

Q&A

| Q | A |
|---|--|
| 1 「くまモンのICカードチャージアプリ」とは？ | 「くまモンのICカードチャージアプリ」は、スマートフォンを利用して「くまモンのICカード」にチャージすることができるアプリです。チャージ機能を利用する際は銀行口座をアプリに登録する必要があります。また、くまモンのICカード加盟店の検索や店舗で利用できるクーポンの取得ができます。 |
| 2 「くまモンのICカード」とは？ | 「くまモンのICカード」は、産交バスグループ、熊本電気鉄道（バス・電車）、熊本バス、熊本都市バス、市電でご利用いただけるプリペイド式のICカード乗車券です。また、商業加盟店にて電子マネーとしてもご利用いただけます。 |
| 3 「くまモンのICカード」はどこで手に入りますか？ | くまモンのICカードは県内バス会社販売窓口、バス車内、一部商業加盟店、熊本県内の肥後銀行窓口及び、発券機でお求めいただけます。詳細はくまモンのICカード公式サイトからご確認ください。 ※交通局（大江営業所・上熊本営業所）、および市電車内ではくまモンのICカードは購入できません。 |
| 4 このアプリは無料で使えますか？ | アプリ・サービスの利用料は無料です。ただし、アプリご利用にあたってのポケット通信費は別途お客さまのご負担となります。 |
| 5 タブレット端末でもアプリは利用できますか？ | スマートフォン端末用のアプリとなっておりますので、タブレット端末での動作保証はいたしかねます。ご了承ください。 |
| 6 「くまモンのICカード」は何枚まで登録する事ができますか？ | 5枚までご登録いただけます。 |
| 7 登録できる銀行口座は？ | 肥後銀行の口座をご登録いただけます。ただし、キャッシュカード発行済みのご本人名義口座（普通預金）に限ります。 |
| 8 チャージ限度額はありますか？ | 1日のチャージ限度額は最大5万円、1か月のチャージ限度額は最大30万円です。 1枚の「くまモンのICカード」にチャージしておける残高の最大額は3万円です。 |
| 9 アプリを閉じたらログアウトしますか？ | アプリを閉じてログアウトしません。ログアウトする場合は、「その他メニュー→ログアウト」よりお手続きをお願いいたします。 |
| 10 アプリを退会するにはどうすればよいですか？ | 「その他メニュー→退会」よりお手続きをお願いいたします。 |
| 11 機種変更後の引継ぎはどうすればよいですか？ | 機種変更後はアプリを再度インストールし、お客様に再度情報を登録いただく必要があります。 |
| 12 クーポンはいつ配信されますか？ | クーポンの配信タイミングは店舗ごとに異なります。 |
| 13 アプリのクーポンを誤って使用ボタンを押してしまいました。操作を取り消すことはできますか？ | 一度「クーポンを使用する」のボタンをタップしてしまうと、実際のご使用有無に関わらず利用したものと見なされます。アプリクーポンは、ご利用直前のタップをお願いします。（※クーポンご利用後の再発信や再利用はできません。） |
| 14 ブッシュ通知はどんな内容が送られてくるのですか？ | くまモンのICカード加盟店の最新情報が届きます。 |
| 15 店舗検索は何ができるのですか？ | くまモンのICカード加盟店の場所を検索できます。 |
| 16 アプリに関しての問い合わせ先はどちらでしょうか？ | くまモンのICカードに関するお問い合わせは下記番号までお願いいたします。 096-326-8666 受付時間：平日9：00～17：00（土日祝日を除く） |
| 17 利用可能な時間は？ | 原則24時間利用可能です。 ただし、下記時間帯はチャージ・口座登録がご利用いただけません。 【定期メンテナンス時間帯】 毎週土曜日 21:00～翌7:00 毎週日曜日 21:00～翌7:00 12/31～1/2 21:00～翌7:00 また、日付をまたいで操作された場合エラーとなる可能性がありますので、ご注意ください。 |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 18 | 口座登録ができません。 | <p>「サーバエラー」が表示され、口座登録ができない場合は、以下の可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普通預金以外の口座を登録している（貯蓄預金、カードローン） ・キャッシュカードが発行されていない口座を登録している ・解約済みの口座を登録している |
| 19 | 暗証番号を間違えてロックされてしまいました。 | <ul style="list-style-type: none"> ・自動音声案内で通知されたパスワードを間違えた場合 24時間後に自動解除されます。 ・キャッシュカードの暗証番号を間違えた場合 当行本支店の窓口で解除のお手続きが必要です。その際には、キャッシュカード等のお口座番号が分かるもの及びお届けのご印鑑が必要です。 |
| 20 | くまモンのICカードのスキヤンに失敗します。 | <p>iPhoneのICカード読み取り位置は、端末背面上部（カメラの横）となります。端末背面上部をカードの中央部に当ててお試してください。</p> <p>また、ノートパソコンや金属の机など、金属製の物の上では読み取りができません。場所を変えてお試してください。</p> |
| 21 | メールが届きません。 | <p>メールは「info@kumamotoic.jp」から送付されます。</p> <p>「@kumamotoic.jp」のドメインを受信できるようになっているかご確認ください。</p> |
| 22 | 利用履歴が20件表示されません。 | <p>定期券の利用時など、利用金額がゼロ円の明細は表示されません。</p> |
| 23 | アプリに登録するカードは記名式でないといけませんか？ | <p>記名式、無記名式を問わず登録いただけます。</p> |