

《よくある質問：チケットの購入》

①チケットを購入しましたが、チケットの表示画面で「現在使用中のチケットがありません。」と表示されてしまいます。

⇒購入したチケットが使用開始（有効化）されているかを確認してください。チケットは以下の手順で使用開始できます。

1. チケットを使用するには、「購入済みチケット」の画面を開きます。
 2. 「使用前」のタブを開くと、購入したチケットが一覧表示されます。使用したいチケットを選択してください。
 3. チケットの詳細画面にて「チケットを使う」ボタンをタップし、注意喚起画面で「使う」をタップすると、使用中になります。
- また、オフピーク券など、チケットによっては表示される時間帯に制限がある場合がございます。

②購入履歴はどこで確認できますか。

⇒「購入済み」画面から、購入履歴（使用前、使用中、使用済み）をご確認いただけます。

③領収書は発行できますか。

⇒チケットのご購入後、登録されたメールアドレス宛に領収書を送信いたします。再発行はできかねますのでご了承ください。

④チケット購入後の領収書など、メールが届きません。

⇒登録したメールアドレスをご確認いただいているか、迷惑メールフォルダに振り分けられていないかを再度ご確認ください。

また当アプリでは、Gmail・Yahoo!メールなどのフリーメールアドレスのご利用を推奨しております。docomo、au、softbankなどのキャリアメールをご利用いただいている場合、迷惑メールフィルタの設定に関わらず正しくお手元にメールが届かない場合がございます。

⑤どのブランドのクレジットカードが使えますか。また、クレジットカード以外でも購入できますか。

⇒VISA、MasterCard、American Express、JCB、ダイナースクラブ、ディスカバー の各ブランドのクレジットカード・デビットカード・プリペイドカードに対応しております。それ以外の決済手段として、PayPay決済がご利用いただけます。

⑥チケットはいつから購入できますか。 また、いつまで購入できますか。

⇒チケットによって異なります。アプリの購入画面に表示されているチケットはすべて購入可能です。

購入期限はチケットによって異なりますので、事業者へ直接お問い合わせください。

《よくある質問：チケットの購入》

⑦チケットは複数枚まとめて購入できますか。

⇒企画券は購入時に人数を選択することで、複数人分を1枚にまとめて購入することができます。
回数券・定期券は各券種1枚、または1冊ずつの購入となっております。

⑧購入済チケットの人数変更はできますか。

⇒チケット購入後の人数変更や分割はできませんので、購入人数をよくご確認の上、ご購入ください。人数を変更する際は、一度払い戻しいただき希望の人数で再度ご購入となりますが、その際に払い戻し手数料が発生する場合がありますのでご注意ください。

⑨購入履歴は印刷できますか。

⇒購入履歴は印刷できません。アプリ画面のスクリーンショットを取得いただいて、印刷するなどの対応をお願いします。

⑩購入時、クレジットカード番号は毎回入力する必要がありますか。

⇒チケット購入時「カードを登録して購入」を選択し購入いただくことで、次回以降の購入時に登録したクレジットカード情報を用いて購入いただけます。また、［マイページ］の［ユーザー情報］にある［クレジットカード］からも、クレジットカード情報の登録・削除ができます。

⑪3Dセキュアとは何ですか。

⇒詳細はこちらのページ（<https://www.quickride.jp/3ds.html>）をご確認ください。

⑫3Dセキュア認証を行ったにもかかわらず、購入に失敗します。

⇒3Dセキュア認証完了後、アプリが開かない場合は表示されるページで「QUICK RIDEへ」のボタンを押してアプリに移動してください。
上記のページも表示されない場合、Android端末の場合、以下の手順をお試しく下さい。OSバージョンによって手順が異なる可能性があります。

- 1.QUICK RIDEのアプリアイコンを長押しし、アプリ情報をタップします。
- 2.アプリ情報のメニューから「デフォルトで開く」をタップします。
- 3.「対応リンクを開く」の設定を変更します。
- 4.アプリに戻り、購入をお試しく下さい。また、スマホのデフォルトのブラウザを以下のものに変更してお試しく下さい。

・iPhone: Safari ・Android: Google Chrome
解決しない場合はアプリ内または「お問い合わせ」ボタンからご連絡をお願い致します。²

