

チケットQR 利用に当たって F A Q

Q 問い合わせ先が分からない。

→ 交通キャッシュレス市の取組みについて 松本市交通ネットワーク課 0263-34-3286
アプリ「チケットQR」の問い合わせ 有限会社和晃 0268-82-0028
バス運行に関すること アルピコ交通株式会社 松本営業所 0263-26-7003

Q 乗車時はQRコードをうまく読み込めたが、降車時に何らかの不具合で読み込むことができなかった。現金で払う必要があるのか？

→ 運転手にその旨をお伝えいただき、現金や紙の回数券での支払いは不要ですので、そのまま降りていただいて構いません。降車時に運転手から「お客様番号」(※) 求められた場合は、ご自身の9桁の番号をお伝えください。降車後しばらくの間はアプリ上「乗車中」の状態となりますが、管理者側で降車処理を行いますので、利用者様側での処理は不要です。

※ 「設定」→「登録情報」で表示できます。

Q QRコードをうまく読み込めないが、かざし方が悪いのか？

→ QRコードは、データが格納されている「2次元バーコードの画像」をカメラで読み取る方式です。よってICカードのような通信と比較し、正しく読み込むまで時間がかかる場合があります。

ポイントとしては、あまり近づけ過ぎず、上下左右の向きは関係ありませんが、カメラの正面に向けてQRコードをかざしてください。

スマートフォンの画面設定で、画面を暗く設定していると、読み取りにくい場合があります。アプリの設定で、かざす際にQRを大きく表示する方法(※) もありますので、お試しください。

※ 「設定」→「QRコード自動拡大」をONに設定

Q QRコードを読み込ませようと、下からゆっくりかざしたところ、ApplePay が起動してしまうが？

→ チケットQRはQRコード画像をカメラで読み込む方式ですが、将来の機能拡充を想定し、カメラの下部に「ICリーダー」(電波マークの付いた長方形のリーダー) が設置されています。特にiPhoneについては、フェリカ(通信技術方式の一種)のアンテナがスマートフォン上部についているため、ご質問のようなかざし方をすると、ウォレットアプリが起動する場合があります。

ポイントとしては、カメラの正面に向けてQRコードを読み取らせること、また、iPhoneの「アクセスガイド」設定(※)により、チケットQRを使っている間は他のアプリを起動させないようにする方法もありますので、参考としてください。

※ 「iPhoneの設定」→「アクセシビリティ」→「アクセスガイド」をONに設定

Q 「一般路線バス」と「地域連携バス」のプリペイドを間違えて購入してしまったが？

→ それぞれの対象路線専用のプリペイドとなるため、異なる路線のプリペイドは利用できません。早めにご連絡いただければ、未使用の場合のみ取消し清算が可能ですので、市役所、和晃又はアルピコ交通のいずれかにお問合せください。

Q 「プリペイドQR」の残額を残しておこうとして、「共通後払いQR」を使ったが、プリペイドから支払った処理になっているが？

→ ご質問では「共通後払いQR」を選択されたということですが、お得なプリペイドや定期券を所有しているにもかかわらず、意図せず（誤って）「共通後払いQR」を使ってしまったという事例が多かったことから、プリペイド及び定期券を所有されている場合は、そちらが自動的に優先される仕様となっています。

Q 「プリペイドQR」不足額分の残額が未払いリストに表示されているので支払いたいが、支払い処理が完了しない。

→ 決済設定をクレジットカード、GooglePay、ApplePay に設定されている方で、残額（「共通後払いQR」決済金額）が50円未満の場合、決済代行事業者との契約の都合上、決済処理することができません。その際はお手数ですが、一旦その他の決済方法（Pay 払い）を設定し、処理をお願いします。

Q QRコードが真っ白で表示されないことがあるが？

→ 通信環境の状況により、QRコードが表示されない場合があります。原因は、①フリーWi-Fiのアクセスポイントを拾ってしまうことや、②LTEでも時間帯による回線の輻輳（アクセスが集中して混雑している状況）が考えられます。①については、日常Wi-Fiを利用している場所に近い場合に起こりえますので、その際はスマートフォンの設定で一時的にWi-Fiをオフにしてみてください。②については一時的な輻輳が原因かと思われます。時間をおくと改善する場合はほとんどです。なお、乗車時に当該障害が発生し、処理できなかった場合でも、降車時、運転手に乗車場所を伝えていただければ通常通り降車処理ができます。

Q しばらくチケットQRを使っていなかったら、再度ログイン、設定を求められたが？

→ チケットQRアプリは、約1か月使用しないと自動的にログアウトする仕様です。

以下の手順にて再ログインを行います。

- (1) [登録済みの方]を押します。
- (2) スマホの電話番号を入力し、[認証へ]を押します。
- (3) [認証コードを取得する]を押します。
- (4) SMS（ショートメール）アプリに、認証コードが届きます。

※ 認証コードが届かない場合、ショートメールが受信できる状態にした後、再度[認証コードを取得する]を押して、新しい認証コードを受信してください。

- (5) チケットQRアプリに戻り、認証コードを入力します。
- (6) チケットQRアプリが起動します。