

Ocean Tax Refund トラブル対応ガイド

2026年11月版

01 レシートOCRの場合

オフライン中①②	(P.4～5)
回復後①②・写真の見かた	(P.6～8)
送信・注意点	(P.9～10)

02 手入力の場合

オフライン中①②	(P.12～13)
回復後①②	(P.14～15)
送信・注意点	(P.16～17)

03 スマレジ連携の場合

オフライン中①②	(P.19～20)
回復後①②	(P.21～22)
送信・注意点	(P.23～24)

04 お問い合わせ

お問い合わせ	(P.25)
--------	--------

Ocean Tax Refund

トラブル対応ガイド

ー レシートOCRの場合 ー

つながらないときは**自動でオフライン保存**に切り替わる

「新規免税申請」を押してサーバーに接続できないと、自動でオフライン保存に切り替わります。
商品の登録は通信が回復してから行います。まずはパスポート・上陸許可を入力します。

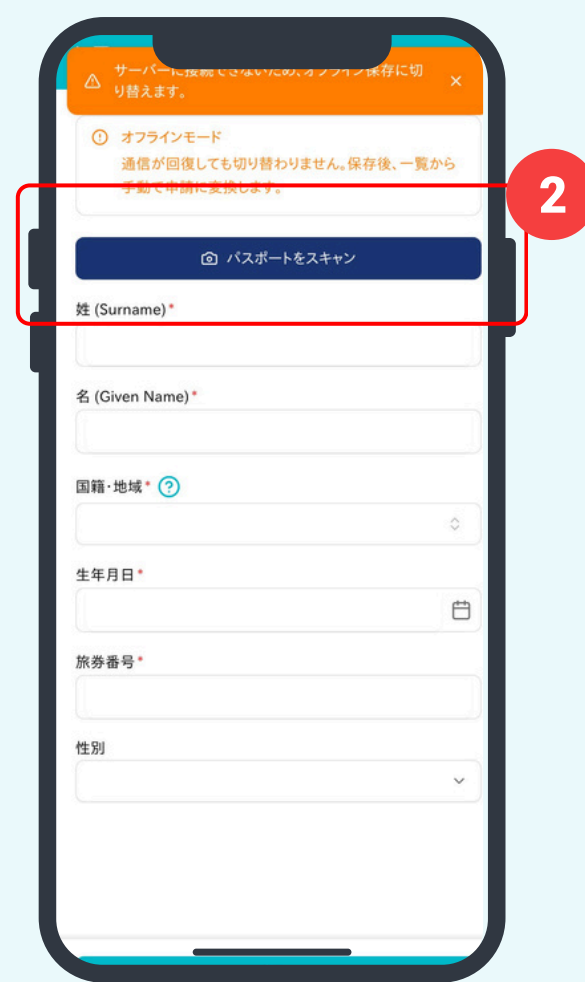
⚠ 保存したデータは **7日** で自動削除されます。 **7日を過ぎると申請できません**

1 「オフラインモード」



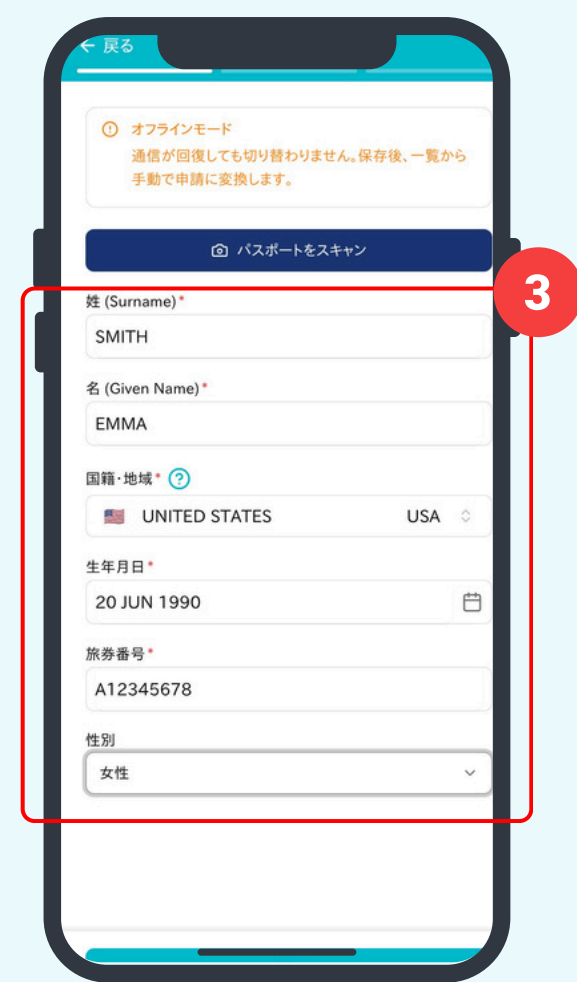
1 「新規免税申請」を押した際に、何らかの原因で免税申請を送信することができない場合は、オフラインモードになります。

2 パスポートをスキャン



2 「パスポートをスキャン」を押して通常通り枠に合わせて撮影します。読み取れない場合は「手入力」します。

3 パスポート情報を確認



3 姓・名・国籍・生年月日・旅券番号・性別を確認し「次へ」

4 上陸許可情報



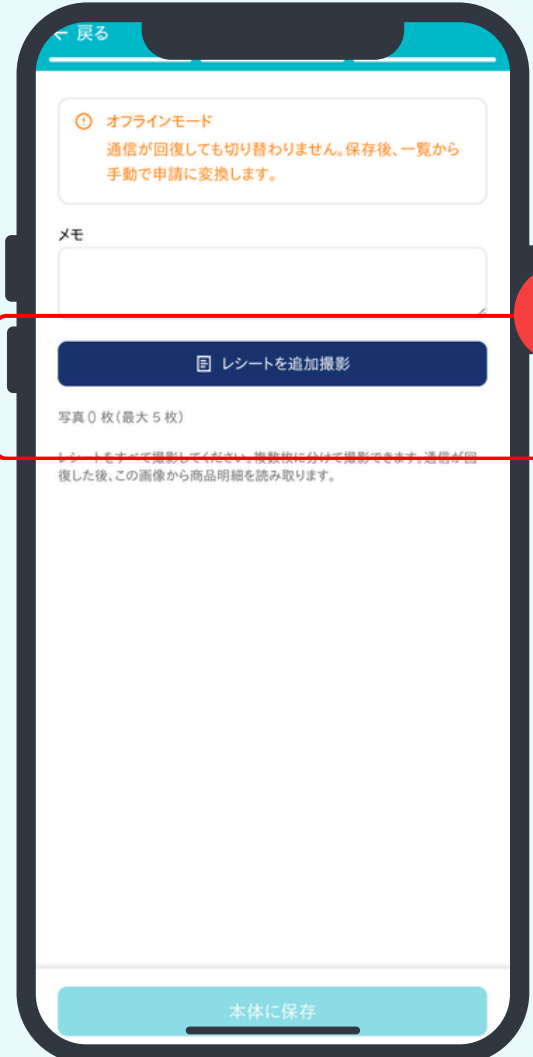
4 「上陸許可をスキャン」を押して通常通り枠に合わせて撮影します。読み取れない場合は「手入力」します。→「次へ」

