

刀剣乱舞－ONLINE－ オリジナルグラス・コースターセット ファミペイWEB予約 よくある質問集

【初めての方へ】

Q：「ファミペイ WEB予約」とは？

A：予約承り商品をネットで注文し、お客様ご指定のファミリーマート店舗でお受け取りいただけるサービスです。

Q：「ファミペイ WEB予約」は会員登録が必須ですか？

A：FM-ID 会員限定のサービスのため、スマートフォンアプリ「ファミペイ」より、FM-ID 会員登録が必要です。

Q：ファミペイアプリとはなんですか？

A：「ファミペイ」は、ポイント、クーポン、バーコード決済「FamiPay」など、毎日のお買い物を便利で楽しくする機能を兼ね備えたオールインワンアプリです。

詳しくは[こちら](#)でご確認ください。

【ログインについて】

Q：ファミペイアプリに登録した電話番号が分からなくなりました。

A：大変お手数ですがファミペイ・ポイントカードサポートセンターへお電話でお問い合わせください。

■ファミペイ・ポイントカードサポートセンター

(ナビダイヤル) 0570-099-899

(固定電話) 092-235-4544

ファミペイ (アプリ) ・ポイント：9:00～21:00 年中無休

FamiPay (電子マネー)：24 時間 年中無休

[Web お問い合わせフォーム](#)

Q：ファミペイアプリのパスワードを忘れてログインできなくなった場合はどうすればよいですか？

A：パスワードをお忘れの場合、ログイン画面の「パスワードをお忘れの方はこちら」より、登録済みの電話番号・お誕生日を入力し、パスワードの再設定をお願いいたします。

また、ロックがかかってしまった場合は、10 分後にロックが解除されますので、再度ご入力ください。

なお、こちらの画面からお手続きができない場合、大変お手数ですがファミペイ・ポイントカードサポートセンターまでお問い合わせください。

■ファミペイ・ポイントカードサポートセンター

(ナビダイヤル) 0570-099-899

(固定電話) 092-235-4544

ファミペイ (アプリ) ・ポイント：9:00～21:00 年中無休

FamiPay (電子マネー)：24 時間 年中無休

[Web お問い合わせフォーム](#)

Q：ファミペイアプリのログインパスワードを変更できますか？

A：ファミペイアプリのログインパスワードの変更方法は以下を参照ください。

- 1) アプリ画面右下のマイページをタップ
- 2) 「アカウント」内の「パスワード設定」をタップ
- 3) 現在のパスワード、新しいパスワードを入力し「変更する」をタップ
- 4) 「OK」をタップすれば完了です。

Q：ファミペイアプリから SMS 認証コードが届きません。

A：ファミペイアプリをご登録の際には、不正利用防止のため、ご利用の携帯電話番号に SMS 認証コードを送信することで、ご本人様確認を行っています。そのため SMS 機能のついた携帯電話をお持ちでない場合や SMS 認証コードが届かない場合は、ファミペイアプリを登録することができません。ファミペイアプリをご利用の際は、SMS 認証コードが受け取れる携帯電話をご用意いただくようお願いいたします。

SMS が届かない場合は、以下確認事項をご確認ください。

以下に当てはまらない場合は、大変お手数ですがファミペイ・ポイントカードサポートセンターへお問い合わせください。

■ファミペイ・ポイントカードサポートセンター

(ナビダイヤル) 0570-099-899

(固定電話) 092-235-4544

ファミペイ (アプリ) ・ポイント：9:00～21:00 年中無休

FamiPay (電子マネー)：24 時間 年中無休

[Web お問い合わせフォーム](#)

