

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
00_サービス全般	モバイルCoGCaは全国の加盟店で使えますか？	「モバイルCoGCa使えます！」のステッカーが貼ってあるお店でご利用いただけます。
00_サービス全般	1台のスマートフォンで複数のCoGCaカードを登録できますか？	1つの加盟店のモバイルCoGCaに登録できるCoGCaカードは1枚です。
00_サービス全般	モバイルCoGCaに登録したスマートフォンを機種変更（電話番号変更なし）した場合も、継続して利用できますか？	継続して利用できます。 モバイルCoGCaのメニュー「機種変更」から手続きしてください。※機種変更後も残高は引き継がれます。 <手順> ①旧スマートフォンでモバイルCoGCaのメニュー「機種変更(引継ぎコード発行)」で引継ぎコードを発行してください。 ②新スマートフォンでモバイルCoGCaメニューからログインし引継ぎコードを入力してください。 ③認証用電話番号を入力して電話認証を実施してください。
00_サービス全般	モバイルCoGCaに登録したスマートフォンの機種はそのまま、SIMが変わって電話番号が変更になった場合も継続して利用できますか？	継続して利用可能です。 モバイルCoGCaのメニュー「機種変更」から手続きして下さい。 <手順> ①旧SIMがささった状態でモバイルCoGCaのメニュー「機種変更(引継ぎコード発行)」で引継ぎコードを発行してください。 ②新SIMにさしかえた後モバイルCoGCaメニューからログインし引継ぎコードを入力してください。 ③認証用電話番号を入力して電話認証を実施してください。 ※ご利用の加盟店のアプリの種類がLINEミニアプリの場合は手続きが必要となります。
00_サービス全般	引継ぎコードの発行を忘れた、または紛失した場合はどうすればよいですか？	最寄りの発行元加盟店にお申し出ください。店頭にて本人確認後、引継ぎコードの再発行手続きを行います。
00_サービス全般	モバイルCoGCaに紐づけたCoGCaカードを再発行しましたがモバイルCoGCaでは何か手続きが必要ですか？	モバイルCoGCaメニューの「退会処理」から一度退会したうえで、再発行後の新しいCoGCaカードにてモバイルCoGCaの登録を行ってください。
00_サービス全般	ログインID(メールアドレス)を変更したい場合はどうすればよいですか？	最寄りの発行元加盟店にお申し出ください。店頭にて本人確認後、ログインID(メールアドレス)の変更手続きを行います。
00_サービス全般	モバイルCoGCaを登録する際、手数料はかかりますか？	モバイルCoGCaは無料でご利用いただけます。（ご利用の際に発生するパケット通信料と本人認証時の通話料はお客様負担となります。）

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
00_サービス全般	どのようにモバイルCoGCaアプリをインストールするのですか？	加盟店によって対応するアプリの種類が異なります。アプリに関するお問合せは発行元加盟店にお問い合わせください。
00_サービス全般	モバイルCoGCaの運営会社はどこですか？	電子マネーCoGCaはエス・ピー・システムズ株式会社が発行元の第三者型前払い式決済手段です。 モバイルCoGCaは電子マネーCoGCaのモバイル版になります。
00_サービス全般	利用にあたって年齢制限はありますか？	年齢制限はございませんが、15歳以下の方の場合は登録時に親権者の同意チェックが必要となります。
00_サービス全般	CoGCaカードを持っておりアプリの登録をしていないのですが、モバイルCoGCaは利用可能ですか？	モバイルCoGCaのご利用には、モバイルCoGCa発行加盟店のアプリからモバイルCoGCaの会員登録が必要です。
00_サービス全般	Apple Pay/Google Payには対応していますか？	対応していません。お店でのご利用は、モバイルCoGCaのバーコードを表示してください。
00_サービス全般	オンラインショップでも利用できますか？	オンラインショップでは利用できません。
00_サービス全般	チャージ残高に有効期限はありますか？	CoGCaカードと同じく、CoGCa基本残高は最終利用(チャージor利用)から4年間となります。 チャージor利用すると有効期限は更新されます。 (※自社限定残高については、各発行元加盟店にご確認ください。)
00_サービス全般	残高の有効期限が切れたらどうなりますか？	有効期限が切れた残高は0円になります。失効した残高はお戻しできません。
00_サービス全般	モバイルCoGCaからログアウトするにはどうすればよいですか？	モバイルCoGCaのメニュー「ログアウト」からログアウトできます。
00_サービス全般	モバイルCoGCaを立ち上げたところパスワードの入力を求められました。	30日間モバイルCoGCaのご利用がなかった場合に、一度ログアウト状態になります。 ログインID（メールアドレス）とパスワードを入力すると通常通りご利用いただけます。