《よくある質問：チケットの払戻・変更》

①チケットの払い戻し方法を教えてください。

⇒1.「購入済みチケット」画面を選択してください。

2.「使用前」のタブを開き、払い戻したいチケットを選択してください。

3.チケットの詳細画面にて「払い戻す」ボタンをタップしてください。

・払戻金額が0円となる定期券は、「払い戻す」ボタンをタップしても、払戻が出来ません。

・「払い戻す」ボタンをタップしても、「選択された定期券はアプリでは払戻処理できません。」とエラー表示される定期券は、払戻が出来ません。ただし、事前に事業者で払戻を許可する設定を行った場合は、「払い戻す」ボタンをタップすると、④に進めます。事業者が払戻を許可する設定を行っているかと、行っている場合の連絡方法は、事業者ごとに異なります。チケットの注意事項欄の記載をご確認いただくか、記載がない場合は直接事業者にお問い合わせください。

4.チケットの詳細、手数料、払戻金額に間違いがないことを確認し、再度「払い戻す」ボタンをタップすると払い戻し完了となります。払い戻しが完了すると、メールで返金明細書が送付されます。

②チケットの払い戻しに手数料はかかりますか。

⇒払い戻し手数料の規定はチケットごとに異なります。アプリでのチケット購入時、もしくは購入済みチケットの詳細画面に払い戻し手数料の規定が記載されているため、そちらをご確認ください。詳細については運行事業者にお問い合わせください。

③使い始めたチケットの使用を取り消すことはできますか。

⇒定期券の場合は、ご利用期間中もチケットの払い戻しは可能です。詳細については運行事業者にお問い合わせください。

その他の券種は一度使い始めたチケットの使用を取り消すことはできません。

なお、チケットを使い始めた後に、利用可能な運行事業者の諸事情によりチケットの使用ができなくなった場合の取り扱いは、チケットを販売する運行事業者の営業規則等の定めに準じます。

④購入したチケットを別のチケットへ変更できますか。

⇒購入後のチケットは、別のチケットへの変更はできません。購入したチケットを払戻しの上、再度、チケットをご購入ください。

⑤チケット払い戻し後の返金はいつになりますか。

⇒ご利用のカード会社にお問い合わせください。また、購入から払戻までの期間が短い場合、カード会社によっては明細に購入金額と払戻金額の差額分が記載される場合がありますのでご確認ください。

⑥チケット払戻処理のキャンセルはできますか。

⇒一度払戻したチケットは元に戻すことができません。再度チケットを購入し、ご使用ください。

《よくある質問：チケットの使用》

①チケットを使用しましたが「チケット」画面に表示されず、使用前画面からもなくなっていました。

⇒購入済みタブの各画面にて、券種を切り替えていないか、有効期限切れにより使用済みとなっていないかを一度ご確認ください。
使用済み画面にも表示されていない場合は、アプリを一度終了して再起動していただくか、ログアウトしてからログインしなおしていただくようお願いします。また、オフピーク券など、チケットによっては表示される時間帯に制限がある場合がございます。

②複数のチケットを同時に使用できますか。

⇒企画券、回数券、定期券それぞれ10枚まで同時に使用できます。チケットは1枚ずつ「チケットを使う」にて使用していただき、「チケット」タブにてチケット利用中画面を左右にスワイプすることで、使用中の別のチケットを表示することができます。

③1冊の回数券を使い、複数人数分支払って乗車することはできますか。

⇒可能です。1冊の回数券から複数枚数を有効化し、有効化画面を横にスライドすることで複数枚分表示できます。詳しくは「使い方」ページをご確認ください。

④乗車中にチケットの有効期限が切れる、端末のバッテリーが切れるなどによって、チケットが表示できなくなりました。

⇒購入したチケットを乗車中に表示できない場合には、正規運賃を現金等でお支払いください。

⑤購入したチケットに使用期限はありますか。

⇒使用期限はチケットによって異なります。購入済みチケット画面、またはチケット購入時の詳細画面よりご確認ください。

⑥チケットを呈示する際、ICカードリーダーにてモバイルSuica／モバイルPASMO等からも運賃を引き去られてしまいました。

⇒お手数ですが、余分に運賃を引き去られてしまった場合はご利用の事業者へお問い合わせください。
アプリ利用中もモバイルSuica／モバイルPASMO等は有効となっておりますので、ご利用の際はモバイルSuica・モバイルPASMO等の設定を切って頂くか、スマホをICカードリーダーから十分離して（20cm以上）ご呈示ください。

《よくある質問：チケットの使用》

⑦オフラインでもチケットを利用できますか。

⇒使用中のチケット画面の表示は、オフラインでもご利用いただけます。チケットを購入する時、使い始める時は、オフラインでは利用できません。これらの操作を行う際は必ず通信環境のある場所でご利用ください。

