

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 10以降／Android：Android 7.0以降 【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？	電子クーポンの受け取り・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場合、ご本人による受け取り・利用はできませんが、ご家族のスマートフォンを（アカウント）を利用して、電子クーポンを取得・利用することは可能です。
3	チケットポータル	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ませよう、お願いいたします。 ・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	チケットポータル	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可能です。 ログイン画面のボタンの下にある「パスワードを忘れた」のリンクを押して、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。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	電子クーポン・紙クーポン (共通)	クーポンの換金はできますか？	クーポンの換金・払い戻し・譲渡・返品はできません。
6	電子クーポン・紙クーポン (共通)	電子クーポンは本人以外でも取得できますか？	ご家族様などがご本人様に代わり取得いただくことは可能です。 ただし、これ以外のケースでクーポンを第三者に譲渡（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。
7	電子クーポン・紙クーポン (共通)	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。
8	電子クーポン・紙クーポン (共通)	お釣りは出ますか？	お釣りは出ません。 ・電子クーポン：1円単位でご利用いただけます。 ・紙クーポン：2,500円単位でご利用いただけます。
9	電子クーポン・紙クーポン (共通)	家族のクーポンをまとめて利用する際の本人確認書類は、代表者のもので良いですか？	必ずお一人ずつの本人確認書類をご提示ください。（圧着通知に記載のある氏名を確認できるそれぞれの本人確認書類が必要です。）
10	電子クーポンの取得	電子クーポンはどうやって受け取れば良いですか？	対象者のご家庭に郵送で届いた通知書に記載のあるQRコードをスマートフォンで読み取り、諏訪市チケットポータルサイトにアクセスしてください。（諏訪市チケットポータルサイトのアカウントをお持ちでない場合は会員登録が必要です。） 会員登録完了後、表示された電子クーポンを受け取ることができます。

No	質問（大項目）	質問（小項目）	回答
11	電子クーポンの取得	電子クーポン配布の通知書はいつ頃届きますか？	2026年3月中旬（予定）に郵送で各ご家庭にご案内いたします。 通知書が届かない場合は、4月6日(金)以降に、諏訪市生活応援クーポンサポートセンターまでお問い合わせください。
12	電子クーポンの取得	電子クーポンを取得する前に圧着通知を紛失した場合はどうなりますか？	サポートセンターへお問い合わせください。 前回送付のクーポンが未使用の状態での利用停止が出来た場合のみ、お一人様1回に限りクーポンの再発行が可能です。
13	電子クーポンの利用	電子クーポンについての説明会はありますか？	電子クーポンの利用方法などに関する無料の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、諏訪市webページ（ <a href="https://www.city.suwa.lg.jp/soshiki/5/78880.html">https://www.city.suwa.lg.jp/soshiki/5/78880.html</a> ）をご覧ください。
14	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？	諏訪市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。
15	電子クーポンの利用	家族分の電子クーポンを代表して取得しました。複数枚の電子クーポンを1枚に合算できますか？	電子クーポンの合算はできません。
16	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？	QRコードの下部に記載された、「パスコード」での決済が可能です。 なお、原因としては下記が想定されます。 ① 非対応スマートフォンを利用されている 2017年2月以前に発売されたらしくホン全機種ではご利用いただけないことが確認できております。（2020年10月1日現在） また海外のスマートフォンは動作保証対象外とさせていただきます。 ② 非推奨環境でスマートフォンをご利用されている No.1 掲載の推奨環境以外の場合は正常にご利用いただけない可能性があります。
17	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。
18	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。
19	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（盗難）されました。	新しいスマートフォンから諏訪市チケットポータルへログイン（会員登録時のメールアドレス、パスワードまたはLINE）してください。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クーポンを利用する可能性がございます。スマートフォンの盗難・紛失などによりクーポンが失われた場合は、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クーポンは再発行することはできません。
20	紙クーポンの利用	圧着通知を開封してしまいましたが、紙クーポンを使いたい場合はどうすれば良いですか？	圧着通知を開封してしまうと紙クーポンはご利用いただけませんので、電子クーポンをご利用ください。紙クーポンと電子クーポンの重複利用が確認された場合、故意・過失を問わず、紙クーポンを利用した店舗へ当該利用分の返還手続きを利用者ご自身で行っていただきます。
21	紙クーポンの利用	紙クーポンを紛失した場合はどうなりますか？	サポートセンターへお問い合わせください。 前回送付のクーポンが未使用の状態での利用停止が出来た場合のみ、お一人様1回に限りクーポンの再発行が可能です。