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
01_利用環境	複数のスマートフォンで同一のモバイルCoGCaのログインID(メールアドレス)を共有して利用できますか？	利用できません。不正利用防止の観点から、1つのモバイルCoGCaのログインID(メールアドレス)で、複数のスマートフォンに登録できないようにしています。 ただし、発行元加盟店が異なるCoGCaカードでモバイルCoGCaの登録をする場合は、同じログインID(メールアドレス)がご利用可能です。
01_利用環境	機種変更する場合、モバイルCoGCaの残高は引き継がれますか？	引き継がれます。
01_利用環境	モバイルCoGCaに登録をする際に必要なものは何ですか？	①発行元加盟店のアプリまたはLINEミニアプリ（※加盟店によってアプリの種類が異なります） ②CoGCaカード ③070、080、090から始まる電話番号の通話機能付SIMが入ったスマートフォン（※データSIM不可） ④メール受信可能なメールアドレス
01_利用環境	モバイルCoGCaを利用できない時間帯等がありますか？	24時間365日にご利用可能です。不定期でシステムメンテナンスを予定しております。 システムメンテナンス中はご利用頂けません。
01_利用環境	モバイルCoGCaを利用するにあたっての推奨環境はありますか？	発行元加盟店アプリ/LINEミニアプリがサポートしているOSバージョンで使用可能になります。 詳しくは発行元加盟店にお問い合わせください。
01_利用環境	タブレットやiPadでモバイルCoGCaを利用できますか？	利用できません。スマートフォンでご利用ください。
01_利用環境	スマートフォンの電源が切れてしまったのですが、モバイルCoGCaで支払いできますか？	できません。
01_利用環境	スマートフォンの通信ができない場所で、モバイルCoGCaで支払いできますか？	できません。
01_利用環境	モバイルCoGCaで支払いしようとしたのですが、画面が暗くバーコードを読み取れません。	スマートフォンの画面の設定で画面を明るくしてもう一度お試しください。
02_利用開始	1枚のCoGCaカードで複数のモバイルCoGCaの登録はできますか？	できません。1枚のCoGCaカードに紐づけられるモバイルCoGCaのログインID(メールアドレス)は1つだけです。

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
02_利用開始	モバイルCoGCaを使うためにはどうしたら良いですか？ (CoGCaカードを持っている場合)	モバイルCoGCaメインメニューの「新規登録」から手続きして下さい。 詳しくは発行元加盟店にお問い合わせください。
02_利用開始	CoGCaカードを持っていて、モバイルCoGCaの登録する際に、 申込情報入力画面で「×入力内容に誤りがあります」と出ます。なぜですか？	入力されたCoGCa番号、PINコード、生年月日に誤りがある可能性がありますので今一度ご確認ください。 再度ご確認ください入力に誤りがない場合、コジカ会員システム側に登録された生年月日が間違っている可能性があります。最寄りの発行元加盟店にてCoGCaカードの会員情報変更手続きで、コジカ会員システム側の生年月日を正しくしてから再度モバイルCoGCaへの登録をお願いします。 CoGCaカード入会後すぐのため、コジカ会員システムへの登録がされていない可能性があります。 コジカ会員システムへの登録までの日数は発行元加盟店にご確認いただき、登録完了後に再度モバイルCoGCaの登録をお願いします。
02_利用開始	1枚のCoGCaカードで、複数のモバイルCoGCaの登録はできますか？	できません。1枚のCoGCaカードに紐づけられるモバイルCoGCaのログインID(メールアドレス)は1つだけです。
02_利用開始	認証コードのメールが届きません。どうすればよいですか？	登録時に入力したメールアドレスに認証コードのメールが届かない場合は、以下をご確認ください。 ・メールアドレスが正しく入力されているか。 ドメイン名(「@」以降)の入力誤りが増えていますのでご注意ください。 ・迷惑メール設定などで受信を制限していないか。 (***@cogca.comからの受信を許可してください。) ・端末の通信状況により認証コードが遅れて届くことがあります。
02_利用開始	モバイルCoGCaに登録したCoGCaカードは引き続き利用できますか？	CoGCaカードは引き続きご利用できます。CoGCaカードとモバイルCoGCaの残高は共有されます。
02_利用開始	ログインできません。	・ログイン画面でエラーが出る場合 ご登録のログインID(メールアドレス)とパスワードの入力に間違いがないかご確認ください。 ・ログインID(メールアドレス)がわからなくなった場合 発行元加盟店にてログインID(メールアドレス)変更を申し出てください。 ・パスワードを忘れた場合 モバイルCoGCaメニューの「パスワードをお忘れの方はこちら」からパスワードの再設定を行なってください。 <手順> ①パスワード再設定画面で「現在登録のログインID(メールアドレス)」を入力してください。 ②入力したメールアドレスに認証コードのメールが届くので届いた認証コードを画面に入力してください。 ③パスワード再設定画面で新しいパスワードを設定してください。

