



2020/3/30 時点

サービスについて

- Q** 「PASMOキャッシュレスポイント還元サービス」とは何ですか？ No : 1
- A** PASMOカードを使って買い物をした際、中小・小規模店舗等では購入金額の5%、フランチャイズチェーンに属する中小・小規模店舗等では2%を還元するサービスです。
-
- Q** どの店舗で買い物したらポイントが貯まりますか？ No : 2
- A** 対象店舗はキャッシュレス・消費者還元事業に関するホームページ (<https://cashless.go.jp/>) をご参照ください。
キャッシュレスマーク及びPASMOマークのある店舗で本サービスに登録されたPASMOで買い物をすると、5%または2%のポイントが貯まります。□
※コンビニ等「購入金額へのポイント等相当額の即時充当」により還元される店舗でご利用いただいた場合は、その場で値引きが行われる為、本サービスの還元対象外となります。
-
- Q** 電車・バスの運賃の支払いやチャージ（入金）は還元対象になりますか？ No : 3
- A** 還元対象ではございません。定期券の支払いも同様です。
-
- Q** 大手コンビニ4社等では即時値引きが行われますが、本サービスの還元対象になりますか？ No : 4
- A** コンビニ等「購入金額へのポイント等相当額の即時充当」により還元される店舗でご利用いただいた場合は、その場で値引きが行われる為、本サービスの還元対象外となります。

会員登録について

- Q** 本サービスへ登録したいのですが、どうすればよいですか？ No : 5
- A** 仮登録ページからメールアドレスを入力し、利用規約をお読みいただいた後、「利用規約に同意する」にチェックを入れます。
本登録用URLが入力されたメールアドレス宛に届きますので、URLにアクセスし、必要事項を入力します。「登録手続き完了のお知らせ」が入力されたメールアドレス宛に届きましたら、登録完了です。
-
- Q** 本サービスに登録するにあたり、入会金・年会費等はかかりますか？ No : 6
- A** 入会金・年会費等はかかりません。
-
- Q** 登録はいつ行えばよいですか？ No : 7
- A** 2019年9月17日(火) 14時00分 から、サービス期間終了の2020年6月30日(火) 23時59分までに登録をお願いいたします。
なお、登録日からの購買がポイント付与の対象となります。
-
- Q** 登録は毎月必要ですか？ No : 8
- A** ポイント集計期間は第一期から第三期までありますが、一度ご登録いただければ、サービス期間終了まで有効です。
-
- Q** PASMOカードならどのような種類でも登録できますか？ No : 9
- A** 記名PASMO（小児用PASMOを含む）、無記名PASMOのみとし、PASMO PASSPORTは対象外とします。

Q PASMO以外の交通系ICカードも登録できますか？ No : 10

A 登録できません。

Q PASMOを複数枚持っています。同じメールアドレスで複数枚のPASMOを登録できますか？ No : 11

A 同じメールアドレスを用いて複数枚のPASMOを登録することはできません。複数枚登録される場合は、別々のメールアドレスをご用意ください。

Q 仮登録手続きをしましたが、本登録手続きのご案内メールが届きません。どうすればよいですか？ No : 12

A メールが届かない場合、下記をご確認ください。

① 迷惑メール対策をしている

ドメイン「pasm-service.jp」の受信許可リスト設定（指定したドメインからのメールを受信できるようにする設定）を行ってください。
詳細は各キャリアのサイトよりご確認ください。設定のお手続き後、再度仮登録手続きをおこなってください。
（仮登録手続き後、約1時間は再度仮登録を行うことができません。時間を置いてから再度お手続きください。）

② 迷惑メールフォルダにメールが振り分けられている

メールが迷惑メールフォルダに振り分けられている可能性があります。ドメイン「pasm-service.jp」からのメールを探してみてください。

③ 仮登録手続きの際に入力いただいたメールアドレスが誤っている

再度仮登録手続きを行ってください。

④ その他

一時的にアクセスが集中しており、メールのご送付が遅れている可能性があります。
しばらくお待ちいただくか、お時間を空けて（約1時間）再度仮登録手続きを実施ください。

Q 仮登録を行おうとしましたが、「ご指定したメールアドレスは既に仮登録済となっておりますので、ご確認ください。」というエラーメッセージが表示されます。どうすればよいですか？ No : 13

A 仮登録してから約1時間以内は、再度仮登録を行うことができません。別途お送りしている本登録手続きのご案内メールに記載されたURLより、本登録のお手続きを行ってください。本登録手続きのご案内メールが届いていない場合、Q & AのNo : 12をご確認ください。
※登録に心当たりがない場合は、コールセンター（電話番号：0570-01-2807 年中無休 10：00～18：00）までお問い合わせください。

