

Q-move ポータルサイトご利用者様 各位

QUADRAC 株式会社

関西地区の利用履歴表示のご案内

いつも Q-move ポータルサイトをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

関西地区のタッチ決済によるご利用エリア拡大に伴い、他社線にまたがってご乗車された場合に、一部のご利用区間において、特殊な履歴表示となるケースがございます。詳しくは、下記の事例にてご案内させていただきます。

ご利用のお客さまへは大変ご迷惑をおかけしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 基本的な表示内容のご案内

(1) 1つの事業者で乗車の場合（例：阪神線の場合）

通常1つの事業者の場合、1つの履歴で発着が完結となります。



Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	280円
1	阪神電気鉄道 入：大阪梅田 12:58 出：甲子園 13:16		280円

詳細履歴表示

2024/10/29	
阪神電気鉄道	
入場	12:58 大阪梅田
出場	13:16 甲子園
利用者区分	大人
普通運賃	280円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	280円
備考	

(2) 他社線にまたがって乗車された場合（例：近鉄線と Osaka Metro 線の場合）

他社線にまたがって乗車される場合（改札を出ないで乗り継ぐ場合も含む）は、履歴も同様に事業者ごとに分かれて表示されます。事例の乗車履歴では、事業者をまたいで発着が一つとなるため、入場側の事業者が上段、出場側の事業者が下段となり2行で1つの履歴になります。加えて、他社線との接続駅では改札機にタップしないことから、入場または出場の時刻は非表示（--:--）となります。



Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	390円
1	近畿日本鉄道 入：荒本 10:03 出：長田 --:--	入場	210円 <u>乗継割引</u>
2	Osaka Metro 入：長田 --:-- 出：高井田 10:11	出場	180円 <u>乗継割引</u>

詳細履歴表示

2024/10/29	
近畿日本鉄道	
入場	10:03 荒本
出場	--:-- 長田
利用者区分	大人
普通運賃	220円
運賃調整	<u>▲10円</u>
割引	--
請求運賃	210円
備考	<u>乗継割引</u>

2024/10/29	
Osaka Metro	
入場	--:-- 長田
出場	10:11 高井田
利用者区分	大人
普通運賃	190円
運賃調整	<u>▲10円</u>
割引	--
請求運賃	180円
備考	<u>乗継割引</u>

※上記区間の場合、割引適用区間となりますので、履歴上に「乗継割引」が表示されます。また、詳細履歴の運賃調整欄に割引額が表示されます。（参照：赤下線部）

(2) 同一事業者内の接続駅で一旦改札を出て乗り継ぐ場合 (例: Osaka Metro 線の場合)

同一事業者内の接続駅で一旦改札を出て乗り継ぐ場合、乗り換えの際に改札機でクレジットカードをタップすることで最初の乗車分の運賃が決済されることから、同一事業者内の場合でも履歴が複数に分かれます。2乗車以降の降車駅で、差額が発生する場合は普通運賃に差額分が決済され、履歴上に「乗継」が表示されます。(参照:赤字下線部) また、乗り換え時間の制限がある場合は時間内に乗り継いだ場合に限り、乗り継ぎ運賃が適用されます。



Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	290円
1	Osaka Metro 入: 梅田 11:23 出: 新大阪 11:33	2乗車目 (乗継区間)	50円 乗継
2	Osaka Metro 入: 谷町九丁目 10:48 出: 東梅田 11:15	1乗車目	240円

詳細履歴表示

2024/10/29		2024/10/29	
Osaka Metro		Osaka Metro	
入場	10:48 谷町九丁目	入場	11:23 梅田
出場	11:15 東梅田	出場	11:33 新大阪
利用者区分	大人	利用者区分	大人
普通運賃	240円	普通運賃	50円
運賃調整	--	運賃調整	--
割引	--	割引	--
請求運賃	240円	請求運賃	50円
備考		備考	乗継

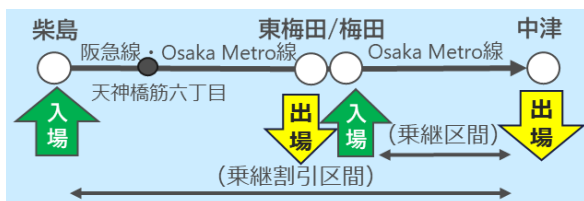
【ご参考】乗り継ぎ駅一覧

事業者名	乗り換え同一駅	乗り継ぎ制限時間
Osaka Metro	梅田(御堂筋線) / 東梅田(谷町線) / 西梅田(四つ橋線)	30分
近畿日本鉄道	田原本(橿原線) / 西田原本(田原本線)	なし
	王寺(生駒線) / 新王寺(田原本線)	
神戸市営地下鉄	三宮(西神・山手線) / 三宮・花時計前(海岸線)	90分
	新長田(西神・山手線) / 新長田(海岸線)	

