

WEBチケット購入ページのログインについてのよくあるご質問

No.	Q&A	
	Q	協賛者向け先行販売用のID、パスワードを忘れてしまいました。どうすればよいでしょうか。
	A	初回ログイン後にご登録いただいたメールアドレスと変更後のパスワードでもログインが可能です。 青梅市納涼花火大会事務局あてに、お問い合わせください。 TEL : 0428-24-2481 (月～金曜日 9:00～17:00 (土・日・祝日休み))
	Q	青梅市民向け先行販売用のID、パスワードを忘れてしまいました。どうすればよいでしょうか。
	A	下記の青梅市観光協会のホームページをご確認ください。 https://www.omekanko.gr.jp/feature/hanabi/
1	Q	ログイン用のID、パスワードを忘れてしまいました。
	A	ログイン画面、「パスワードをお忘れの方はこちら」から再設定をお願いいたします。
2	Q	ログインができない場合
	A	入力されているID、パスワードが正しいかご確認の上、再度ログインを試してみてください。 ※大文字小文字の入力ミスの場合などがございます。
3	Q	Webチケット購入画面にアクセスできない場合は？
	A	回線が混雑している可能性がございます。時間をあけて再度アクセスしてください。

WEBチケットの購入についてのよくあるご質問

No.	Q&A	
4	Q	返品はできますか？
	A	花火大会の中止がない限り、返品の対応はできませんご購入の際はご注意くださいませ。
5	Q	購入後の座席変更は可能ですか？
	A	購入後の変更は不可能となります。
6	Q	チケット購入後に購入内容（座席番号等）を確認することはできますか？
	A	ご購入後、ページTOPに表示されます。
7	Q	購入したチケットのページ表示がずれています。
	A	機種、またはお使いのWEB環境によって表示が若干ずれる場合がございます。 お手数をおかけいたしますが、表示がおかしい画面のスクリーンショットを添付し、 ご利用いただいている機種とWEBブラウザ（GoogleまたはSafari）を、青梅市納涼花火大会事務局 あてに、メール願います。 hanabi@omekanko.gr.jp
8	Q	チケット購入の際に領収書の発行はできますか？
	A	青梅市納涼花火大会事務局(青梅市観光協会)にお問い合わせください。
9	Q	席を指定して購入することはできますか？
	A	マス席、イス席の座席指定は可能です。 ※青梅市立第一小学校は、指定席のご用意はございませんので、ご注意ください。
10	Q	子どもの料金はありますか
	A	ございません。

11	Q	WEBチケット購入はいつから、いつまでですか？
	A	協賛者：2023年6月25日（日）10:00から2023年7月9日（日）24:00まで 青梅市民：2023年7月2日（日）10:00から2023年7月9日（日）24:00まで 一般販売：2023年7月10日（月）10:00から ※青梅1小のチケットは7月10日より、販売が開始されます。 ※チケットが売り切れ次第、終了となります。
12	Q	カード決済の他に代金の支払方法は何がありますか？
	A	WEBでご購入いただきますチケットは、クレジットカード決済のみ対応となります。
13	Q	カード決済で利用できるクレジットカードは何がありますか？
	A	VISA,Master,JCB,AMEX,Diners,ディスカバーの国際ブランド含むクレジットカード会社に対応しております。
14	Q	クレジットカード決済で一括払い以外に分割払いやリボ払いはできますか？
	A	一括払いのみとなります。
15	Q	カード決済画面でエラーが出ました。
	A	入力したカード番号や有効期限に誤りがないか再度ご確認ください。 決済エラーとなる場合、ご加入のクレジットカード会社へお問い合わせください。
16	Q	セキュリティコードとは何ですか？
	A	カード裏面の署名欄に記載された数字の末尾3桁です。 カード会社により、カードの裏面のクレジットカード番号の左上または右上の数字4桁の場合もあります。 クレジットカードの暗証番号とは、異なります。

17	Q	WEBチケット購入には、手数料などかかりますか？
	A	手数料は、WEBチケットの販売料金に含まれております。
18	Q	カード名義の入力について
	A	ローマ字（クレジットカードに記載されている通り）となります。
19	Q	決済に失敗してしまいました。
	A	【〇〇：「カード番号」を正しく入力してください。】と表示が出ている場合は、カード情報が正しく入力されているか、お確かめください。