写真を撮って「本体に保存」

商品の内容が分かるものを写真で残します。回復後は、この写真を表示しながら商品を登録できます。

5

「レシートを追加撮影」



5

「レシートを追加撮影」でレシートを撮影します
レシートが出ない場合は手書きメモ
(カテゴリ/金額/数量/税率) を撮影します

6

撮影する



6

下の丸いボタンで撮影します

7

撮った写真を確認



7

撮った写真を確認します。
長いレシートは「レシートを追加撮影」で
続きを撮影できます。
※1つの申請に登録できるレシートは1枚です。

8

「本体に保存」



8

「本体に保存」→「本体に保存
しました」と保存期限が表示されたら
「完了」

 POINT

 通信が回復して送信が完了するまで、レシート（控え）も手元に保管してください＜推奨＞

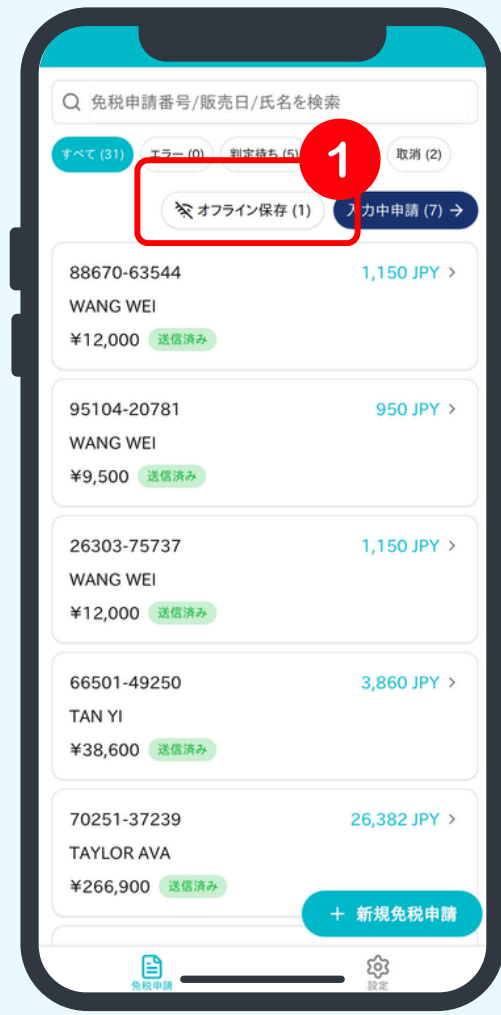
5

回復したらすぐに「申請に変換」

通信が回復しても自動では送信されません。一覧から保存したデータを開いて「申請に変換」します。

パスポート・上陸許可の **再入力は不要** です

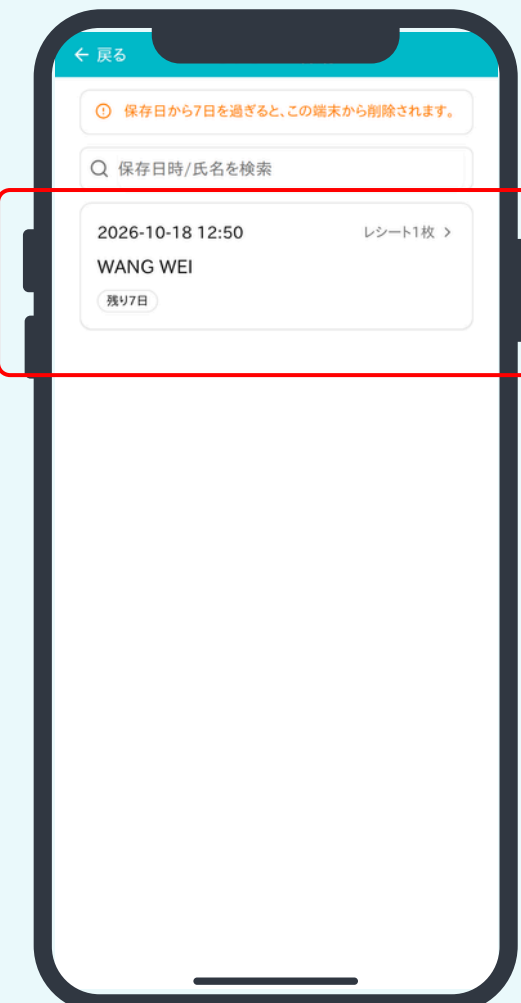
1 「オフライン保存」



1

免税申請一覧の「オフライン保存（件数）」を押します

2 申請する顧客を選択する



2

残り日数を確認し、申請する顧客を選択します

3 「申請に変換」



3

内容を確認して「申請に変換」
メモの内容はこの画面で確認できます

4 商品入力画面



4

商品入力画面になります
「レシートスキャン」が表示されます
次のページに読み取り方法を記載します

「保存済みの画像を読み取る」で商品を自動入力

回復後は、オフライン中に撮ったレシートの写真を読み取り、商品を自動で登録できます。

1「レシートスキャン」



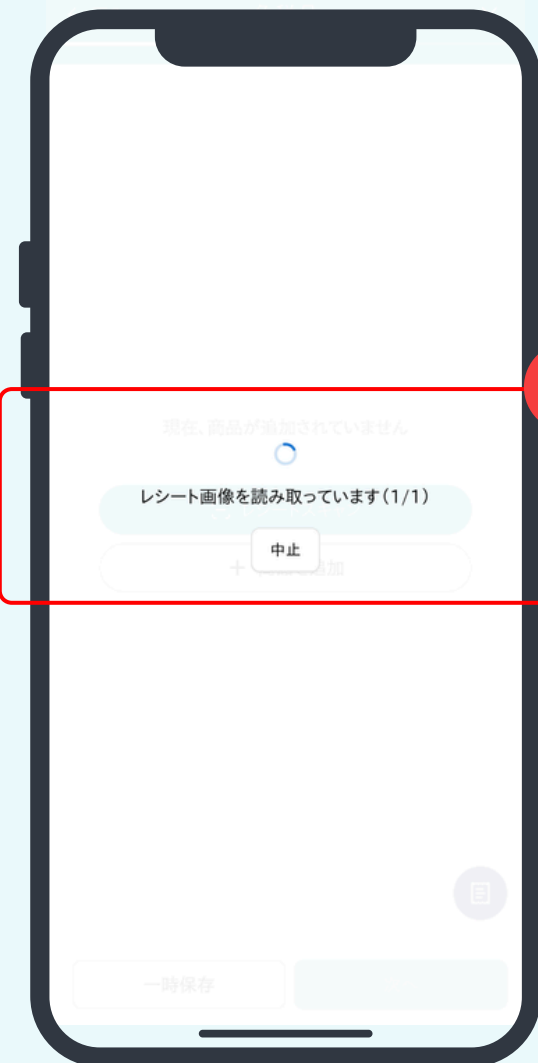
商品入力の画面で「レシートスキャン」を押します

2読み取り方法を選ぶ



「保存済みの画像を読み取る」を押します

3読み取り中



「レシート画像を読み取っています」と表示されるので、そのまま待ちます

4読み取り結果



読み取った商品が自動で入ります
商品・金額・税率を確認します

 POINT

一部読み取れなかった場合は、メッセージが表示されます。足りない商品は「商品を追加」で入力してください（写真の見かたは次のページ）。
「新しく撮影する」を選ぶ場合は、原則として保存した日のレシートのみ受け付けます（前日分は店舗の設定によります）。

7

📄 レシートアイコンで保存した写真を見る

読み取り結果の確認や、足りない商品の入力に使います。
商品入力の画面の右下にあるレシートアイコン  を押すと、オフライン中に撮った写真が表示されます。写真を見ながら商品を入力できます。