2. 特殊な履歴ケース

(1) 阪急線の淡路、柴島のから Osaka Metro 線の梅田・東梅田・西梅田を乗り継いで中津へ行かれる場合

阪急線の淡路、柴島から天神橋筋六丁目を経由して Osaka Metro 線の梅田、東梅田、西梅田を乗り継いで中津で下車する場合、事例のケースでは、既に東梅田で出場する際に乗継割引運賃を差し引いた運賃が決済されます。その後、梅田で乗り継ぎ中津で下車する際には運賃精算が発生いたしません。が、詳細履歴におきまして請求運賃が発生しない普通運賃(10円)と調整運賃(▲10円)がシステム上の都合で表示されますことをご了承ください。(参照:赤字下線部)



Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	340円
1	Osaka Metro 入: 梅田 20:58 出: 中津 21:05	2乗車目 (乗継区間)	0円 乗継
2	阪急電鉄 入: 柴島 20:16 出: 天神橋筋六... --:--	1乗車目	160円 乗継割引
3	Osaka Metro 入: 天神橋筋六... --:-- 出: 東梅田 20:30		180円 乗継割引

詳細履歴表示

2024/10/29		2024/10/29	
阪急電鉄		Osaka Metro	
入場	20:16 柴島	入場	--:-- 天神橋筋六丁目
出場	--:-- 天神橋筋六丁目	出場	20:30 東梅田
利用者区分	大人	利用者区分	大人
普通運賃	170円	普通運賃	190円
運賃調整	▲10円	運賃調整	▲10円
割引	--	割引	--
請求運賃	160円	請求運賃	180円
備考	乗継割引	備考	乗継割引

2024/10/29	
Osaka Metro	
入場	20:58 梅田
出場	21:05 中津
利用者区分	大人
普通運賃	10円
運賃調整	▲10円
割引	--
請求運賃	0円
備考	乗継

(2) 阪急線の淡路、柴島から Osaka Metro 線の梅田・東梅田・西梅田を乗り継いで差額精算が発生する各駅で下車する場合

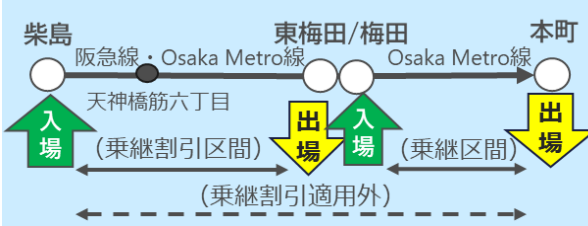
阪急線の淡路、柴島から天神橋筋六丁目を経由して Osaka Metro 線の梅田、東梅田、西梅田を乗り継いで差額精算が発生する各駅で下車する場合、乗継割引の運賃は取り消しとなり、乗車駅から降車駅までの通常運賃での精算となります。

事例のケースでは、既に東梅田で出場する際に乗継割引運賃を差し引いた運賃が既に決済されているため、本町で下車する場合、東梅田で決済された運賃との差額運賃に加え、取消しとなる乗継割引分の運賃精算をします。Osaka Metro 線の場合、本町下車時に差額 50 円と乗継割引取消し分の 10 円の運賃決済となります。阪急線分の運賃精算は既に完了していることから、本町下車の際に乗継割引取消し分の 10 円の運賃決済が別途発生いたします。そのため、Osaka Metro 線の決済に加え、阪急線の 10 円分のクレジット決済分が表示されます。

【お詫び】

上記のケースの場合、本来梅田での改札機でタップした乗降日時が表示されず、履歴最上位の柴島に表示される事象が発生しております。現在、表示改善に向けて改修を進めております。改善されましたら、改めてご案内申し上げます。(参照：赤字下線部)

お客さまには何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。



2024/10/29		合計	410円
1	阪急電鉄 入：柴島 出：天神橋筋六丁目	時刻表示修正 15:40 ---	阪急線精算分 10円
2	Osaka Metro 入：梅田 出：本町	時刻表示修正 --- 15:50	2 乗車目 (乗継区間) 60円 乗継
3	阪急電鉄 入：柴島 出：天神橋筋六丁目	14:58 ---	160円 乗継割引
4	Osaka Metro 入：天神橋筋六丁目 出：東梅田	--- 15:15	180円 乗継割引