チケット購入ページについてよくあるご質問

No.	Q&A	
20	Q	購入したチケットはどこに表示されますか？
	A	WEBで購入されたチケットにつきましては、ログイン後のユーザーページTOPに表示されます。
21	Q	チケットを購入したはずなのに、TOPページにチケットが表示されない。
	A	<p>チケット購入後にシステムから購入完了メールが届きます。 ※メールについては迷惑メールフォルダに入っていないかご確認をお願いいたします。 それでもTOPページに表示されない場合は購入履歴をお調べいたしますので、下記までお問い合わせをお願いいたします。</p> <p>青梅市納涼花火大会事務局 TEL：0428-24-2481 （月～金曜日 9:00～17:00（土・日・祝日休み））</p>

22	Q	WEBで販売されるチケットとは何ですか？
	A	青梅市納涼大会実行委員会から発行されるオンラインチケットとなります。購入された座席の区画を示す番号が表示されたものになります。
23	Q	PCで購入したチケットは花火大会当日でどのように表示すればいいですか？
	A	スマートフォンの購入をおすすめしております。誤ってPCで購入された場合、早急に青梅市納涼花火大会事務局（青梅市観光協会）にお問い合わせください。
24	Q	花火大会に行く予定のない子供のスマートフォンで、誤ってWEBチケットを購入してしまいました。どうすればよろしいでしょうか
	A	誤って花火大会に行かない方のスマートフォンで購入された場合、早急に青梅市納涼花火大会事務局（青梅市観光協会）にお問い合わせください。
25	Q	孫と一緒に花火大会を見に行く予定でしたが、孫が急に行けなくなりました。チケットは孫のスマートフォンに入っています。どうしたらよいのでしょうか？
	A	花火大会に行けなくなった方のスマートフォンで購入された場合、早急に青梅市納涼花火大会事務局（青梅市観光協会）にお問い合わせください。当日の場合、お孫様のお名前、登録した電話番号、メールアドレスをのメモを持って、お早めに会場にお越しください。
26	Q	WEBで購入したチケットを印刷して入場は可能？
	A	印刷での入場は不可となります。紙チケットの複製及び、複製物の入場はお断りしております。不正防止のため、お使いのスマートフォンでの表示のみ対応しております。
	Q	一つの購入キーでチケットは何枚まで購入できますか？

27	A	<p>【協賛者】 マス席：5区画 イス席：10席</p> <p>【青梅市民・一般販売】 マス席：2区画 イス席：5席</p> <p>※青梅市立第一小学校は、5枚までとなります。</p>
28	Q	青梅市民先行販売でチケットを購入した場合、当日、青梅市民であることを証明する書類の提示が必要とありますが、どのようなものを持って行けば良いですか？
	A	運転免許証、マイナンバーカード、健康保険証などの提示をお願いいたします。
29	Q	青梅市在勤者は、市民先行販売で購入できますか？
	A	申し訳ございませんが、在住者に限定しております。
30	Q	大会が中止となった場合の払戻しはどうなりますか？
	A	不可抗力による中止の場合のみ、払い戻しを実施いたします（キャンセル料は発生いたしません）。
31	Q	花火大会に行けなくなった場合、チケット代は戻ってきますか？
	A	大変申し訳ございませんが、キャンセルの場合、払い戻しは承っておりません。
32	Q	Webチケット購入画面にログインできない場合は？
	A	アクセスが集中していることが考えられるため、大変お手数をおかけいたしますが、お時間をおいて再度ログインしてください。
33	Q	大会当日にWebチケットのページが表示できない場合
	A	大変お手数をおかけいたしますが、お時間をおいて再度アクセスをお願いいたします。

	Q	登録したメールアドレスに承認コードなどが届きません。
34	A	<p>こちらのメールは「@ome-hanabi.nac.jp」のドメインにてお送りいたします。 迷惑メールに振り分けられている場合がございますので、迷惑メールをご確認ください。</p> <p>迷惑メールフィルターなどでEメール受信を制限されている場合は、 「@ome-hanabi.nac.jp」からのメールが受信できるよう、設定変更をお願いいたします。</p>