⑧ [チケット] と [購入済み] が選択できません。

⇒[チケット]と[購入済み]はログイン状態のときのみ選択できます。マイページを選択し、ユーザー情報ボタンが表示されているログイン状態であることをご確認ください。ログイン状態にもかかわらず選択できない場合は、ログアウト/再ログインしていただき、選択できるかを確認してください。

⑨チケットの利用履歴を確認したいです。

⇒[購入済みチケット]にて確認したいチケットを選択することで利用履歴が確認できます。回数券はチケット詳細内の [使用履歴] から1枚ごとの利用日時を確認できます。回数券はチケット詳細内のから1枚ごとの利用日時を確認できます。

⑩乗り継ぎ割引はできますか。

⇒QUICKRIDEでは、乗継割引が適用されません。

⑪ [使用中] に「使用中の定期券はありません。」と表示されます。

⇒定期券の有効開始日までは、[購入済みチケット] の [使用前] の [定期券] に、有効開始日以降 有効期限までは [使用中] の [定期券] に表示されます。

《よくある質問：アカウントについて》

①ログインができません。

⇒入力されたメールアドレスとパスワードに誤りがないかご確認ください。パスワードの再設定ができない場合、お問い合わせページよりご連絡をお願い致します。SMS認証コードが届かない場合、SMS受信設定の確認や端末再起動をお試しいただき、それでも受信できない場合はお問い合わせページよりご連絡をお願い致します。

②新規登録・ログインの際、SMSに確認コードが届きません。

⇒・入力された電話番号に誤りがないかご確認ください。
・設定によりSMSでの確認コードが受信できない場合がございます。ご契約の携帯・通信会社のSMSの設定にて、「すべての電話番号からの受信」が許可されているかをご確認ください。また、海外でご契約された携帯電話（電話番号の国番号が日本（81）以外）は登録できません。
・端末の通信状況をご確認ください。ローミング中やWifi接続中はSMSを受信できないことがあります。
・端末のファームウェアアップデートやOSのアップデートがある場合には、更新を行い再度ご確認ください。

③マイページに「メールアドレスの確認を行ってください。」「電話番号の確認を行ってください。」と表示されます。

⇒表示されている文字をタップして、メールアドレスおよび電話番号の確認作業を必ず実施してください。
メールアドレスおよび電話番号の確認を行わない状態でもアプリはご利用いただけますが、以下の場合にアプリにログインできなくなり、ご購入済みチケットがあった場合でもチケットのご利用・払い戻しができなくなります。
[メールアドレスの入力が間違っていた場合]
・パスワードを忘れた場合にパスワード再設定用の確認コードが受信できないため、パスワードの再設定ができません。
[電話番号の入力が誤っていた場合]
・電話番号による2段階認証が必要な場合（デバイスを変更した場合など）に、確認コードを受信できません。

④パスワードを忘れてしまいました。

⇒ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」から、パスワード再設定の手続きが行えます。

⑤メールアドレス、パスワードの変更方法を教えてください。

⇒「マイページ」の「ユーザー情報の変更」から手続きしてください。

未使用の購入済みチケットや、使用中の定期券は、メールアドレス・パスワード変更後もそのままお使いいただけます。

《よくある質問：アカウントについて》

⑥パスワードの再設定ができません。

⇒パスワード再設定用の確認コードを送信する際に入力いただく、登録済みのメールアドレスが間違っていないかを再度ご確認ください。
登録済みのメールアドレスが正しく入力されているにも関わらず再設定ができない場合は、お問い合わせページよりご連絡をお願い致します。

⑦登録したメールアドレスを忘れてしまいました。

⇒アカウント新規登録時にお客様が登録したメールアドレスへ、QUICK RIDE（no-reply@mail.quickride.jp）より確認コードを送信していますので、過去のメールを見返して登録済みメールアドレスを再度ご確認ください。
メールアドレスを忘れると、アカウントにログインできなくなりますので、くれぐれもメールアドレスを忘れないようにご注意ください。

⑧機種変更を行う場合、アカウントの引継ぎはどうしたらいいですか。

⇒機種変更後の端末でアプリをダウンロード後、変更前の端末でご使用いただいていた登録済みメールアドレスとパスワードを使ってログインしてください。未使用のチケットについてはそのままお使いいただけます。

【企画券・回数券】

機種変更前の端末で使用中のチケットがある場合は、アカウントの引継ぎを行っても新しい端末ではそのチケットは表示できません。

【定期券】

定期券の詳細画面を表示し、画面下部までスクロールした際に、下記①②どちらが表示されているかで対応が異なります。

①「この端末で使う」ボタンが表示されている場合

ボタンを押すと「この定期券を、この端末で使えるようにしますか？」と表示されます。「はい」を選択すると、引継処理が完了します。（機種変更前の端末では、定期券が表示されなくなります）

