## よくあるご質問(FAQ)

## ■ iCONPASSの「登録」について

#### Q1. WEB定期券が購入できない

**A1.** iCONPASSのサイトから、「**通勤定期のみ**」購入いただけます。 (購入可能時間6:00~22:00)

事前に、モバイル端末の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。



#### iCONPASSのご利用方法についてはこちら

# Q2. 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 A2. 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。

## Q3. 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

## Q3.①メール内のURLが文字になっており、押せない

A3.①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。

#### Q3.②URLを開いた際にエラーが出る

例:「一致しません」「申し訳ございません。こちらのページに到達できません」

A3.② URLの一部コピーがない、または書き換えてしまっていないかご確認ください。 「https://www」から始まる指定URLを全てコピーのうえ、アクセスしてください。

## Q3.③届いたメールにURLがなかった

A3.③「URLが文字として表示されてしまっている」 あるいは 「ログイン時に送信 されるメールではない」可能性があります。今一度メール内容をご確認ください。

## ■ iCONPASSでの「購入・支払い」について

## Q4. クレジットカード情報がマイページから登録できない

**A4.** 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。

なお、複数の定期(郊外電車・市内電車・バスの組み合わせ)を購入される際には、 定期ごとにそれぞれクレジットカードをご登録いただく必要があります。

## Q5. 使用できる「クレジットカードの種類」

A5. VISA(ビザ)・Mastercard(マスターカード)・JCB(ジェーシービー)・American Express(アメリカンエキスプレス)・Diners Club(ダイナーズクラブ)のカードが対象です。

#### Q6. 「郊外電車と市内電車(あるいは路線バス)」の定期券を購入したい

A6. どちらか1つの定期券を購入いただいた後に、新規追加として、 もう1つの定期券を購入ください。

「郊外電車+市内電車+バス」の3つの手段を組み合わせる定期券の場合は、3つの定期券を1つずつ購入いただきます。

## Q7. バスの定期券種類がどの路線の定期なのかわからない

A7. ご希望の定期券が「下記①~④のどれにあてはまるか」をご確認ください。

①「通勤・区間」:ループ線<u>以外</u>の1つの路線 例:松山市駅~森松

②「通勤・エリア」:ループ線のみ

例:都心循環線、電車連絡久米窪田線、電車連絡〇〇ループ線

- ③「通勤・2区間」:ループ線<u>以外</u>の2つの路線バスの組み合わせ 例:畑寺〜松山市〜堀江
- ④ 「通勤・区間・エリア」:ループ線<u>以外</u>の路線とループ線の組み合わせ 例:大街道~久米駅前~電車連絡久米窪田線

#### Q8.「コンビニでの支払い方法」がわからない

A8. 購入申し込み完了画面で「お客様番号」と「確認番号」が表示されますので、 コンビニ端末で各番号を入力いただき、お支払いください。 対象店舗 ▶ ローソン、ファミリーマート、ミニストップ、セブンイレブン

#### Q9. 購入後に、決済方法を「変更」したい

A9. 購入後の決済変更はできません。

ただし、「コンビニ決済」で支払いが完了していない場合は、「クレジット決済」への変更が可能です。

## Q10. 間違って購入してしまった・乗車区間を変更したい

A10. 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) 区間変更の場合は、払いもどしの後に再度購入してください。

※<u>郊外・市内電車は、利用開始日から7日目までの払いもどしに限り</u>日割計算、 バスは**経過日数が1ヶ月未満**の場合は日割計算となります。

## ■ WEB定期券について

- Q11. 定期券情報がモバイル端末のICOCAで表示されていない
- A11. 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)
  また、ご利用の際に、空期券両面をその邦度担守いただく必要はおいま

また、ご利用の際に、定期券画面をその都度提示いただく必要はありません。

- Q12. 利用の際にモバイル端末のICOCAやiCONPASSを起動する必要があるか A12. 必要ありません。
  - 登録いただいたICOCA(モバイル端末またはカード)を改札機(車載機)に タッチいただくだけでご利用いただけます。
  - ※イレギュラー発生時には、iCONPASSの定期券情報画面の提示をお願いする場合があります。
- Q13.「市内電車」の定期券を購入したが、iCONPASSの定期画面が「バス」のデザインになっている
- A13. バスと同じデザインですが、<u>問題なく市内電車でご利用いただけます</u>。



市内電車の定期表示例



バスの定期表示例



郊外電車の定期表示例

## Q14. iCONPASSで定期券を購入したが利用できなかった

A14. 下記①②について、ご確認ください。

- ① iCONPASSのサイトで登録されたICOCA番号の記載された「モバイル端末のICOCA」または「カード」をご利用かどうか ※青色のカードに記載されている番号を登録されている場合は、 当該カードをご利用ください。
- ② 期間が有効であるかどうか ※有効期間内にある定期券は、背景が「青色」となります。





- Q15. iCONPASSで定期券を購入したが、モバイルICOCA(Suica)の SFから運賃が差し引かれた
- A15. 「iCONPASSで登録されたICOCA番号」または「メインカード※の設定」 をご確認ください。

モバイルICOCAでiCONPASSをご利用の方は、メインカードをICOCAに 設定ください。

※iPhoneをご利用の方は「エクスプレスカード」にICOCAを設定ください。

## Q16. iCONPASSで購入した定期券の「履歴」を確認したい

- A16. iCONPASSサイトのマイページにある「購入/払いもどし履歴確認」から 「購入履歴」を確認いただけます。定期券のご利用区間につきましては、 ご利用履歴が表示されませんので、あらかじめご了承ください。
- Q17. iCONPASSで購入した定期券の「領収書」を発行したい
- A17. iCONPASSサイトのマイページにある「購入/払いもどし履歴確認」の 「領収書印刷」にて「領収書(PDF)」が表示されます。
  - 必要に応じてご自身で印刷いただき、ご利用ください。
  - ※利用区間、有効期間、カード番号は表示されません。「定期券情報」画面から ご確認ください。

【領収書印刷(履歴確認)】

③ 「iCONPASS」のマイページ の利用履歴を確認

④ 購入履歴詳細を確認し 領収書印刷をタップ

⑤ 領収書がPDFで表示されます 必要に応じて印刷ください







Q18. iCONPASSの定期券情報を出力したい

A18. 定期券情報の画面はスクリーンショットいただく ことが可能です。

> 画像データは、ご自身でPCなどから出力ください。 ※定期券の有効期間及び区間、カード番号、金額などが 表示されます。



WEB定期券情報の印刷(出力)につきましては、弊社では対応いたしかねます。 お手数ですが、お客様ご自身で対応くださいますよう、お願い申し上げます。