詳細履歴表示 (東梅田出場時)

2024/10/29	
阪急電鉄	
入場	14:58 柴島
出場	--- 天神橋筋六丁目
利用者区分	大人
普通運賃	170円
運賃調整	▲10円
割引	--
請求運賃	160円
備考	乗継割引

(本町出場時)

2024/10/29	
阪急電鉄	
入場	<u>15:40</u> 柴島
出場	--- 天神橋筋六丁目
利用者区分	大人
普通運賃	10円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	10円
備考	

時刻表示修正を実施

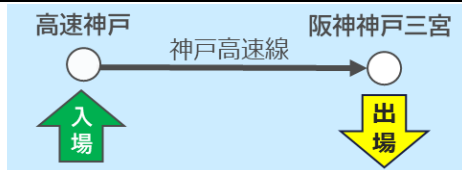
2024/10/29	
Osaka Metro	
入場	--- 天神橋筋六丁目
出場	15:15 東梅田
利用者区分	大人
普通運賃	190円
運賃調整	▲10円
割引	--
請求運賃	180円
備考	乗継割引

2024/10/29	
Osaka Metro	
入場	<u>---</u> 梅田
出場	15:50 中津
利用者区分	大人
普通運賃	60円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	0円
備考	乗継

時刻表示修正を実施

(3) 神戸高速線の阪神神戸三宮発着となる場合

神戸高速線の西元町～高速長田間および神戸高速線經由神戸電鉄線と阪神神戸三宮発着の場合に限り、神戸高速線と阪神線の2つの履歴が表示されます。1つ目の阪神電気鉄道の履歴は、発着の駅名が神戸三宮のみの表示となります。実際の乗車区間は、履歴の上から2番目となります神戸高速鉄道の履歴をご覧ください。神戸三宮の発着時刻は、阪神電気鉄道側に表示されます。また、運賃も2つに分かれて記載されますので、合計額をご参照ください。



Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	130円
1	阪神電気鉄道 入：神戸三宮 出：神戸三宮	10:57	10円
2	神戸高速鉄道 入：高速神戸 出：阪神神戸三宮	10:48	120円

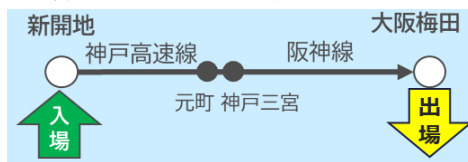
詳細履歴表示

2024/10/29	
阪神電気鉄道	
入場	--:-- 神戸三宮
出場	10:57 神戸三宮
利用者区分	大人
普通運賃	10円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	10円
備考	

2024/10/29	
神戸高速鉄道	
入場	10:48 高速神戸
出場	--:-- 阪神神戸三宮
利用者区分	大人
普通運賃	120円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	120円
備考	

(4) 阪神線と神戸高速線をまたがって乗車する場合

阪神線と神戸高速線を乗り継いで乗車した際の履歴表示は、阪神線の発着は神戸三宮、神戸高速線の発着駅は元町となり、履歴上では途中で途切れているような表示となります。



Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	460円
1	阪神電気鉄道 入：神戸三宮 出：大阪梅田	10:55	330円
2	神戸高速鉄道 入：新開地 出：元町	10:00	130円

詳細履歴表示

2024/10/29	
神戸高速鉄道	
入場	10:00 新開地
出場	--:-- 元町
利用者区分	大人
普通運賃	130円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	130円
備考	

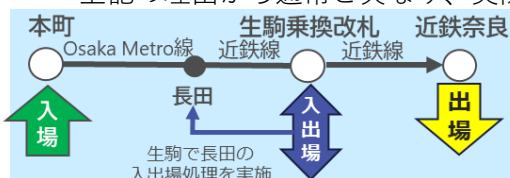
2024/10/29	
阪神電気鉄道	
入場	--:-- 神戸三宮
出場	10:55 大阪梅田
利用者区分	大人
普通運賃	330円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	330円
備考	

(5) 他社線から近鉄線の生駒のりかえ改札を通り乗り継ぐ場合

近鉄線と直通する Osaka Metro 線や阪神線から乗車した場合で、生駒のりかえ改札では、近鉄線との境界駅（Osaka Metro 線は長田、阪神線は大阪難波）までの他社線分の運賃の決済を行うと同時に、近鉄線の長田もしくは大阪難波の入場処理を行います。