<確認事項>

- ・入力された携帯電話番号にお間違いないでしょうか？
- ・SMS の拒否設定をされていないでしょうか？

※SMS 認証コードが届くまでお時間がかかる場合があります。

【商品の注文について】

Q：商品の注文方法は？

A：受取店舗、受取日時をご指定後、ご注文したい商品をカートに入れてください。

利用規約に同意後、氏名、住所、メールアドレス、電話番号などの所定事項をご入力いただき、ご注文手続きにお進みください。

※利用規約同意は、初回注文時のみとなります。

Q：数量限定ですか？

A：数量限定商品となります。

予定数に達し次第、販売終了となります。あらかじめご了承ください。

Q：購入できる数量はいくつですか？

A：お1人様（FM-ID1つ）につき1回まで。

1回のお買い物で種類問わず合計2個まで購入可能です。

※2個以上買い物かごに入れた場合、「予約内容を確定する」ボタン押下時にエラーとなりますので、あらかじめご了承ください。

Q：ファミリーマート店舗で予約できますか？

A：ファミリーマート店舗では予約できません。

ファミペイWEB予約での予約受付のみとなります。

※予約受付に関して、店舗へお問い合わせいただいてもお答えできかねますので、店舗へのお問い合わせはご遠慮ください。

Q：電話やFAXで注文できますか？

A：お電話やFAXでのご注文は承っておりません。

ご注文はパソコン又はスマートフォンからお願いいたします。

Q：商品注文の受付時間は？

A：24時間、受付を行っております。

Q：自宅などへの配送は出来ますか？

A：ファミリーマート店舗でのお受け取りのみとなります。

受け取りをご希望する店舗を、ご予約画面から選択してください。

Q：海外のファミリーマート店舗で受け取りは出来ますか？

A：日本国内のファミリーマート店舗でのお受け取りのみとなります。

Q：決済方法は指定できますか？

A：ファミリーマート店舗でお受け取り時のお支払のみとなります。

※店舗でのお支払方法については、下部の「お支払について」でご確認ください。

Q：送料・手数料はいくらがかかりますか？

A：店舗での受け取りのため、送料はかかりません。お受け取りの際の手数料も無料です。

Q：注文内容を確認するには？

A：予約履歴画面で確認できます。

Q：注文をした後に、受取店舗や受取日時を変更することは出来ますか？

A：受取店舗、受取日時、商品、氏名、住所、メールアドレス、電話番号など、注文内容の変更はできません。

一度ご注文をキャンセルしていただき、改めて正しい内容でご注文ください。

再度ご注文の際には、数量限定商品などは在庫切れなどで、ご注文できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

Q：注文をキャンセルできますか？

A：当社にて定めたキャンセル可能期間中、お客様は、サイト上でご注文をキャンセルすることができます。

キャンセルが可能なご注文は、予約履歴画面にてキャンセルボタンが表示されます。

【刀剣乱舞-ONLINE-オリジナルグラス・コースターセット キャンセル期限】

2021年2月15日（月）午前10時～2月26日（金）午前9時59分まで

【商品受け取りについて】

Q：商品の受け取りができる店舗はどこですか？

A：「店舗選択画面」でご確認いただけます。

Q：受取店舗を複数指定することはできますか？

A：一度のご注文で、複数の店舗をお選びいただくことはできません。

Q：指定した日の何時から商品を受け取れますか？

A：ご指定いただいた受取時間以降から、お受け取り可能です。

Q：商品の発送状況の確認はできますか？

A：配送状況の確認はできません。

お受取指定日の前日の18時頃に、店舗到着予定メールを配信いたしますので、そちらでご確認ください。

Q：どうやって受け取りますか？

A：ご指定日時に受取店舗へご来店いただき、「予約履歴」から該当WEB予約番号の「商品受取用画面」を表示いただき、レジカウンターにてお受け取りください。

Q：商品受け取りに期限はありますか？

A：商品ごとに定める商品受取期限までにお受け取りをお願いします。

なお、商品受取期限は注文受付完了メール及び店舗到着日のお知らせメールに記載されています。

【刀剣乱舞-ONLINE-オリジナルグラス・コースターセット 商品受取期限】

2021年6月1日（火）午前7時～6月8日（火）まで

※ご予約時はシステムの都合上、6月1日（火）7時～22時までのみ選択可能です。受取期限内に必ずお受け取りください。

Q：都合により商品受取期限までに商品を受け取れない場合はどうなりますか？

A：商品受取期限を過ぎた場合、商品の受け取りができなくなります。

お客さまが受取日にご来店されず、ご連絡もない時は契約は解除され、当社は商品の引渡し義務を負わないものとします。

Q：贈答品用のラッピングは行っていますか？

A：ラッピングは承っておりません。

Q：受取店舗に行ったら、商品が届いていませんでした

A：『ファミペイ WEB 予約コールセンター』までお問合せください。

※お問い合わせの際、「WEB 予約番号」が必要となりますので、あらかじめご用意の上、ご連絡をお願いいたします。

Q：商品が不良品のため、交換して欲しい

A：商品に瑕疵や品違いがあった場合は、返品または交換を行います。下記へご連絡をお願いいたします。

【製品に関するお問い合わせ先】

刀剣乱舞-ONLINE-オリジナルグラス・コースターセット事務局

0120-501-031

受付時間 10:00～17:00(土・日・祝日、年末年始を除く)

