チケットＱＲ　利用に当たって　ＦＡＱ

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」に関する（不具合など）問い合わせ
　　有限会社和晃　0268-82-0028
　バス運行に関すること・精算時の運賃誤りに関する問い合わせ
　　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　「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がほとんどです。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。

⑴　[登録済みの方]を押します。
⑵　スマホの電話番号を入力し、[認証へ]を押します。
⑶　[認証コードを取得する]を押します。
⑷　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。
⑸　チケットＱＲアプリに戻り、認証コードを入力します。
⑹　チケットＱＲアプリが起動します。