

よくある質問（1/2）

Q. レジが複数ある場合は決済用QRコードを複製してもいいですか？

A. はい。アクリルスタンド内のQR台紙をコピーしてお使いいただいて構いません。

Q. 2人のお子さんがあるお客様が2枚の電子チケットをまとめて利用したい場合どうしたらいいですか？

A. 1枚目の電子チケットでお支払いいただいた後、不足分を2枚目の電子チケットでお支払いいただいでください。

Q. 古い年度の電子チケットから使っていただくようにお店側で案内をしたほうがいいですか？

A. 紙券と同様に一目で見分けがつくよう年度ごとに電子チケットの色が変わります。また、電子チケットに有効期限が記載されておりますので、そちらをご確認いただいでください。なお、有効期限が切れた電子チケットはシステム的にご利用できなくなるためご安心ください。

Q. 決済内容に誤りがあった場合はどうしたらいいですか？

A. その場で誤りに気づいた場合は、管理画面より取消を行い、再度正しい金額で決済を行なってください。詳しくは、加盟店キットに同封の「電子チケット利用手順/こんな時どうしたら？」（ラミネート加工されたA4両面印刷）をご覧ください。

Q. お客様が帰った後に決済の誤りに気づいた場合はどうすればいいですか？

A. 【お客様と連絡が取れる場合】電子チケットの金額訂正はシステム側で可能です。

【お客様と連絡が取れない場合】柏崎市側で把握している住所へ書面を送ることも可能です。

いずれの場合も、柏崎市子育て支援課へお問い合わせください。

よくある質問（2/2）

Q. スマートフォンを忘れてしまった方への対応はどうすればいいですか？

A. スマートフォンをお持ちいただくことが前提ではありますが、お店の判断で当日は現金等でお支払いいただき、後日スマートフォンをお持ちいただき電子決済をした方に返金対応をしていただいても構いません。

Q. （利用者の方は）電子のスターチケットをどこから取り出すのでしょうか？

A. 柏崎市電子チケットポータル（マイページ）という専用サイトにて、チケットの受取やチケットの保管が可能です。詳しくは加盟店キットに同封の「電子チケット利用手順」をご覧ください。

Q. （利用者の方は）柏崎市電子チケットポータル（マイページ）へどこからアクセスするのでしょうか？

A. 柏崎市から利用者へ送付の案内書面に記載のQRコードからアクセスすることができます。
マイページへアクセス後、「電子チケットを利用する」→「チケットを開く」より電子チケットを表示することができます。
加盟店キットに同封の「こんな時どうしたら？」にもアクセス用のQRコードがございますので、そちらをお客様へご案内ください。

Q. （利用者の方は）電子のスターチケットが使えるお店をどこから探すのでしょうか？

A. 柏崎市電子チケットポータル（マイページ）、または電子のスターチケットからデジタルマップで加盟店情報を確認することができます。

デジタルマップは以下の手順でアクセスすることができます。

・マイページの「電子チケットを利用する」→利用可能なチケットの「詳細を見る」→「利用可能店舗一覧」

または

・電子のスターチケットの「加盟店一覧」