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
02_利用開始	モバイルCoGCaが登録されているか確認してほしい。	お客様のCoGCaカード番号または3 ID（氏名、生年月日、電話番号等）で確認しますので、発行元加盟店かCGCコールセンターにお問い合わせください。
02_利用開始	モバイルCoGCaの利用開始のやり方を口頭で教えてほしいのですが、どこに相談すればよいですか？	最寄りの発行元加盟店へご相談ください。
03_チャージ	モバイルCoGCaでチャージをするにはどうすればよいですか？	チャージ機のバーコード読取機にモバイルCoGCaの2次元バーコードを読み取らせて現金でチャージします。
03_チャージ	モバイルCoGCaのチャージに上限額はありますか？	CoGCaカードのチャージと同じく、残高の上限は10万円、一度にチャージできるのは49,000円までです。
03_チャージ	モバイルCoGCaのチャージはいくら単位でできますか？	CoGCaカードのチャージと同じく、1,000円単位でチャージできます。 （※お釣りはできませんのでご注意ください。）
03_チャージ	モバイルCoGCaのチャージは100円、500円などの硬貨でもできますか？	CoGCaカードのチャージと同じく、硬貨でのチャージはできません。 チャージ機で千円札～一万円札の各紙幣でチャージしてください。 （※お釣りはできませんのでご注意ください。）
03_チャージ	クレジットカードや銀行口座、ATM等を利用しモバイルCoGCaにチャージはできますか？	できません。モバイルCoGCa取扱い加盟店の店頭のチャージ機で現金でチャージしてください。
03_チャージ	オートチャージ機能はありますか？	ありません。
03_チャージ	現金以外の手段でチャージすることはできますか？	できません。チャージできるのは店頭のチャージ機で現金のみとなります。
03_チャージ	チャージ残高の返金はできますか？	CoGCaカードのチャージの際と同じく、一度入金いただいたお金の返金はできません。

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
04_利用	店舗でモバイルCoGCaで支払う際はどうかすればよいですか？	スマートフォン画面にモバイルCoGCaのバーコードを表示させて、レジのバーコードスキャナで読み取ると支払いできます。
04_利用	レジでモバイルCoGCaのバーコードを提示して、現金(クレジット)で支払ってポイントをつけることはできますか？	ポイントサービスについては発行元加盟店にご確認ください。
04_利用	支払時に現金やクレジットカード等との併用は可能ですか？	併用はできません。但しモバイルCoGCaの残高不足時に不足分を現金で支払うことは可能です。
04_利用	CGC商品券などの各種商品券との併用は可能ですか？	併用可能です。
04_利用	モバイルCoGCaで購入できない商品がありますか？	商品券、金券、公共料金決済代行等のほか加盟店が定める商品及び一部サービスについてご利用いただけない場合があります。詳しくは発行元加盟店でご確認ください。
05_取引明細	利用履歴はどのくらい前のものまで確認できますか？	最大30件まで確認できます。
05_取引明細	取引明細のプリントアウトはできますか？	モバイルCoGCaにそのような機能はありません。
05_取引明細	決済やチャージした店舗名や金額、日時の確認方法はありますか？	モバイルCoGCaメニューの利用履歴で金額・日時が確認できます。 (※最大30件まで利用履歴が表示されます。)
05_取引明細	スマートフォンの機種変更をすると取引履歴はどうなりますか？	機種変更手続きを行えば取引履歴も引き継がれて、新しいスマートフォンでも表示されます。
05_取引明細	アプリの削除(アンインストール)をすると、取引履歴はどうなりますか？	アプリを再インストール、同じモバイルCoGCaログインIDでログインすれば引き続き表示されます。