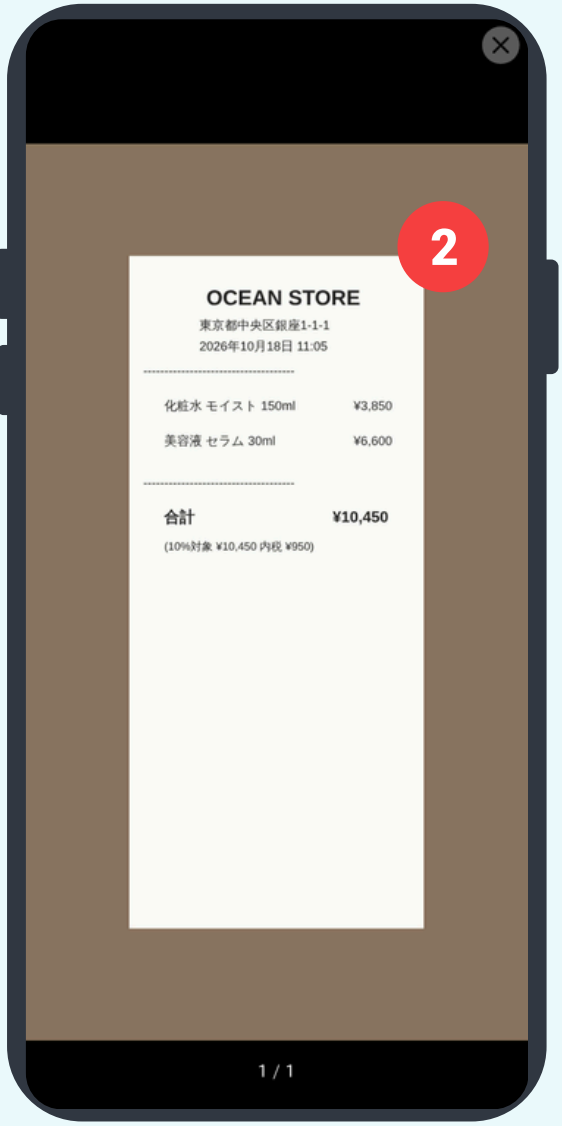
1 レシートアイコンを押す



1

商品入力の画面の右下にある  を押します

2 写真が表示される



2

オフライン中に撮った写真が大きく表示されます（右上の×ボタンで閉じることができます）

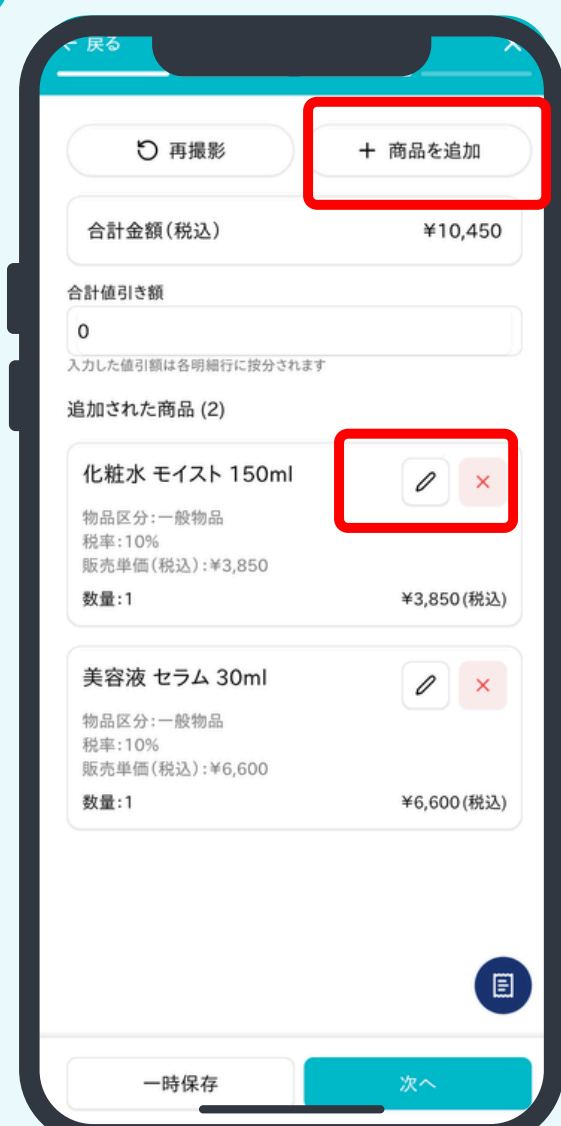
3 商品情報を確認する



3

読み込まれた内容が画像と一致しているか確認します

4 修正・追加する



読み取り内容に相違があれば、「+ 商品を追加」または鉛筆ボタンを押して追加・編集します

確認して「送信」

内容を確認して送信します。送信するとオフライン保存からは自動で削除されます。

1 結果を確認して「次へ」



1 読み取り結果を確認したら「次へ」を押します。

2 確認して送信



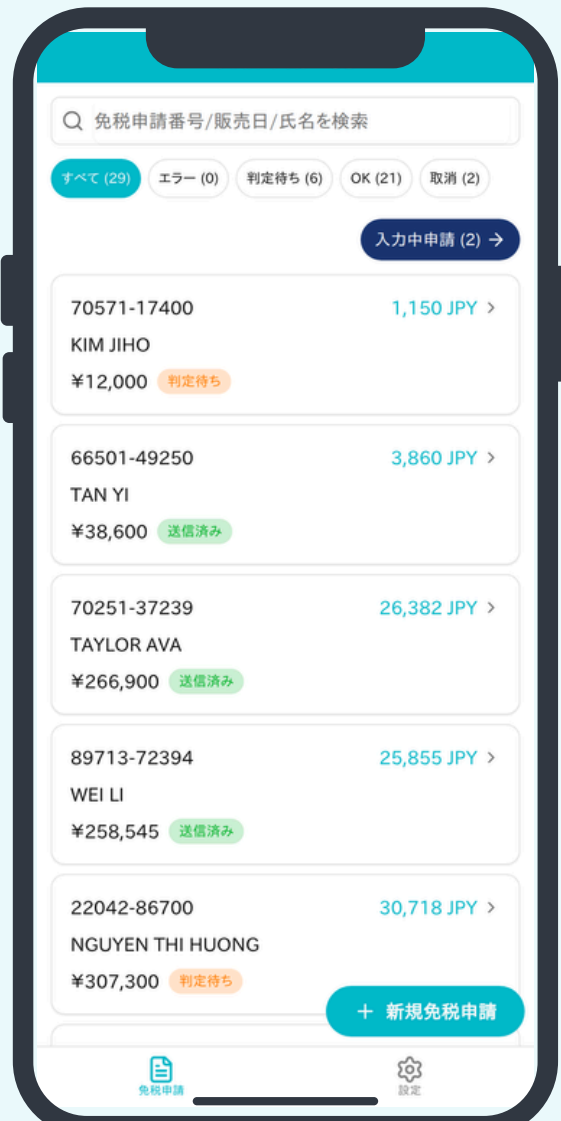
2 パスポート・入国情報・商品を確認して「送信」を押します。

3 申請完了



3 「完了」ボタンを押して、免税申請を終了します。

4 一覧で確認



一覧の先頭に申請が表示されます



POINT

販売日時は「本体に保存」を押した日時で送信されます。

レシートOCRの店舗の注意点

1 7日以内に送信



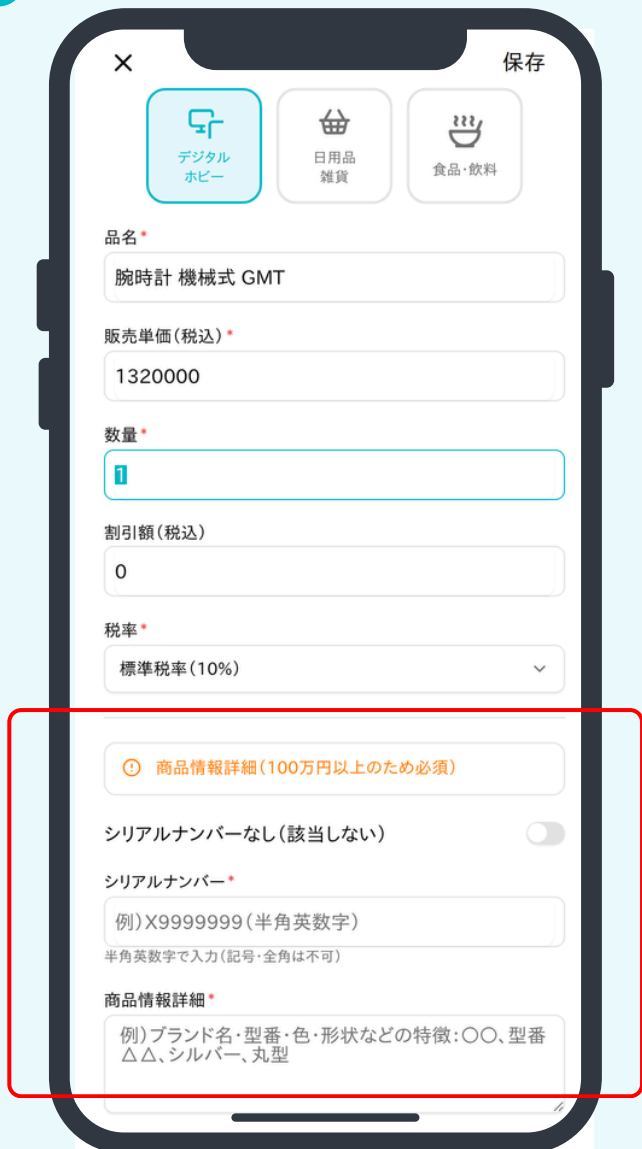
保存から7日で自動削除され、
申請できません
残日数は一覧で確認できます

2 新しく撮影する場合



「新しく撮影する」を選択した場合、
読み取れるのは原則、保存した日の
レシートのみです

3 100万円以上の商品



商品情報詳細とシリアルナンバーは
OCRでは入りません
商品詳細欄に必要情報を入力してくださ
い

