

No	質問（大項目）	質問（小項目）	回答
1	スマートフォン	電子クーポンはどのスマートフォンで利用できますか？	以下のスマートフォンでの利用を推奨しております。 【OS】iPhone：iOS 最新版／Android：Android 最新版 【ブラウザ】iPhone：Safari最新版／Android：Chrome 最新版 ※ 古いAndroidでは、Chromeとは別に、地球のアイコンをした「ブラウザ」アプリが入っている場合がありますが、ブラウザはChromeを利用してください。 ※タブレット、PC、フューチャーフォン（いわゆる「ガラケー」）ではご利用いただけません。
2	スマートフォン	スマートフォンを持っていない人も電子クーポンを利用できますか？	お申し込みとご利用にはスマートフォンが必要です。スマートフォンをお持ちでない方はお申し込みいただけません。
3	会員登録・ログイン	会員登録のメールが届かない場合はどうすれば良いですか？	メールが届かない原因として、以下が考えられます。以下の点を一度ご確認ください。 ・登録したメールアドレスが間違っている。 ・迷惑メールフォルダに入っている。 ・携帯電話会社が提供しているキャリアメールが、「@ticket-portal.jp」ドメインからのメールを受信できるように設定されていない。
4	会員登録・ログイン	パスワードを忘れた場合はどうすれば良いですか？	パスワードの再発行ができます。 ログイン画面のボタンの下にある「パスワードを忘れた」リンクを押して、登録されているメールアドレスを入力すると、パスワード再設定を行うメールが届きますので、メールの案内に沿ってパスワードを再設定してください。
5	抽選応募・購入	申し込み条件はありますか？	辰野町民（※電子クーポンの抽選申込期間において、辰野町に住民登録のある方）が対象です。抽選お申し込みと辰野町デジタルプレミアム商品券のご利用にはスマートフォンが必要です。また、申込者ごとに会員登録いただく必要がございます。同じアカウントから複数人のお申し込みはできません。
6	抽選応募・購入	抽選申込完了メールが届きません。（完了しているか確認したいです。）	メールが迷惑メールとなっていることが考えられます。辰野町チケットポータルサイトにログインいただくことで、画面上でも申請状況をご確認いただけます。
7	抽選応募・購入	申し込みをしたが、口数を変更したいです。	お申し込みいただいた数量を変更したい場合は、再度お申込みください。最後にお申し込みいただいた数量で抽選を実施いたします。 お申し込みを取り消したい場合は、購入に進まなければ自動キャンセルとなります。
8	抽選応募・購入	抽選結果はいつ、どのように分かりますか？	メールにて当落結果をお知らせいたします。また、辰野町チケットポータルサイトにログインいただくことで、画面上でも抽選状況をご確認いただけます。
9	抽選応募・購入	2次販売がある場合は連絡が来ますか？	購入対象者にお送りするメールおよび辰野町チケットポータルサイト上でご確認いただくことができます。 なお、2次販売の購入は先着順となるためご注意ください。
10	抽選応募・購入	電子クーポンは現金で購入できますか？	お支払いはクレジットカードのみとなり、現金ではご購入いただけません。あらかじめクレジットカードをご準備ください。
11	抽選応募・購入	クレジットカードの本人認証サービス（3Dセキュア）とは何ですか？	クレジットカード利用者の本人認証を強化することで、安心してインターネットでお買物ができるようになる仕組みです。カード情報（カード番号、有効期限、カード名義、セキュリティコードなど）を入力後、本人認証サービスの認証画面に、本人認証用のコード（カード会社のID・パスワード、ワンタイムパスコードなど）をご入力ください。本人認証サービス（3Dセキュア）は、カード会社により仕組みが異なります。詳しくは各クレジットカード発行会社へご確認ください。
12	電子クーポンの利用	取得した電子クーポンはどこで確認できますか？	辰野町チケットポータルサイトにアクセスしていただき、ログイン後に「電子クーポンを利用する」ボタンを押すと取得済みの電子クーポンが表示されます。
13	電子クーポンの利用	電子クーポンの換金はできますか？	電子クーポンの換金・払い戻し・譲渡・返品はできません。

No	質問（大項目）	質問（小項目）	回答
14	電子クーポンの利用	取得した本人以外にも利用できますか？	電子クーポンは第三者に譲渡（交換・転売を含む）もしくは貸与すること、第三者から譲り受けること、また質入れなどの担保に供することはできません。
15	電子クーポンの利用	お釣りは出ますか？	1円単位でご利用いただけますのでお釣りは出ません。残高は引き続きご利用いただけます。
16	電子クーポンの利用	残高が商品金額に満たない場合はどうなりますか？	電子クーポンの全額を使い切り、差額を現金等の決済手段と併用して支払ってください。
17	電子クーポンの利用	スマートフォンでQRコードを読み取りましたが反応しない場合はどうすれば良いですか？	LINE等のアプリからの遷移（リンクを押下）では、カメラが起動しない場合がございます。ブラウザ（Safari/Chrome）から直接電子クーポンを開いているかご確認ください。
18	電子クーポンの利用	チケットポータルを利用していたスマートフォンを買い替えました/紛失し(盗難され)ました。	新しいスマートフォンから本サイトにアクセスしログインすれば、引き続きチケットポータルをご利用いただけます。ただし、紛失した(盗難にあった)スマートフォンから第三者が未利用のチケットを利用する可能性はございます。上記のようにスマートフォンの盗難・紛失などによりチケットが失われた場合、一切の責任を負いかねます。また、いかなる場合であっても電子チケットは再発行することはできません。
19	電子クーポンの利用	利用金額を間違えてしまった場合はどうなりますか？	24時間以内であれば取消対応が可能ですので、利用した加盟店にお問い合わせください。誤った電子クーポン決済を取り消し、正しい金額での決済が必要になります。
20	電子クーポンの利用	利用期間内に使い切れなかった場合はどうなりますか？	有効期限を過ぎた電子クーポンは無効となり利用できなくなります。必ず利用期間内にご利用ください。なお、購入された電子クーポンはいかなる場合でも払い戻しはできませんのでご注意ください。
21	電子クーポンの利用	電子クーポンの使い方がよくわかりません。説明会はありますか？	電子クーポンの利用方法に関する無料説明会を開催予定です。スマートフォン操作などのサポートが必要な方はご利用ください。詳細につきましては辰野町公式ホームページをご覧ください。