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
05_取引明細	モバイルCoGCaを一度退会すると、取引履歴は見られなくなりますか？	再度同じCoGCaカードでモバイルCoGCaを登録すれば取引履歴が表示されます。
07_セキュリティ	不正利用されている可能性がある場合や、スマートフォンを紛失した・盗難に遭った場合、どこに連絡すればいいですか？	最寄りの発行元加盟店に申し出るか、CoGCaコールセンターにご連絡ください。CoGCaの緊急停止します。その際、紐づけたCoGCaカードがある場合、そのCoGCaカードも緊急停止となります。
07_セキュリティ	モバイルCoGCaで引継ぎコードの発行を行わずにスマートフォンを手放してしまった。	最寄りの発行元加盟店にお申し出ください。店頭にて本人確認後、引継ぎコードの再発行手続きを行います。店舗が時間外の場合はCGCコールセンターにご連絡ください。
07_セキュリティ	モバイルCoGCaの引継ぎコードが分からない。	モバイルCoGCaのメニュー「機種変更(引継ぎコード発行)」を実施していた場合は、ご登録のメールアドレスに引継ぎコードのメールが届いているはずですのでご確認ください。「機種変更(引継ぎコード発行)」を行っていない場合は、最寄りの発行元加盟店にお申し出ください。店頭にて本人確認後、引継ぎコードの再発行手続きを行います。
07_セキュリティ	パスワードの入力を数回誤ってしまい、「このアカウントはセキュリティ上の理由からロックされました」と表示されました。	6回失敗するとロックされます。 解除方法は、「パスワードをお忘れの方はこちら」でパスワードの再設定してください。 セキュリティの観点から元々のパスワードと同じパスワードは設定できません。 <手順> ①モバイルCoGCaのメニュー「パスワードをお忘れの方はこちら」からパスワード再設定画面で、「ログインID(メールアドレス)」を入力し送信してください。 ②入力したメールアドレスに認証コード(6桁)が届くので、認証コード(6桁)を画面に入力してください。 ③パスワード再設定画面で「パスワード(新)」と「パスワード(確認)」の2箇所入力してパスワードを再設定してください。
07_セキュリティ	パスワードの文字制限はありますか？	・8文字以上16文字以下 ・半角英数字必須 ・一部記号が利用可 詳しくはモバイルCoGCaの登録画面でご確認ください。
07_セキュリティ	スマートフォンの紛失・盗難で利用を停止した後に、利用を再開することはできますか？	最寄りの発行元加盟店に緊急停止解除を申し出て下さい。
07_セキュリティ	ログインID（メールアドレス）とパスワードが他人に知られた場合はどうすればよいですか？	他人のスマートフォンでログインID(メールアドレス)とパスワードを入力してログインしようとする、機種変更と見なされ引継ぎコードの入力を求められますのでなりすまし利用は不可能です。 ご心配の場合は、パスワード変更をしてください。ログインID（メールアドレス）を変更される場合は、最寄りの発行元加盟店にお申し出ください。
08_退会/解約	モバイルCoGCaを退会したいです。 (CoGCaカードも持っていて、CoGCaカードの利用は継続する場合)	モバイルCoGCaのメニュー「退会処理」から手続きして下さい。 (※CoGCaカードはそのままお使いいただけます。)

モバイルCoGCaよくあるご質問

カテゴリ	Q	A
08_退会/解約	モバイルCoGCaを退会したいです。 (CoGCaカードも持っていて、CoGCaカードも退会する場合)	<p>・残高が600円以下の場合 CoGCaカードを店舗に持参しCoGCaカードの退会手続きを行ったあと、モバイルCoGCaメニュー「退会処理」から手続きして下さい。(※残高の払い戻しはありません。)</p> <p>・残高が601円以上の場合 CoGCaカードを店舗に持参しCoGCaカードの退会手続きを行ったあと、モバイルCoGCaメニュー「退会処理」から手続きして下さい。(※残高は手数料600円を差し引いて、約1ヶ月後に指定口座にお振込みします。)</p>
08_退会/解約	モバイルCoGCaを退会したいです。 (CoGCaカードは作っていない場合)	<p>・残高が600円以下の場合 ご自身でモバイルCoGCaメニュー「退会処理」から手続きして下さい。(※残高の払い戻しはありません。)</p> <p>・残高が601円以上の場合 店舗にスマートフォンを持参し、CoGCaの退会手続きを行ったあと、モバイルCoGCaメニュー「退会処理」から手続きして下さい。(※残高は手数料600円を差し引いて、約1ヶ月後に指定口座にお振込みします。)</p>
08_退会/解約	間違えてモバイルCoGCaを退会してしまいました。元に戻すことはできますか？	再度モバイルCoGCaをご登録ください。
08_退会/解約	アプリを削除(アンインストール)するとモバイルCoGCaは退会となりますか？	<p>アプリの削除、アンインストールでは退会になりません。 再度アプリをインストールしてモバイルCoGCaにログインいただくことで利用を再開できます。 モバイルCoGCaの退会をするためには「退会処理」から手続きを行ってください。</p>
09_その他トラブル	「通信エラー」と表示されました。	<p>スマートフォンのキャリアの電波が入らないとモバイルCoGCaはご利用いただけません。 店内の電波状況をご確認ください。</p>