

Q1 2024年7月発行の新紙幣に対応していますか？

A 対応しております。
 ご購入済み対象製品については、弊社サービスセンターにてプログラム更新を承ります。
 プログラムの更新は有償となります。費用につきましては、お買い上げ店舗へご確認をお願いします。

[A]. シリアル番号 No.000251 以降の場合

<ご依頼の流れ>
 ①弊社窓口にご連絡ください。
 ②弊社に実機をお送りください。
 ※配送料お客様ご負担になります。
 ③実機到着日の2営業日後にプログラムを更新して返送いたします。
 ※返送料弊社負担※代替機（有償）をご要望される場合は、ご依頼の際にお申し付けください。
 代替機の貸出費用：2,000円（配送料弊社負担）代替機の返送料はお客様負担となります。
 弊社窓口：サービスセンター 品質係 電話：048-228-4111

[B]. シリアル番号 No.000250 以前の場合

新紙幣発行後（2024年7月3日以降）にプログラム開発になります。
 プログラム完成後（8月上旬予定）に弊社HPにてお知らせいたしますのでご確認ください。

ご依頼の流れについては「A」と同様となります。

Q2 誤計数が発生しています、エラーは出ていません。

A 誤計数の95%は清掃不良によるものです。
[製品紹介動画内「4. メンテナンス方法」](#)をご覧ください。
 また、汚れや破れ等の変形した紙幣を投入すると、誤計数の恐れがあります。

Q3 清掃方法を教えてください。

A [製品紹介動画内「4. メンテナンス方法」](#)をご覧ください。

Q4 エラーが出るのですがどうしたらいいですか？

A 取扱説明書 P9. 「トラブルシューティング」をご覧ください。
 改善されない場合は、修理・メンテナンスに関するお問い合わせよりご連絡ください。

Q5 修理の場合はどのようにすればいいですか？ 修理期間はどれぐらいかかりますか？

A 修理の流れについては以下の通りです。約20日間かかります。
 その間は代替機をご希望により、貸出しを行っておりますのでご利用ください。



Q6 修理金額はいくらになりますか？

A 修理代金は弊社または販売代理店よりご提示させていただきます。
 エンドユーザー修理価格 基本料金 10,000円（税別）～
 ※機種によって価格が異なります。
 また、別途、部品代が発生する場合がございます。

Q7 修理の場合の代替機はありますか？

A 用意しております。Q4「修理の流れについて」をご確認ください。

Q8 出張修理できますか？

A 出張修理は行っておりません。故障機をご送付いただく対応となります。

Q9 海外のお金や古い日本円入れるとどうなりますか？

A 誤計数、故障の原因となりますので対応金種以外のは入れないでください。

Q10 ホッパー容量以上の紙幣を計数したいときはどうすればいいですか？

A 仕様の容量以上の投入は故障の原因となります。分けて計数してください。

Q11 偽造紙幣は判別できますか？

A 対応しておりません。

Q12 新札が上手く計数できません。

A 新札の場合、お札同士が貼りついている場合がございますので、よくほどこいてからご計数いただくようお願い致します。