※お問い合わせの際、「WEB 予約番号」が必要となりますので、あらかじめご用意の上、ご連絡をお願いいたします。

※交換の場合は、対象商品の在庫状況などによりお受けできないことがありますので、あらかじめご了承ください。

※以下に該当する場合は、返品・交換には応じかねますのでご注意ください。

- (1) 使用済み・着用済みの場合
- (2) 当社または受取店舗の運営主体の責に帰すべき事由以外の原因で FM-ID 会員の都合で汚損・破損した場合
- (3) 商品の使用に支障があるか、その価値を著しく下げるような汚れ以外で、一般的に見て看過できる程度の傷・破損の場合
- (4) 本サイト以外で購入された場合

【お支払について】

Q：支払いはどうやって行いますか？

A：受取店舗にて、商品お受け取り時に代金をお支払いください。

Q：どんな支払い方法がありますか？

A：現金もしくは FamiPay などのバーコード決済ほか、各種決済がご利用いただけます。

ファミリーマート店舗でのお支払方法については[こちら](#)からご確認ください。

Q：納品書が入っていません

A：納品書の同梱は行っておりません。

Q：領収証は発行できますか？

A：受取店舗で代金をお支払いいただいた際にレシートが発行されます。

また、通常の店舗でのお買い物同様、改めて領収証を発行することもできます。

【その他】

Q：「ファミペイ WEB 予約」からメールが届きません

A：下記をご確認ください。

- 1) ご注文の際にご入力いただいた、メールアドレスに間違いがないかご確認ください。
ご入力いただいたメールアドレスに間違いがあった場合は、大変申し訳ございませんが、注文を一旦キャンセルしていただき、再度正しいアドレスでのご注文をお願いいたします。
- 2) お客様がご利用のプロバイダメールサービスの設定で、迷惑メールなどのフォルダへ自動的に振り分けられてしまう場合がありますのでご確認ください。メールが振り分けられてしまっている場合は「@family.co.jp」からのメールを受信できるように設定の変更をお願いいたします。
設定変更しても受信されない場合は、ご利用のプロバイダまたはメールサービスの提供元へご確認ください。
- 3) 上記に該当しない場合は、ファミペイ WEB 予約 コールセンター（0120-561-706）までご連絡ください。

Q：個人情報の取り扱いは？

A：お客様からお預かりした個人情報はファミリーマート個人情報保護方針にしたがって厳重に管理しております。
詳しくは[こちら](#)でご確認ください。

Q：推奨 OS・ブラウザは？

A：PC（Internet Explorer11,Google Chrome,Microsoft Edge,Firefox,Safari）
スマートフォン（iOS：Safari Android：Google Chrome）
いずれも最新バージョンを推奨とさせていただきます。

Q：機種依存文字について

A：以下のような機種依存文字は使用できません。

■使用禁止文字

半角カナ：アウIカキク

丸囲みの数字：①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳

ローマ数字：I II III IV V VI VII VIII IX X

単位：mm cm km mg kg cc ミリキロ キロメートル トン 斤 両 匁 ヲツ 担 トル 匁 匁 匁

省略文字：(株) (有) (代) 聡 疋 囀 職 No. TEL

上記「よくあるご質問」で解決しない場合は、以下にご連絡ください。

※お問い合わせには WEB 予約番号が必要です。あらかじめご用意の上、ご連絡をお願いいたします。

[お問い合わせ窓口]

ファミペイ WEB予約 コールセンター

電話番号：0120-561-706

メール：web-yoyaku@family.co.jp

受付時間：年中無休、9:00～20:00