

福岡市実証事業フルサポート事業 想定問答集

	項目	質問	回答
1	実証事業全般	実証事業の内容	「天神・博多間 1 日フリーきっぷ」※対象 5 駅 Visaのタッチ決済を利用した1日フリー切符のようなデジタル企画切符の導入は日本初紙の切符からデジタル切符への移行として、Visaのタッチ決済による当該切符の新たな販売とストレスフリーな乗車方法の実用化に向けた取り組み。 きっぷ購入はポスター経由あるいはきっぷ購入サイトで可能。 乗車は事前のきっぷ購入で決済したタッチ決済対応のVisaカードや専用の販売サイトに表示されるQRコードを駅係員がいる改札窓口の専用リーダーにかざすだけで乗車可能。また、周辺の施設での特典利用も可能。 福岡市地下鉄の対象 5 駅に限り乗り降り自由となる 1 日乗車券。購入はVisaカード決済のみ。 【きっぷ購入】 ①Visaタッチ決済対応カード、 ②GooglePay/ApplePay（VisaのみOK） ③タッチ機能のないVisaカード 【乗降車方法】 駅係員がいる改札窓口の専用リーダーに以下をかざす ①のとき、購入したVisaタッチ決済対応カード、または、QRコード ②③のとき、QRコード 【特典施設】 端末設置店舗は乗降車と同じ。端末未設置店舗は、きっぷ画面を店員へ提示 【料金】 大人500円、小児250円 【対象駅】 天神・中洲川端・呉服町・祇園・博多 【発売期間】 2021年4月16日～2021年8月15日

	項目	質問	回答
2	クレジット全般	Visaのタッチ決済とは	日本を含む世界約200の国と地域で展開されている国際標準のセキュリティ認証技術を活用した決済方法です。利用者が対応のリーダーにタッチ決済対応のカード（クレジット、デビット、プリペイド）やスマートフォン等をかざすだけで、サインも暗証番号の入力も不要(*)で、スピーディーかつ安心・安全にお支払いが完了します。既に全世界では、Visaの対面取引の43%がタッチ決済で行われています。 日本では、Visaのタッチ決済対応カードの発行は、2020年12月末時点で3,670万枚を超え、ご利用いただける店舗もスーパーやコンビニエンスストア、ファストフードレストラン等をはじめ急速に拡大しており、利用者の利便性ならびに加盟店でのオペレーションの向上に貢献しています。 (*)一定金額を超えるお支払いは、カードを挿し暗証番号を入力するか、サインが必要となります。
3	クレジット全般	Visaのタッチ決済対応カードとは	タッチ決済対応マークが記載されています
4	クレジット全般	Visaタッチ決済対応マークとは	
5	認知	どこで告知されていますか？	以下の広告物にて告知しています ・ A4チラシ ・ 駅構内等に掲示されるポスター ・ 券売機横等に掲示されるステッカー ・ webサイト
6	認知	きっぷ購入サイトの表示方法	・ ポスターにあるNFCステッカーにスマホをかざして立ち上げ ・ ポスター、チラシ、ステッカー、webページにあるQRコードを読み取り立ち上げ
7	認知	NFCステッカーとは	ステッカーの中に埋め込まれているNFC（近距離無線通信の規格の1つ）。スマホをかざすだけで、指定の操作が実行できます。
8	販売	きっぷ購入方法	きっぷ購入サイト（スマートフォン専用）から購入

	項目	質問	回答
9	販売	購入したきっぷの確認方法	きっぷ購入サイトから表示します。画面右上の「三」マークからメニューを開くと、「乗車券を表示」がありますので、タップすると開きます。
10	販売	ポスター）NFCステッカーの使い方	このようなステッカーが貼られています。 ここにスマホをかざすか、QRコードを読み取ると、きっぷ購入サイトが立ち上がります。 
11	販売	きっぷを複数人数分購入する方法	きっぷ購入サイトできっぷを購入する際、人数入力画面で大人、小児それぞれ購入する人数を入力します。
12	販売	Visaのマークがついたカードであれば、デビットカード、プリペイドカードも利用可能か。実際のカードを発行しないバーチャルなカードでも購入可能か。	Visaクレジットカードだけでなく、デビットカード、プリペイドカードでも利用可能です。バーチャルカードでも購入可能です。
13	販売	購入後の利用人数（大人・小児も）の人数を追加することは可能か。 追加が可能な場合、追加時は1枚のカード（QRコード）で入出場可能か。	購入後（未利用）、人数変更（増・減）はできません。
14	販売	購入後の利用人数（大人・小児も）の人数を減らすことは可能か。 ※払戻しが一部の人数で可能か。（5人分のうち、2人分だけ等）	購入後（未利用）、人数変更（増・減）はできません。