推奨 レシートの保管



オフラインモード時にレシート撮影
を行った場合でもレシートは保管い
ただくことをおすすめします



POINT



販売日時は「本体に保存」を押した日時で送信されます。

Ocean Tax Refund

トラブル対応ガイド

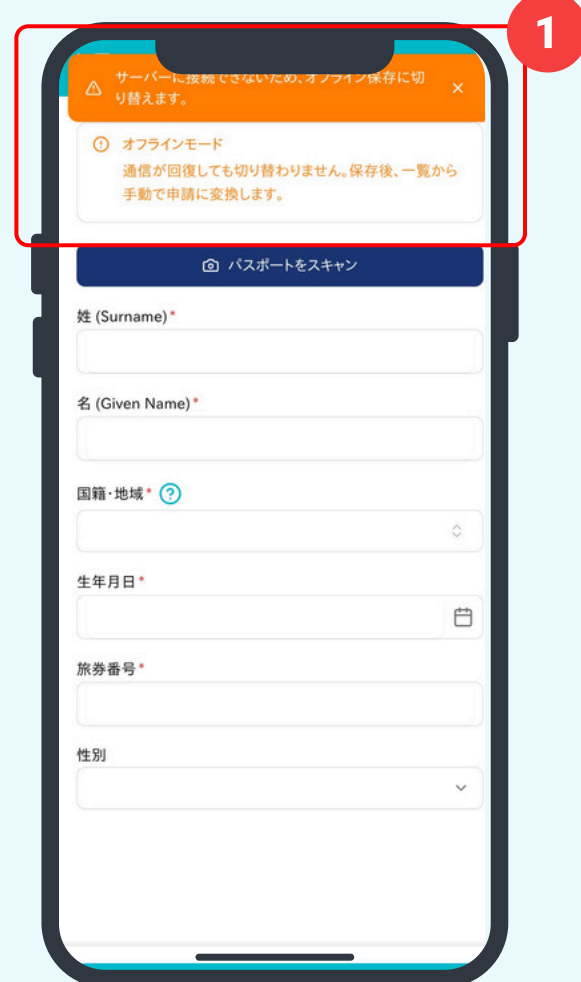
－ 手入力の場合 －

つながらないときは**自動でオフライン保存**に切り替わる

「新規免税申請」を押してサーバーに接続できないと、自動でオフライン保存に切り替わります。商品の登録は通信が回復してから行います。
まずはパスポート・上陸許可を入力します。

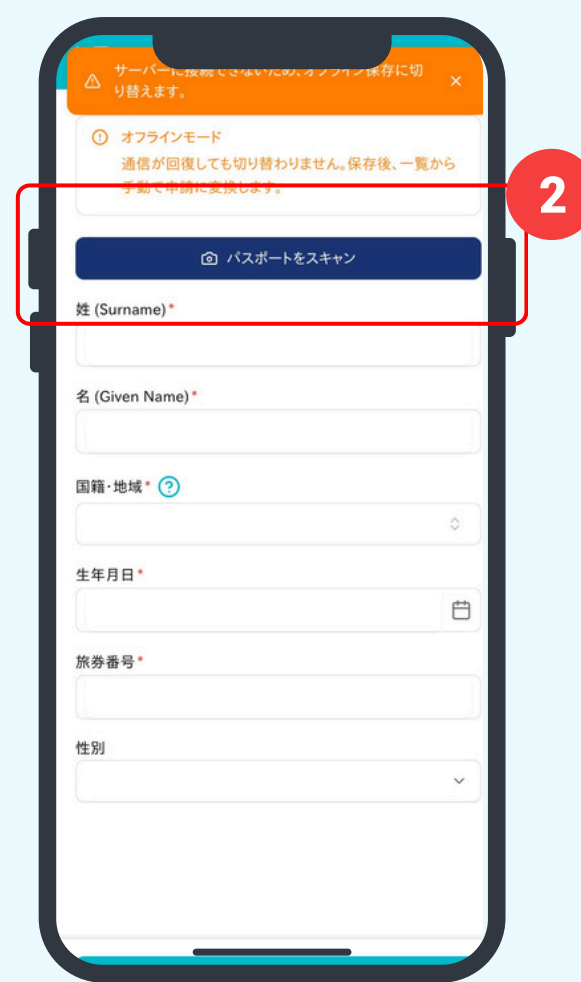
⚠ 保存したデータは **7日** で自動削除されます。 **7日を過ぎると申請できません**

1 「オフラインモード」



1 「新規免税申請」を押した際に、何らかの原因で免税申請を送信することができない場合は、オフラインモードになります。

2 パスポートをスキャン



2 「パスポートをスキャン」を押して通常通り枠に合わせて撮影します。読み取れない場合は「手入力」します。

3 パスポート情報を確認



3 姓・名・国籍・生年月日・旅券番号・性別を確認し「次へ」

4 上陸許可情報



4 「上陸許可をスキャン」を押して通常通り枠に合わせて撮影します。読み取れない場合は「手入力」します。→「次へ」

写真を撮って「本体に保存」

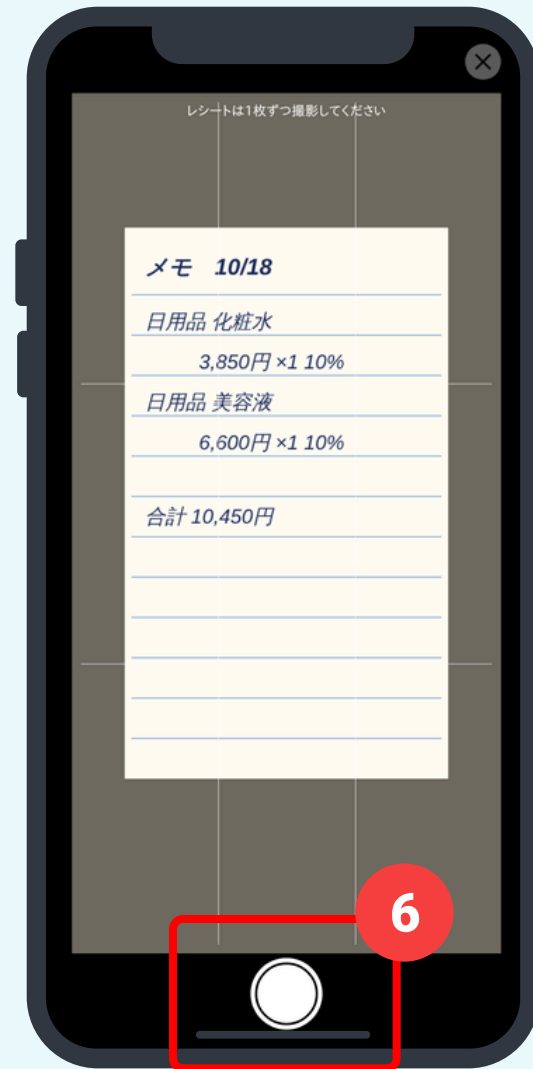
レシートが出ない場合も、メモ欄へのテキスト入力ではなく、手書きメモ等を撮影しておくことをおすすめします。
※システム回復時にメモ欄を見ながらの商品入力はできず、画像であれば参照しながら入力ができるため

