

WEB定期券サービス(iCONPASS)に対するお問い合わせ事例

■ iCONPASSの「登録」について

- Q1. WEB定期券が購入できない。
6:00から22:00まで iCONPASSのサイトから購入いただけます。事前に、モバイル端末の
- A1. ICOCAまたはICOCA(青色のカード)をご準備ください。購入の際に、「カード番号(JWで始まる17桁の英数字)」が必要となります。
- Q2. バス利用者が子供の場合、お客様情報に登録するのは本人(子供)か保護者か。
A2. 未成年の場合であっても、バスを利用される本人名義で登録ください。
- Q3. 小児運賃の定期券を購入したい、無記名ICOCAで手続き可能か。
A3. 小児運賃の定期券はこどもICOCAを事前にご用意ください。なお、モバイル端末のICOCAは、13歳以上でなければご利用いただけないため、カード媒体のみとなります。
- Q4. ワンタイムパスワードのメール・ICOCA番号登録時の認証メールが届かない。
迷惑メールフォルダに入っている場合がありますので、ご確認ください。迷惑メールフォルダにない場合は、当メールがブロックされている可能性があります。お客様の端末側のメール設定のご確認・ご変更をお願いします。
- A4.
- Q5. ICOCA番号登録時の認証メール時にエラーなどが表示される。
A5. メールの種類によっては、文字として認識される場合があります。文中のURLを長押しでコピーいただき、ブラウザを開いてください。

■ iCONPASSでの「購入・支払い」について

- Q6. クレジットカード情報がマイページから登録できない。
A6. マイページからはご登録いただけません。購入時(支払い方法選択時)にご登録ください。
- Q7. 間違って購入してしまった・乗車区間を変更したい。
A7. iCONPASSのサイトから払いもどしが可能です。(別途520円手数料が必要)
- Q8. 現在カード媒体のICOCA定期券を利用している、有効期間内にWEB定期券を購入できるか。
A8. 有効期間が重複していると、ご利用の際にエラーが発生します。払い戻ししていただくか、現在ご利用されている定期券の有効期間終了後の日付がWEB定期券開始日となるよう購入ください。
- Q9. iCONPASSで通学フリーパス購入するには、毎年通学証明書のアップロードが必要か。
A9. 窓口で通学定期券を発行する際には、年度ごとに通学証明書を提出いただいておりますが、iCONPASSに卒業予定年月日の記載のある通学証明書をアップロードいただいた場合に限り、卒業予定年月日まで有効なものとして扱います。
- Q10. 夏休みの間は通学フリーパスが不要である。有効期間満了後、新学期に向け再度購入する場合、新規購入、継続購入いずれになるか。
A10. 新規購入となり、有効期間開始日の7日前までにお申し込みが必要となります。なお、通学証明書のアップロードは不要です。
- Q11. 通学フリーパスを4月は窓口で購入し、5月からWEB定期券にしたい。通学証明書はそれぞれ必要か。
A11. 4月の購入時にお渡しする内容控え(リファレンスペーパー)をWEB定期券購入時に証明書としてアップロードしてください。この場合の証明書有効期間は、窓口販売と同じく購入された年度内となります。

Q12. 前問と反対に、通学フリーパスを、4月はWEB定期券、5月からカード媒体のICOCA定期券にしたい。通学証明書はそれぞれ必要か。

A12. 通学証明書の有効期間は、発行日から1か月間とさせていただきます。4月のWEB定期券購入時にアップロードされた通学証明書の発行日から1か月以上経過している場合は、再度、通学証明書を取得ください。

Q13. 領収書はどのように取得するのか。また、1年分まとめて取得することはできるか。

A13. iCONPASSにログインしマイページの購入履歴、購入履歴詳細、領収書印刷の順に進み、印刷をお選びください。なお、領収書をまとめて印刷する機能は有しておりませんが、大変お手数ですが、その都度操作ください。

■ WEB定期券の利用方法

Q14. 定期券情報(内容控)がモバイル端末のICOCAで表示されていない。

A14. WEB定期券の情報はiCONPASSのサイトにのみ表示されます。(ICOCAアプリ内には表示されません)

Q15. モバイル端末のICOCAを利用しない場合は定期券情報(内容控)をどのように携帯するのか。

A15. iCONPASSログイン後のトップ画面のスクリーンショットを印刷し携帯ください。

Q16. iCONPASSで登録したICOCA(青色のカード)を紛失してしまった。

A16. iCONPASSで登録されたICOCA(青色のカード)は再発行できません。「ICOCA(青色のカード)」を新規でご購入いただくか、モバイル端末のICOCA(ICOCAアプリ)をご登録のうえ、「iCONPASS」のマイページよりカード番号を変更してください。