索ボタンを押下すると、当日の取引が表示されます。 日付や、取引内容を特定したい場合には、検索条件に入力いただくことでご確認いただくことが可能です。
26	取引関連	・取引の途中で通信が切れてしまった。取引が成立しているか確認をしたい。	・CARDNETのホームページに掲載している操作ガイドの電源断・通信断発生時のページをご確認ください。
27	電子伝票/レシート	・電子伝票(レシート)を再発行したい。	・お取引時に、電子伝票や電子レシートを発行していない場合には、発行することが出来ます。 お客様とのお取引時に、電子伝票/レシートを発行している場合には再発行はできません。 (電子レシートは1枚のみ発行が出来ます)
28	電子伝票/レシート	・電子伝票/レシートを紙で出力することは出来るか、プリンタのオプションなどは無いのか。	・紙では電子伝票や/電子レシートにて出力することはできません。プリンタのオプションもございません。
29	操作ガイド	・Tap on Mobileはどのように操作すればよいか、操作マニュアルが欲しい。	・CARDNETのホームページに操作ガイドを掲載しておりますので、ご参照いただけますと幸いです。 <b>URL:</b> <a href="https://www.cardnet.co.jp/non-login/other/h1-12.html">https://www.cardnet.co.jp/non-login/other/h1-12.html</a>
30	加盟店情報の変更	・店舗の住所地や店舗名、電話番号が変わった場合、だれに連絡すればよいか。	・Tap on Mobileをお申込みいただいた推進事業者へご相談ください。 また、ご契約いただいているカード会社/アクワイアラへもあわせてご連絡ください。
31	加盟店情報の変更	・Tap on Mobileの取引画面や電子レシート(電子伝票)に表示されている店舗名や電話番号を変更したい。	・Tap on Mobileをお申込みいただいた推進事業者へご相談ください。 (推進事業者様からご提出いただくお申込書で変更することが出来ます。)
32	Tap on Mobileの解約	・Tap on Mobileを解約したい。	・Tap on Mobileをお申込みいただいた推進事業者へご連絡ください。
33	その他	・Tap on Mobileがインストールされている端末が盗難された場合の対処方法について教えてほしい。	・利用停止等の措置のため、推進会社/アクワイアラ様にご確認お願いいたします。 ・盗難された端末以外、複数のTap on Mobileをご利用されている場合には、端末の利用停止も可能です。 盗難された端末のTIID(端末識別番号)をご確認いただき、他のスマートフォン等でご利用中のTap on Mobileアプリより利用停止の操作をください。 詳細の手順は、簡単操作ガイドのP.21 利用停止に詳細を載せておりますのでご確認ください。