5 「レシートを追加」(メモ撮影)



5 「レシートを追加」でメモ
(カテゴリ・金額・数量・税率)を撮影

6 撮影する



6 下の丸いボタンで撮影します

7 撮った写真を確認



7 撮影したメモが反映されていることを
確認できたら「本体に保存」を押します。

8 「本体に保存」



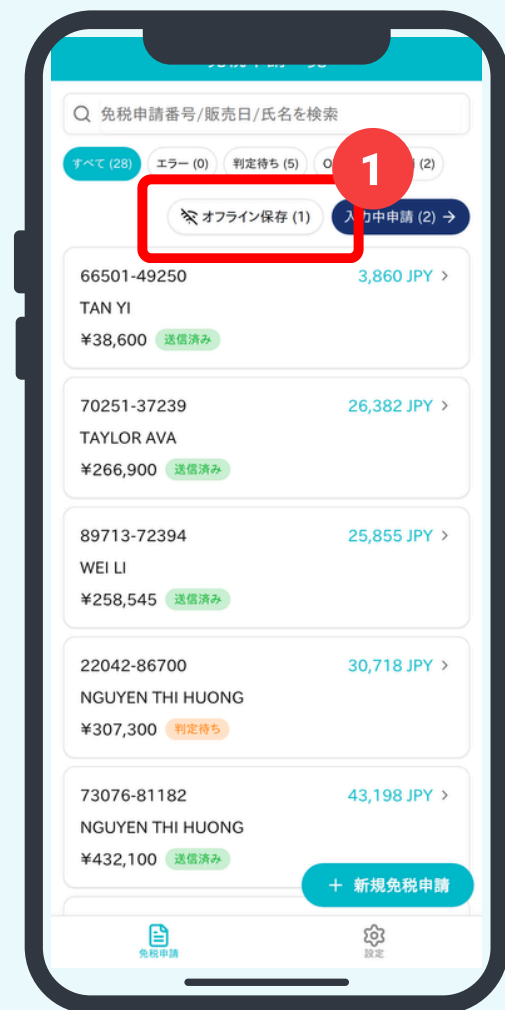
8 「本体に保存」→「本体に保存しました」
と保存期限が表示されたら「完了」

回復したらすぐに「申請に変換」

通信が回復しても自動では送信されません。一覧から保存したデータを開いて「申請に変換」します。

⚠ パスポート・上陸許可の **再入力は不要** です

1 「オフライン保存」



1

免税申請一覧の
「オフライン保存（件数）」
を押します

2 申請する顧客を選択する



2

残り日数を確認し、
対象のお客様を選択します

3 「申請に変換」



3

内容を確認して「申請に変換」。
メモの内容はこの画面で確認できます

4 商品入力画面



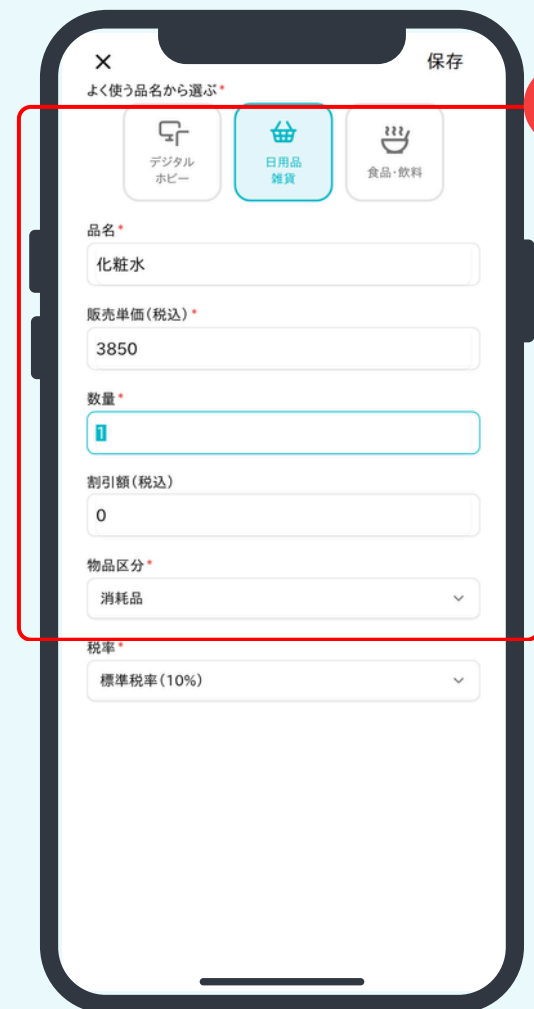
4

「商品を追加」を押す前に、右下のレシート
アイコンをタップしてオフライン時に保存した
画像の内容を確認します。
※1つ目の商品の入力はこの時点で確認して入
力する必要があります。

写真を見ながら「商品を追加」で入力

オフラインモード時に撮影した手書きメモを参照しながら商品情報を入力します。

1 商品情報入力



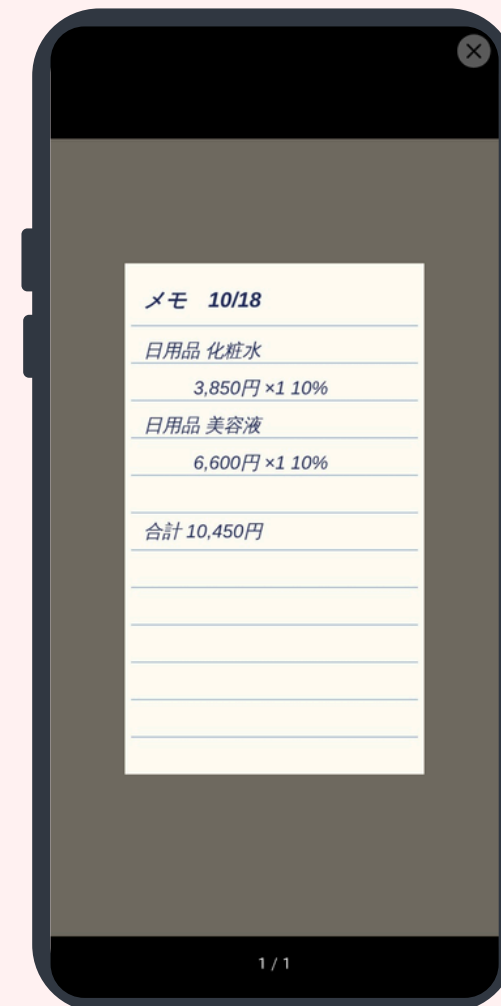
- 1 商品カテゴリ/金額/数量/税率を入力し、「保存」を押します。

2 入力情報確認



- 2
- ・続いて商品を入力する場合は「+商品を追加」
 - ・メモの画像を確認する場合は右下のレシートアイコン
 - ・商品1点のみを登録する場合は「次へ」を押します。