②「この端末で使えるようにするためには、窓口で設定変更を申し出てください。」と表示されている場合

定期券注意事項に記載されている対応方法をご確認ください。

⑨登録されているクレジットカードの情報を変更・削除したいです。

⇒[マイページ]の[ユーザー情報]にある[クレジットカード]から、5枚までクレジットカード情報の登録・削除ができます。
情報を変更したい場合は、お手数ですが変更するカードの情報を削除してから、再度登録をお願い致します。

⑩退会したいです。

⇒詳細は <https://www.quickride.jp/withdrawal.html> のページをご確認ください。

《よくある質問：アプリについて》

①対応している端末・バージョンを教えてください。

⇒iOS15.1以上・Android7.0以上のOSバージョンの端末に対応しています。タブレット端末には対応しておりません。

②QUICK RIDEアプリが使えない時間がありますか。

⇒アプリの営業時間は、am4:00～翌am0:59です。am1:00～3:59はシステムのメンテナンスのためご利用いただけません。

③ストアからアプリのアップデートが出来ません。

⇒ストアからアプリのアップデートが実施できなかった場合は、以下の手順をお試しくださいますようお願いいたします。

[iOS]

- 1.通信状況に問題がなく、QUICK RIDEをダウンロードした際のApple IDでApp Storeにログインしていることを確認する
- 2.App Storeのアップデート一覧画面を下方向にスワイプし、アップデートを取得する
- 3.端末の日時が正しいか、端末の空き容量が確保されているかを確認する
- 4.端末を再起動する

アップデートできない場合は、以下のAppleのチュートリアルもご覧ください。

<https://support.apple.com/ja-jp/HT207165>

[Android]

- 1.通信状況に問題がなく、QUICK RIDEをダウンロードした際のIDでGoogle Playストアにログインしていることを確認する
- 2.設定アプリを開く
- 3.「アプリと通知」から「アプリをすべて表示」をタップし、「Google Playストア」を選択する
- 4.「ストレージ」内の「キャッシュを削除」をタップ
- 5.再度Google Playストアを開き、QUICK RIDEのアップデートを試す
- 6.それでもアップデートできない場合、端末の日時が正しいか、空き容量が確保されているかを確認する
- 7.端末を再起動する

アップデートできない場合は、以下のGoogleのチュートリアルもご覧ください。

<https://support.google.com/googleplay/answer/7513003?hl=ja>

《よくある質問：不具合について》

①画面や文字が正しく表示されません。

⇒端末にて画面表示設定を拡大としていたり、標準以外のフォントに設定していたりすると、アプリの画面が正しく表示されないことがあります。正しく表示されない場合は、画面表示設定の拡大度は標準に、使用フォントは標準のものにさせていただき、ご利用いただくようお願いいたします。

②エラーメッセージが表示されました。

⇒・「ユーザー情報が存在しません。」「ログイン認証に失敗しました。」

ログイン時に、ユーザー登録が存在しない、または入力されたメールアドレスやパスワードが間違っている場合に表示されます。

アカウント登録されたメールアドレス・パスワードを再入力してください。

再入力してもログインできない場合は、ログインページの「パスワードを忘れた方はこちら」からパスワードを再設定してください。

・メールアドレスの認証がされていない為、パスワードの再設定を実施できません。（E103-1-002）」

ご登録時にお客様によるメールアドレスの認証処理がされていない場合に表示されます。

認証処理を代行し、パスワード再設定をしていただける状態にしますので、QUICK RIDEに登録されているメールアドレスから support@quickride.jpへエラーメッセージと不具合状況をご連絡ください。

・その他のエラーメッセージが表示される場合

お客様の登録状況を確認させていただきます。

お問い合わせページより、QUICK RIDEに登録されているメールアドレスから support@quickride.jp へエラーメッセージと不具合状況をご連絡ください。

③アプリに不具合があった場合は、どこに問い合わせればいいですか。

⇒お問い合わせページよりご連絡をお願い致します。

お問い合わせは日本語のみの対応となります。

Support Center is available in Japanese only.

【問合せ対応】

下記方法にて、無料で受け付けております。

- ①電話: サービスデスク(日本語のみ) **年中無休 9:00~17:00**
058-324-3123
- ②メール: サービスデスク(日本語のみ) 受付時間外は、翌営業日対応
利用者用: support@quickride.jp
- ③チャットボット(利用者向け): システムによる自動応答(日本語のみ)