

## 電子地域振興券FAQ

項番	Q (質問)	A (回答)
1	電子地域振興券とは何ですか。	従来紙やコイン等で物理的に発行されていた回数券やプレミアム付き商品券・地域振興券などを、スマートフォンのアプリ上で購入し、利用できるサービスです。
2	スマートフォン以外の携帯電話・パソコン等で電子地域振興券は購入できますか。	スマートフォン以外の携帯電話・パソコン等での購入はできません。電子地域振興券の購入は、SMSが受信可能なスマートフォンのみ、ご購入いただけます。
3	メールアドレスを持っていませんが電子地域振興券を利用できますか。	メールアドレスをお持ちでなくても、スマートフォンの電話番号があれば電子地域振興券をご利用いただけます。
4	電子地域振興券の運営会社はどこですか。	発行体となる自治体・商店街・企業さまが運営会社となります。みずほ銀行は、スマートフォン決済機能を提供しています。
5	現金で電子地域振興券を購入できますか。	電子地域振興券の現金購入可否はイベントにより異なります。発行体となる自治体・商店街・企業さまにお問い合わせください。
6	受け取った電子地域振興券を他人に渡すことはできますか。	電子地域振興券を他人へ譲渡することはできません。
7	電子地域振興券の購入後に取り消しできますか。	購入後の取り消しはできません。
8	電子地域振興券サービスに不正アクセスされている可能性がある場合、何をすればいいですか	イベント専用のコールセンターへご連絡ください。
9	電子地域振興券購入時の決済方法を知りたい。	アプリの「決済方法の選択」画面に表示される方法でご購入いただけます。クレジットカード決済やコンビニ決済、Pay-easy決済等から選択可能です。また、これらと併せて、窓口販売を行う場合もございます。 *イベントにより、選択可能な決済方法は異なります。
10	アプリでのクレジットカード決済で購入した場合、電子地域振興券はすぐに使えますか。	クレジットカード決済でご購入いただいた電子地域振興券は、その日から使えます。
11	アプリが起動しなくなりました。どうすればいいですか。	スマートフォンを再起動し、アプリをお試しください。
12	購入した本人以外が電子地域振興券を利用することはできますか。	ご購入いただいた電子地域振興券は購入者さまご本人がご利用ください。
13	QRコードを読み込みましたが「次へ」ボタンを押すことができません。どうしたらいいですか。	利用額をご入力いただいていない、もしくは利用額が残高を超えている可能性があります。利用額および残高をご確認ください。
14	電子地域振興券を購入しましたが表示されません。どうしたらいいですか	反映にタイムラグが生じる場合があります。アプリの再起動をお試しください。
15	同じアカウントで、同時に複数の端末を使ってアプリを利用できますか。	利用できません。
16	電子地域振興券の返金または購入済みの口数の変更をしたい。	電子地域振興券ご購入後の払戻・口数変更は対応しておりません。
17	既に購入した電子地域振興券を追加で購入することはできますか。	イベントごとに追加購入の可否は異なります。発行体となる自治体・商店街・企業さまにお問い合わせください。
18	他のイベントで電子地域振興券を利用したい。	ご購入いただいたイベントの取扱店舗さまでのみ利用可能です。詳しくは、各イベントの特設サイトに掲載された店舗一覧ページをご覧ください。
19	電子地域振興券で誤って多く支払いをしてしまいました。どうすればいいですか。	取扱店舗さまにお申し出ください（払戻できない場合もございます）。
20	電子地域振興券購入後にスマートフォンの機種変更をしたので、機種変更後のスマートフォンで購入済の電子チケットを利用したい。	機種変更前のスマートフォンでアプリを開き、メニューの「アカウント引き継ぎ」で設定を行ってから、機種変更後のスマートフォンでアプリを再インストールしアカウント引き継ぎを行えば購入済の電子チケットを利用できます。
21	電子地域振興券と現金を併用したい。	併用できますが、電子地域振興券を1円単位で利用できない場合があります。詳しくは発行体となる自治体・商店街・企業さま、または取扱店舗さまにお問い合わせください。
22	QRコードを読み込む際、カメラ機能が使えません。どうすればいいですか。	カメラ機能を使用せずにご利用いただくことができます。 ① 「店舗識別番号の入力」を押してください。  ② イベント名称と店舗名称が正しいことを確認後、店舗識別番号を入力してください。 ※店舗識別番号は店舗毎に異なります。店舗スタッフにおたずねください。  ③ 「次へ」ボタンを押すと、金額入力画面に遷移します。
23	電子地域振興券を購入したスマートフォンが故障しました。払戻はできますか。	故障前にアプリ上でアカウント引き継ぎ設定を行なっている場合は、他のスマートフォンにアプリを再インストールしアカウント引き継ぎを行なっていたことで電子地域振興券は利用可能です。スマートフォン故障・紛失等による払戻は行っておりません。
24	電子地域振興券を使いたいお店で電波状況が悪く、電子地域振興券を利用できません。どうすればいいですか。	お店の外など電波状況が良い場所や、他のスマートフォンで再度お試しください。
25	未成年でも電子地域振興券は購入できますか。	イベントにより異なります。発行体となる自治体・商店街・企業さまにお問い合わせください。
26	他の割引券と併用したい。	ご利用の取扱店舗さまにご確認ください。
27	お店個別のスタンプカードは電子地域振興券の対象になりますか。	ご利用の取扱店舗さまにご確認ください。
28	アプリに登録した個人情報等はどのように取り扱われますか。	アプリを通じてご登録いただいた情報は、イベント終了後、すべて削除しております。また取得した情報の取扱は、発行者のプライバシーポリシーに従います。
29	アプリを解約したい。	解約を希望される場合、コールセンターへご連絡ください。 なお、一度解約するとお使いのアカウントを復元することはできません。 また、購入済みの電子地域振興券の残額は失効となりますのでご注意ください。
30	らくらくホン/海外製スマートフォンでも使えますか。	iOS・androidのサポート中のOSを推奨しており、一部の機種によってはご利用いただけない可能性があります
31	ログイン時に誤ったパスワードを何回か入力してしまい、ログインできなくなってしまいました。どうしたらいいですか。	誤ったパスワードを入力してログインに3回失敗すると、ロックがかかりアプリにログインできなくなります。ログインできなくなった場合は、パスワード入力欄の下の「パスワードを忘れた方」を押してパスワード再設定を行なってください。