● レシートアイコンを押すと



右下のレシートアイコンをタップすると保存していた画像が表示されます。追加商品がある場合はここで情報を確認し入力作業を進めます。
※画像は右上の×ボタンで閉じます

3 商品情報確認



- 3 全ての商品の入力が完了したら、確認画面で内容を確認し「次へ」を押します

確認して「送信」

内容を確認して送信します。送信するとオフライン保存からは自動で削除されます。

1 結果を確認して「次へ」



1 入力内容を確認したら「次へ」を押します。

2 確認して送信



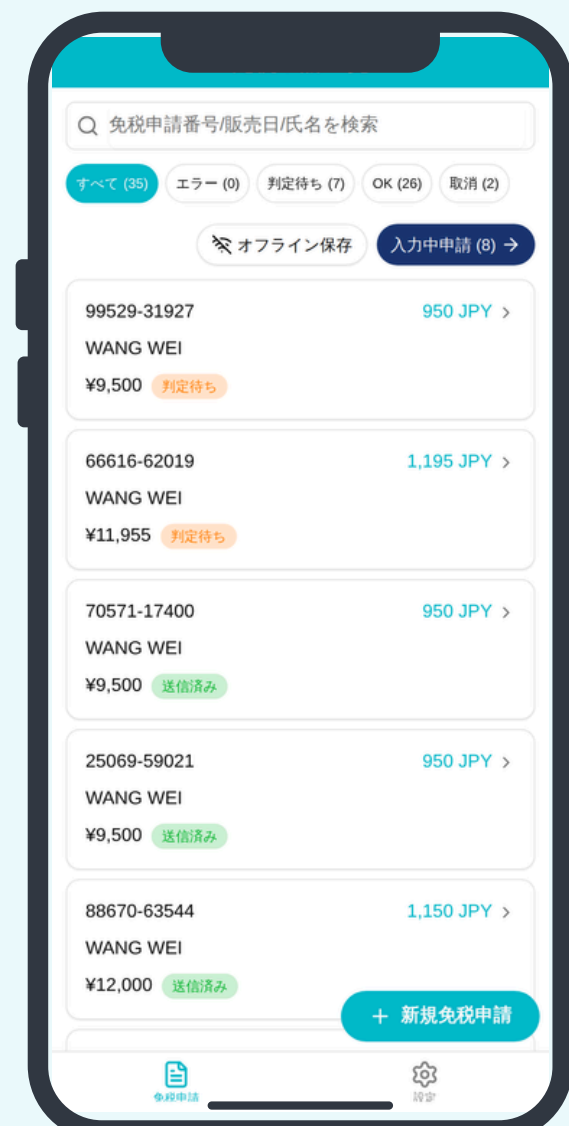
2 パスポート・入国情報・商品を確認して「送信」を押します。

3 申請完了



3 「完了」ボタンを押して、免税申請を終了します。

4 一覧で確認



一覧の先頭に申請が表示されます



POINT



販売日時は「本体に保存」を押した日時で送信されます。

02 トラブル時の対応 オフラインモード【手入力】 注意点

手入力の店舗の注意点



1

7日以内に送信

保存から7日で自動削除され、申請できません。
残日数は一覧で確認できます

2

メモ欄の入力内容確認

メモ欄で入力した情報はこの画面でしか確認できません。「申請に変換」を押す前に内容を確認してください

3

100万円以上の商品

100万円以上の商品を入力した際は
シリアルナンバー(あれば必須)と商品の
詳細情報(商品種別、色、柄、大きさ)の
入力が必要です

推奨

撮影したメモの保管

オフラインモード時にメモの撮影を
行った場合でもメモは保管
いただくことをおすすめします



POINT



販売日時は「本体に保存」を押した日時で送信されます。

Ocean Tax Refund

トラブル対応ガイド

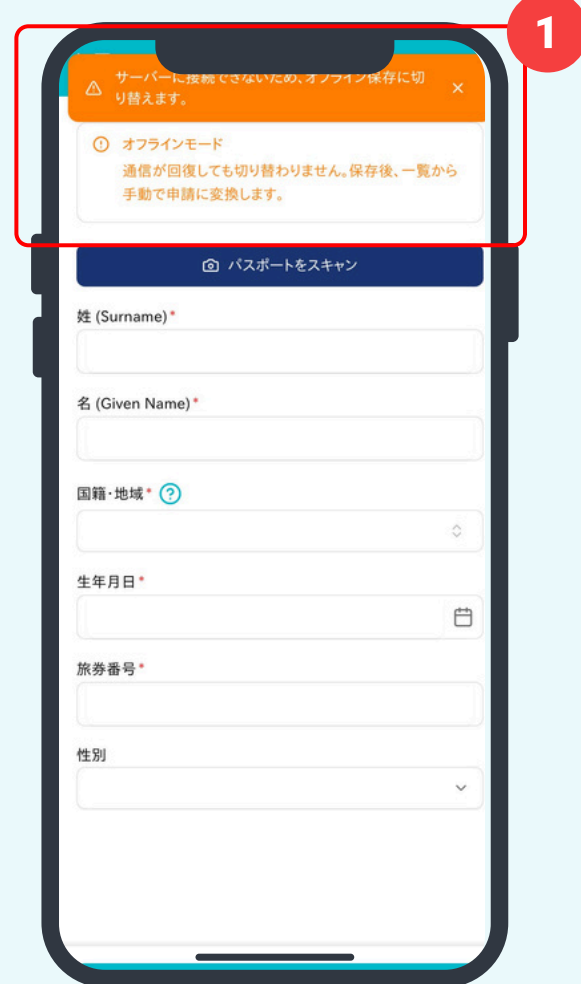
ー スマホレジ連携の場合 ー

つながらないときは**自動でオフライン保存**に切り替わる

「新規免税申請」を押してサーバーに接続できないと、自動でオフライン保存に切り替わります。
商品の登録は通信が回復してから行います。まずはパスポート・上陸許可を入力します。

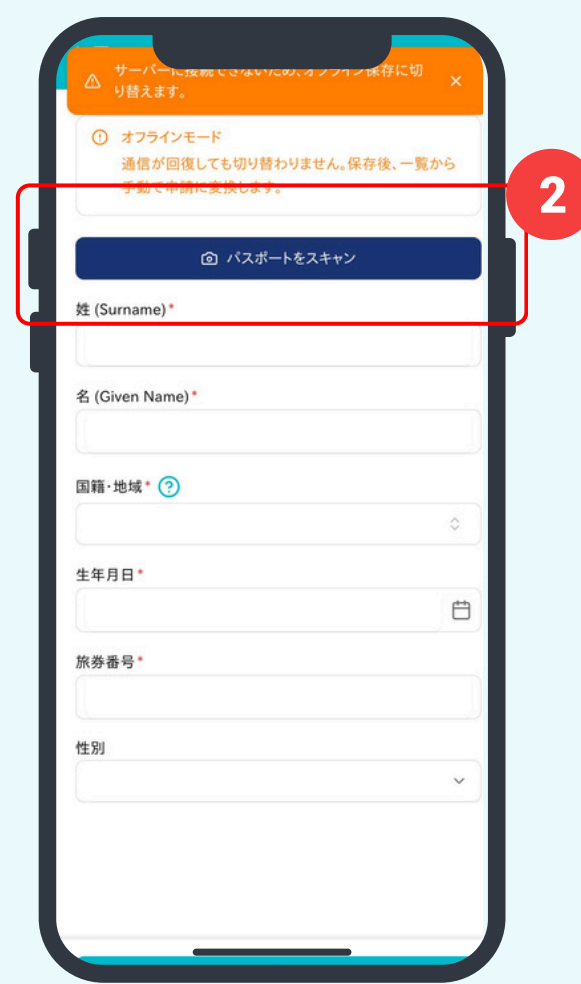
⚠ 保存したデータは **7日** で自動削除されます。 **7日を過ぎると申請できません**