福岡市実証事業フルサポート事業 想定問答集

	項目	質問	回答
15	販売	きっぷ購入サイトの利用期間	実証実験期間中の24時間利用可能。ただし、下記日時・時間帯は、サイトメンテナンスのため利用できません。 ①5月25日（火）AM1:50～AM5:10 ②7月27日（火）AM1:50～AM5:10
16	利用	購入したきっぷで乗車する方法について	①きっぷの利用開始 きっぷ使用にあたり、運行状況を確認のうえ、利用当日に、きっぷ購入サイトにアクセスし、きっぷを表示して「利用開始処理」を行ってください。 ②改札 駅係員のいる改札窓口には設置している専用リーダー（タッチ決済対応のVisaカードの場合は、黒いEMVリーダー、QRコードの場合は白いQRリーダー）に、以下のいずれかをかざしてご利用ください。 ・購入時に使用したタッチ決済対応のVisaカード ・専用販売サイトに表示されるQRコード ※タッチ決済対応のVisaカードをご利用のお客様は、VisaカードでもQRコードの利用でもどちらも可能です
17	利用	乗車方法（タッチ決済対応のVisaカード）	利用開始処理を行ったあと、きっぷ購入時に使用したタッチ決済対応のVisaカードを駅設置の専用リーダーにかざすことでそのまま利用ができます。 購入時に使用したVisaカードを不携帯の場合は、スマホ購入画面のQRコードでも利用可能です。
18	利用	乗車方法（GooglePayで購入を行った場合）	スマホ購入画面のQRコードを表示して、駅係員のいる改札窓口には設置している専用リーダーにかざして乗車してください。GooglePayでは乗車できません。
19	利用	乗車方法（ApplePayできっぷ購入を行った場合）	スマホ購入画面のQRコードを表示して、駅係員のいる改札窓口には設置している専用リーダーにかざして乗車してください。ApplePayでは乗車できません。
20	利用	乗車方法（タッチ決済対応のVisaカード以外のVisaカードで決済した場合）	スマホ購入画面のQRコードを表示して、駅係員のいる改札窓口には設置している専用リーダーにかざして乗車してください。
21	利用	きっぷの有効期間について	「利用開始」手続きを行った当日の営業時間（AM4:00～翌AM1:59）内のみ使用可能
22	利用	きっぷの「利用開始」とは	きっぷを購入しただけでは、乗車できません。乗車前に必ず「利用開始」処理が必要です。

福岡市実証事業フルサポート事業 想定問答集

	項目	質問	回答
23	利用	「利用開始」処理の方法について	利用当日に、運行状況を確認のうえ、きっぷ購入サイトにアクセスし、きっぷを表示して「利用開始処理」を行ってください。
24	利用	駅での利用方法について	対象5駅の有人改札に設置しているリーダー（タッチ決済対応のVisaカードの場合は、黒いEMVリーダー、QRコードの場合は白いQRリーダー）にかざすことで入出場ができます。 入場用リーダーと出場用リーダーは異なります。改札外側のリーダーが入場用、改札内側のリーダーが出場用です。 入場時に出場用リーダーにかざした場合、出場時に入場用リーダーにかざした場合は、それぞれエラーになります。
25	利用	複数人数利用の方法	複数人分を1枚のきっぷで利用可能。きっぷ所有者と同一行動となります。出場駅では、きっぷ保有者が駅係員のいる窓口を設置している専用リーダーにきっぷをかざしてください。
26	利用	区間外出場の場合の精算方法	区間外（対象5駅以外）で駅務端末の設置がないので原則出場できません。 出場する場合は、乗客のスマホのきっぷ購入画面をみて、入場駅を確認します。区間外の利用区間の普通運賃を現金精算してください。
27	利用	区間内駅での出場時エラー（乗車履歴なし）	乗車履歴がないため、出場時エラーとなります。駅員にお問い合わせください。
28	利用	二重入場による入場時エラー	降車履歴が付与されていないことにより、乗車履歴が残っており二重入場エラーとなります。駅員にお問い合わせください。
29	利用	入場した駅で出場を行う場合	リーダーにかざした際にエラーとなります（同一駅の異なる改札においても）。 駅員にお問い合わせください。
30	利用	何らかの理由で駅務端末が利用できないとき	駅員にお問い合わせください。
31	利用	入出場の履歴の確認方法について	きっぷ購入画面にて確認できます。
32	利用	乗車時エラー（降車履歴なし）	駅員にお問い合わせください。
33	利用	VISAのタッチ決済機能がないカードをお持ちのお客様がQRコード画面（乗車券面）を呼び出すことが簡易にできる方法がありますか。	ポスターに貼付けたNFCタグ、駅係員のいる窓口のステッカー、店舗に設置するスマートプレートにスマホをかざすと乗車券面が呼び出されます。 チラシ等のQRコードをスマホで読み取ると乗車券面が呼び出されます。