そのため、履歴上は生駒のりかえ改札をタップした時間が、Osaka Metro 線や阪神線の決済された時間として、近鉄線は入場処理された時間として同時刻が、乗降日時に表示されます。

上記の理由から通常と異なり、実際の乗車日時の内容にずれが生じますのでご注意ください。



Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	910円
1	近畿日本鉄道 入：長田 出：近鉄奈良	10:45	620円
2	Osaka Metro 入：本町 出：長田	10:11	290円

詳細履歴表示

2024/10/29	
Osaka Metro	
入場	10:11 本町
出場	10:45 長田
利用者区分	大人
普通運賃	290円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	290円
備考	

2024/10/29	
近畿日本鉄道	
入場	10:45 長田
出場	11:10 近鉄奈良
利用者区分	大人
普通運賃	620円
運賃調整	--
割引	--
請求運賃	620円
備考	

3. 現行履歴表示内容の一部変更

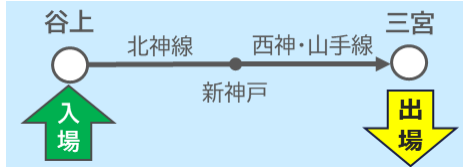
・神戸市営地下鉄線の履歴内容の一部変更について

2024年4月より導入されている神戸市営地下鉄線の西神・山手線と北神線にまたがって乗車する場合および、三宮と三宮・花時計前、新長田で乗り継ぐ場合の履歴におきまして一部の表示内容を変更いたします。

変更日および変更する表示内容

変更日：10月29日 / 変更となる表示：**乗継割引**→**乗継**（参照：赤字下線部）

※割引額につきましては、詳細履歴表示の運賃調整欄でご確認いただけます。



詳細履歴表示

2024/10/29		2024/10/29	
神戸市営地下鉄		神戸市営地下鉄	
入場	12:58 谷上	入場	--:-- 新神戸
出場	--:-- 新神戸	出場	13:18 三宮
利用者区分	大人	利用者区分	大人
普通運賃	280円	普通運賃	210円
運賃調整	▲110円	運賃調整	▲100円
割引	--	割引	--
請求運賃	170円	請求運賃	110円
備考	乗継	備考	乗継

Q-move ポータルサイト履歴表示

2024/10/29		合計	280円
1	神戸市営地... 入: 谷上 12:58 出: 新神戸 --:--		170円 乗継
2	神戸市営地... 入: 新神戸 --:-- 出: 三宮 13:18		110円 乗継

4. Q-move ポータルサイト Q&A

Q1 VISA カードからのご利用明細書を見るとタッチ決済で乗車した利用分がまとめて「タッチ決済交通利用/NFC」となっていて、乗車ごとの詳細がよく分かりません。どうすれば確認できますか？

A1 乗車した利用の詳細は、Q-move ポータルサイトの利用履歴から確認ください。

Q2 乗車当日に南海線と近鉄線の乗継割引区間を利用しましたが、Q-move ポータルサイトの履歴を見ると割引されていません。なぜですか？

A2 南海線と近鉄線の乗継割引は、夜間に割引処理を行うため、翌日以降にならないと割引が履歴に反映されません。翌日以降に再度ご確認をお願いいたします。

Q3 履歴順番を見ると、最新の履歴が上から順番表示されていますが、阪急線の淡路から Osaka Metro 線への直通電車を利用して天下茶屋で降車した際の履歴の順番が、乗車した阪急線の履歴が上となり、降車した Osaka Metro 線の履歴が下となり履歴の順番が違います。何故ですか？

A3 阪急線から Osaka Metro 線の直通電車をご利用された場合の履歴表示は、クレジット決済の関係から、事業者ごとに改札機にタップした順番（入場→出場）で1つの履歴となります。この場合入場側が阪急線となり、Osaka Metro 線が出場側になることから、事業者の順番が入れ替わって表示されます。

Q4 クレジットカードを紛失し、紛失再発行の手続きをクレジットカード会社へ行いました。Q-move ポータルサイトで履歴は見られなくなりますか？

A4 Q-move ポータルサイトから紛失したクレジットカードの登録情報を削除しない限り、乗車日から1年間はこちらでご覧いただけます。

Q-move ホームページにあります「よくある質問」もあわせてご覧ください。

Q-move ポータルサイトに関するお問い合わせは、「お問い合わせフォーム」からお願いいたします。