1 「オフラインモード」



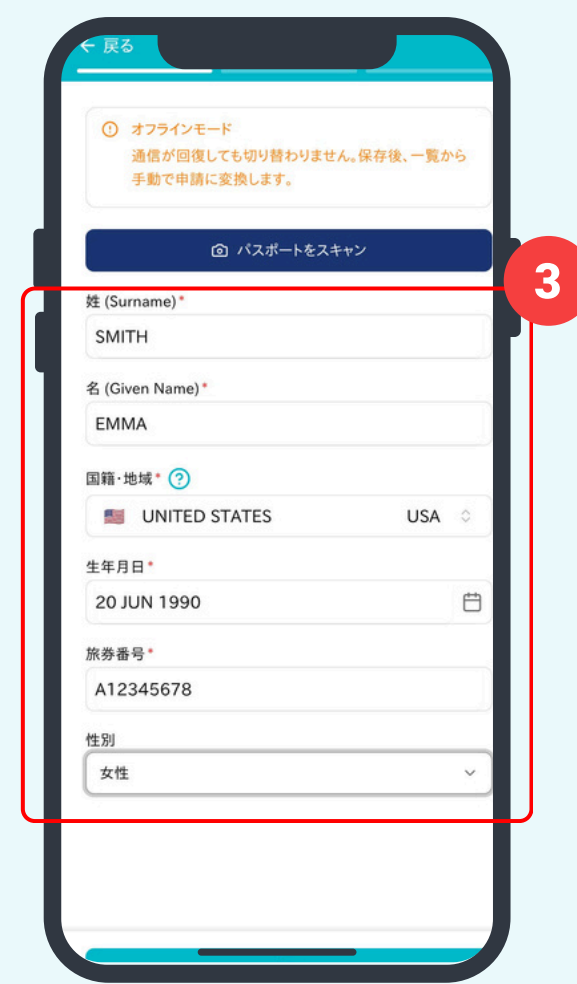
1 「新規免税申請」を押した際に、何らかの原因で免税申請を送信することができない場合は、オフラインモードになります。

2 パスポートをスキャン



2 「パスポートをスキャン」を押して通常通り枠に合わせて撮影します。読み取れない場合は「手入力」します。

3 パスポート情報を確認



3 姓・名・国籍・生年月日・旅券番号・性別を確認し「次へ」

4 上陸許可情報

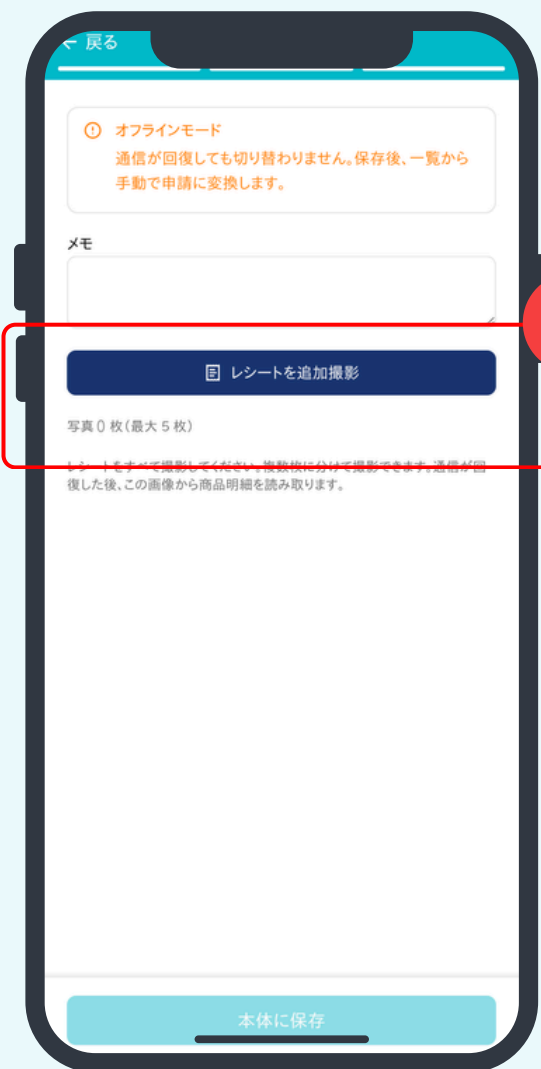


4 「上陸許可をスキャン」を押して通常通り枠に合わせて撮影します。読み取れない場合は「手入力」します。→「次へ」

写真を撮って「本体に保存」

商品の内容が分かるものを写真で残します。回復後は、この写真を表示しながら商品を登録できます。

5 「レシートを追加撮影」



5

「レシートを追加撮影」でレシートを撮影します
レシートが出ない場合は手書きメモ
(カテゴリ・金額・数量・税率)を撮影します

6 撮影する



6

下の丸いボタンで撮影します

7 撮った写真を確認



7

撮った写真を確認します。
長いレシートは「レシートを追加撮影」で
続きを撮影できます。
※1つの申請に登録できるレシートは1枚です。

8 「本体に保存」



8

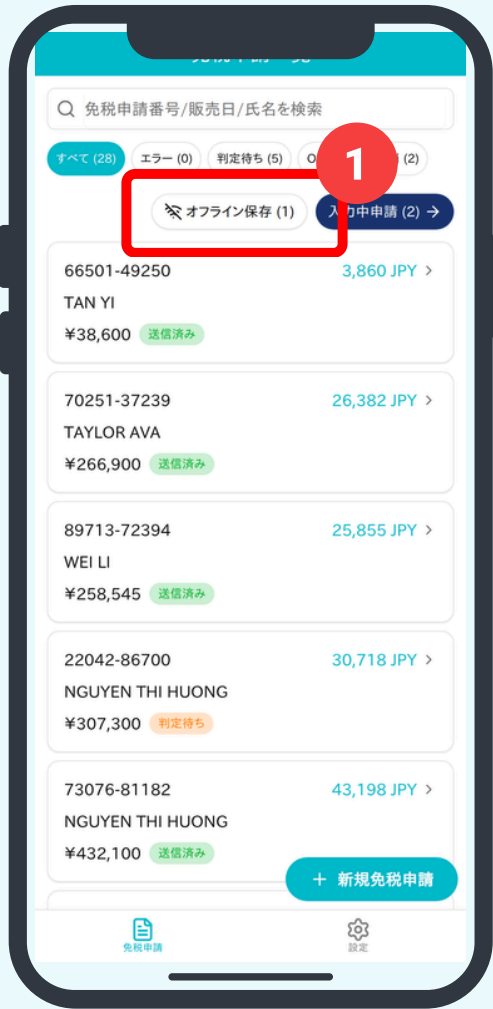
「本体に保存」→「本体に保存しました」
と保存期限が表示されたら「完了」

回復したらすぐに「申請に変換」

通信が回復しても自動では送信されません。一覧から保存したデータを開いて「申請に変換」します。

⚠️ パスポート・上陸許可の **再入力不要** です

1 「オフライン保存」



1 免税申請一覧の
「オフライン保存（件数）」
を押します

2 申請する顧客を選択する



2 残り日数を確認し、
対象のお客様を選択します

3 「申請に変換」



3 内容を確認して「申請に変換」。
メモの内容はこの画面で確認できます

4 商品入力画面



4 「商品を追加」を押す前に、右下のレシートアイコンをタップして、オフライン時に保存した画像の内容を確認します

「スマレジから連携」で取り込み

いつもどおりスマレジから取り込みます。該当の取引が表示されない場合は、レシートOCRか手入力で登録します。

1 「スマレジから連携」



現在、商品が追加されていません

スマレジから連携

商品を追加

一時保存 次へ

1

商品入力の画面で「スマレジから連携」を押します

2 取引を選ぶ



取引一覧

すべての端末

2026-11-15 11:42 レジ1
担当:佐藤 | 21,450 JPY

2026-11-15 11:20 レジ1
担当:佐藤 | 1,342,100 JPY

2026-11-15 10:58 レジ2
担当:鈴木 | 8,640 JPY

2

時刻・レジ・金額を確認して、
該当の取引を選びます

※取引が表示されない場合は、
レシートOCR（P.7）か手入力
（P.15）で商品を登録してください

3 商品を確認



商品明細

シルクスカーフ 90cm
税率:10%
販売単価(税込):¥16,500
数量:1 ¥16,500(税込)