福岡市実証事業フルサポート事業 想定問答集

	項目	質問	回答
34	利用	小児のみ（小学生・6歳以上）の購入も可能か。	購入に必要なVisaカード（Visaプリペイドカード）をお持ちであれば、そのカードで購入可能です。
35	払い戻し	払い戻し可能なきっぷ	購入画面において「利用開始（アクティベート処理）」を行っていない場合かつ、実証実験期間内（2021年8月15日まで）の場合のみ
36	払い戻し	払い戻し方法	ご利用者自身できっぷ購入サイトのきっぷ画面上の「払戻し」より手続きしてください。
37	払い戻し	払い戻し手数料	1枚あたり220円（大人・子供とも同一金額）
38	払い戻し	払い戻し可能なきっぷ	未使用、実証期間内
39	払い戻し	払戻し時の利用者のカード明細はどのような記載になりますか。	（例）4月16日に大人1枚購入、4月17日払戻し 4月16日 福岡市地下鉄 500円 4月17日 福岡市地下鉄払戻し手数料 220円 4月17日 福岡市地下鉄払戻し -500円
40	特典施設	特典施設とは	①既存の「1日乗車券」の特典施設と②本件実証実験専用の特典施設があります。
41	特典施設	特典施設の確認方法	きっぷ購入サイトに特典施設一覧が掲載されています。
42	特典施設	特典施設の特典の確認方法	きっぷ購入サイトに特典施設一覧から、店舗情報表示して確認します。
43	特典施設	特典施設での特典を受ける方法	特典施設の店員に特典利用する旨を伝えてください。 ①の施設では、利用開始済みのきっぷを店員へ提示してください。 ②の施設では、駅改札と同様に、各店舗に設置している店舗端末のリーダーに、タッチ決済対応のVisaカードまたは、購入画面から表示可能なQRコードをかざしてください。 ・タッチ決済機能付きVisaカードの場合・・・黒いEMVリーダーにかざして認証 ・QRコードの場合・・・端末（スマホ）本体の背面カメラで読取り
44	特典施設	特典提供を受けれる期間	きっぷ有効期間中（利用開始手続きを行った当日営業時間内）のみ
45	特典施設	特典施設の利用履歴の確認	利用履歴を確認することはできません。 （乗車履歴は、購入サイトより確認できます）
46	スマートフォンについて	利用できるスマートフォンは？	NFC簡単アクセスのご利用にはNFC対応のスマートフォンが必要となります。対応していないスマートフォンでQRコードをお使いください。
47	スマートフォンについて	きっぷ購入にサインインは必要か？	乗車券を購入・利用するには、Apple IDもしくはGoogleアカウントでのサインインが必要となります。

	項目	質問	回答
48	スマートフォンについて	サインインについて	既にスマートフォンに設定済のGoogleアカウント、AppleIDでサインインしてください。ID・パスワードが分からない場合は、それぞれのサービス上の手順に従ってパスワードをリセット・再設定の上、サインインしてください。
49	スマートフォンについて	cookie機能について	OS標準のWebブラウザ（iPhone：Safari、Android：Chrome推奨）でcookie機能を有効にしてご参加ください。OS標準のWebブラウザ以外では正しく動作しないことがあります。
50	スマートフォンについて	セキュリティアプリについて	セキュリティアプリをインストールしている場合、エラーが発生することがあります。エラーが発生した際は、セキュリティアプリを無効化して再度お試しください。
51	スマートフォンについて	フィーチャーフォンは使えるか？	フィーチャーフォンではご利用いただけません。スマートフォン（iPhoneまたはAndroid）をお使いください。
52	スマートフォンについて	通信料はかかるか？	本乗車券の利用にかかるパケット通信料はお客さまのご負担となります。
53	スマートフォンについて	通信トラブルについて	通信の際の接続トラブルにつきましては、責任を負いかねますので、ご了承ください。
54	スマートフォンについて	きっぷを表示する度にサインインが求められる	お使いのブラウザはプライベートモードやシークレットモードになっていませんか？ プライベートモードやシークレットモードでご利用の場合、乗車券を表示する度にサインインを求められます。
55	スマートフォンについて	初回サインインしたのに何度もサインインを求められる	お使いのブラウザがCookieに対応していないかサインアウトしています。OS標準ブラウザ（SafariまたはChrome）で、プライベートモードを使わず、前回と同じアカウントでサインインしてください。サインインにしようとしたアカウントをお忘れの場合、ご購入いただいたきっぷは利用できませんのでご注意ください。 何度もサインインを求められる場合は、ブラウザのキャッシュとCookieをクリアした後、再度お試しください。
56	スマートフォンについて	使用可能なOSブラウザは？	OS標準ブラウザ（SafariまたはChrome）でご利用ください。
57	スマートフォンについて	複数のアカウントで使えるか？	2回目以降の方はかならず前回と同じアカウントでサインインしてください。アカウントをお忘れの場合、購入した乗車券は使用できません。

	項目	質問	回答
58	スマートフォンについて	iPhoneをお使いの方	コントロールセンターのQRコードリーダーをお使いになるとCookieが保存されていないため、毎回サインアウトしてしまいます。標準カメラでQRコードをスキャンしてください。 iPhone 7・8・XでiOS14以降をお使いの場合はコントロールセンターの「NFCリーダー」を起動してNFCマークにiPhoneの先端を近づけるとより簡単にお使いいただけます。iPhoneXS以降の方は画面が明るい状態でiPhoneの先端を近づけてください。