扇子 桜柄
税率:10%
販売単価(税込):¥4,950
数量:1 ¥4,950(税込)

次へ

3

取り込む商品にチェックが入っていることを確認し「次へ」

4 取り込み完了



スマレジから連携

合計金額(税込) ¥21,450

合計値引き額
0

入力した値引額は各明細行に按分されます

追加された商品(2)

シルクスカーフ 90cm
税率:10%
販売単価(税込):¥16,500
数量:1 ¥16,500(税込)

扇子 桜柄
税率:10%
販売単価(税込):¥4,950
数量:1 ¥4,950(税込)

一時保存 次へ

4

商品が取り込まれます。
右下のレシートアイコンでオフライン
モード時に撮影した画像を確認で
きます。

 **POINT**  該当の取引が表示されないときは、レシートOCR（P.7）か手入力（P.15）で登録を行ってください
「すべての端末」を押すと、レジ（端末）ごとに絞り込めます。

確認して「送信」

内容を確認して送信します。送信するとオフライン保存からは自動で削除されます。

1 最終確認して「次へ」



1 最終確認が完了したら「次へ」を押します。

2 確認して送信



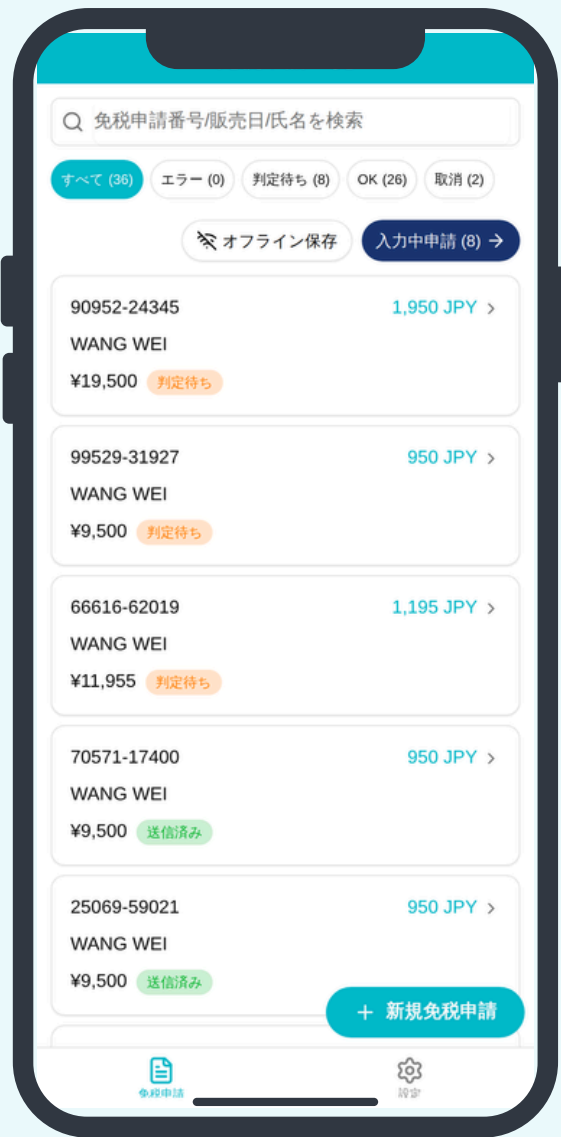
2 パスポート・入国情報・商品を確認して「送信」を押します。

3 申請完了



3 「完了」ボタンを押して、免税申請を終了します。

4 一覧で確認



一覧の先頭に申請が表示されます

 POINT



販売日時は「本体に保存」を押した日時で送信されます。

スマレジの店舗の注意点

1 7日以内に送信



保存から7日で自動削除され、申請できません。残日数は一覧で確認できます

2 取引が出ないことがある



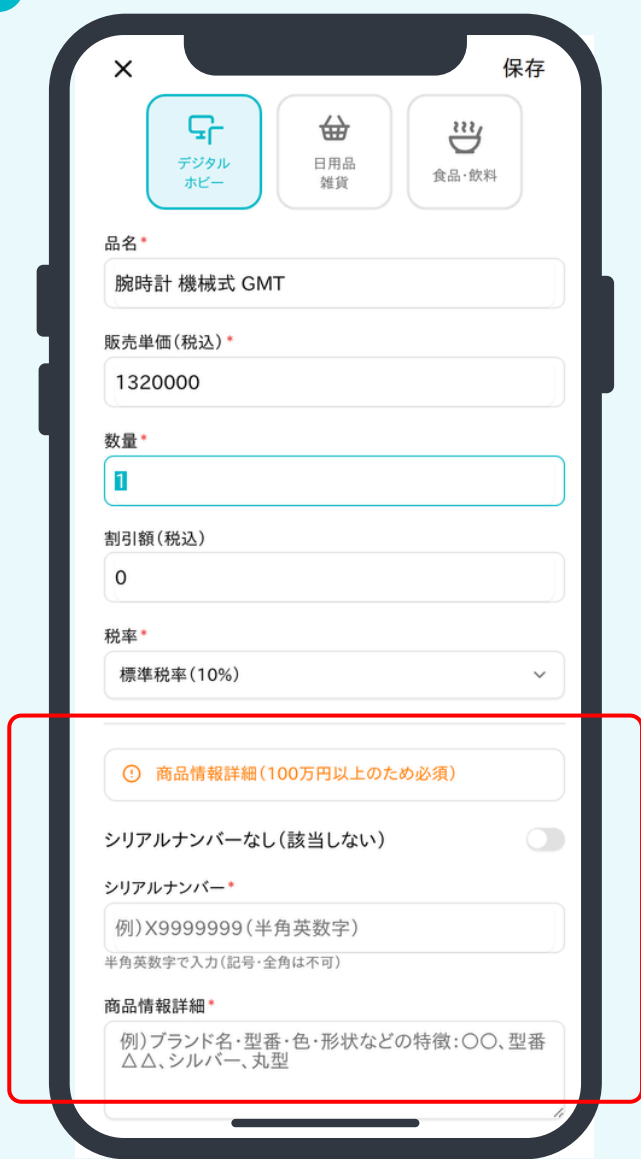
回復のタイミングによっては、該当の取引が一覧に表示されないことがあります。出ないときはレシートOCR（P.7）か手入力（P.15）で登録してください

3 取引の選び間違い



取引の選択を間違えてもエラーになりません。同じ取引か、商品・金額に相違がないか必ず確認してください

4 100万円以上の商品



100万円以上の商品を入力した際はシリアルナンバー(あれば必須)と商品の詳細情報(商品種別、色、柄、大きさ)の入力が必要です



POINT



販売日時は「本体に保存」を押した日時で送信されます。

困ったときは加盟店サポートへ

7日以内に通信の復旧の目処が立たない場合や、操作で困ったときは、下記までご連絡ください。

お問い合わせ方法

サポートメールアドレス

 **support@ocean.inc**

お問い合わせフォーム

アプリ内の「お問い合わせ」からお問い合わせください



POINT



ご連絡の際は、店舗名・オフライン保存した日時・件数をお伝えください。