Q 本登録を行おうとしましたが、「ページを表示することができませんでした。」や「二重送信エラーが発生しました。」というエラーメッセージが表示されます。どうすればよいですか？ No : 14

A 画面遷移が不正に行われていないかのチェックのエラーメッセージであり、ブラウザの「戻る」ボタンを利用した場合や、「F5」ボタンで再表示した際に表示されます。お客様の情報が二重で登録されてしまっているという事ではありません。

Q 本登録を行おうとしましたが、「パスワードの形式が異なります」というエラーメッセージが表示されます。どうすればよいですか？ No : 15

A パスワード入力条件を満たすよう作成し、再度ご登録をお願いいたします。

・パスワード入力条件

- ① 半角英数記号のみ使用可
- ② 英字大文字、英字小文字、数字の3種類の文字がいずれも含まれていること
- ③ 8文字以上の文字列

・使用できる記号 ! # \$ % & () * + , - . : ; = ? @ [] ^ _ ` { | } ~

Q 本登録を行おうとしましたが、「次へ」を押下すると「ページが開けませんでした。もう一度最初からやり直してください。」というエラーメッセージが表示されます。どうすればよいですか？ No : 16

A 15分以内に必要項目を入力しないとタイムアウトになります。
解消しない場合は、ブラウザで開かれている別タブ(仮登録ページ等)を閉じてから再度本登録のお手続きを行ってください。

Q PASMO ID 番号はどこに記載されていますか？ No : 17

A PASMO裏面の右下に記載の「PB」から始まる17桁の番号です。
また、モバイルPASMOのID番号は以下の方法にてご確認ください。
1 モバイルPASMOアプリを起動
2 トップページでiのアイコンもしくは、PASMOカードをタップ

3 PASMO詳細画面で確認いただけます。

Q 登録する氏名は本名でなくてもよいですか？ No : 18

A 氏名等のお客様情報は正しく登録していただく必要があります。

Q 登録フォームが開きません。推奨ブラウザはありますか？ No : 19

A パソコン、スマートフォンからのみエントリーを受け付けております。
◆パソコン … Internet Explorer 9.0以上
◆スマートフォン … 機種・環境によっては利用できない場合もございます。
◆フィーチャーフォン … 内容が正しく表示されない可能性が高いため、パソコン、スマートフォンからエントリーしてください。

ポイントについて

Q ポイントはいつから付与されますか？ No : 20

A 本登録完了日以降かつ2019年10月1日以降の購買に対してポイントが付与されます。なお、本登録の前日までの購買にはポイントが付与されません。

Q 貯まったポイントはどのように還元されますか？ No : 21

A 2020年1月、7月のそれぞれ月上旬にお客様宛に還元のご案内メールを送信します。メールに記載されている還元場所をご確認いただき、登録したPASMOと、還元のご案内メール又はそれを印刷したものを持参いただきましたら当該PASMOへ還元いたします。

Q ポイントがどのくらい貯まっているか確認する方法はありますか？ No : 22

A ポイントは月毎に集計し、翌月上旬以降に前月分が「マイページ」でご確認いただけます。（ポイントの集計には数日かかりますのでご了承ください。）還元のご案内メールを2020年1月・7月のそれぞれ月上旬に登録済みのメールアドレスに送信しますのでそちらも合わせてご確認ください。

Q ポイントに有効期限はありますか？ No : 23

A 還元のご案内メールに記載の還元期間を過ぎますと、ポイントは失効します。

Q PASMO以外の電子マネーでの購買分のポイントをPASMOに還元してもらうことはできますか？ No : 24

A 還元することはできません。

Q 他のPASMOとポイントを合算したい場合、どうすればよいですか？ No : 25

A ポイントの合算はできません。登録されたPASMOにのみポイントが付与されます。

Q ポイントを分けてチャージしたい場合、どうすればよいですか？ No : 26

A ポイントは期間毎に1回のみチャージができます。期間内で複数回に分けてチャージすることはできません。

Q 自らの保有ポイントを他人に贈呈することはできますか？ No : 27

A 贈呈等はできません。

Q 退会した場合、それまでの購買によるポイントはどうなりますか？ No : 28

A 未還元のポイントについては無効となります。

還元について

- Q** 還元場所はどこですか？ No : 29
- A** 還元場所は本サイトでお知らせします。なお、変更が生じた際は、還元のご案内メール及び本サイト等にて都度お知らせいたします。
-
- Q** 還元対応時間は何時ですか？ No : 30
- A** 還元場所により対応時間が異なります。詳細は還元のご案内メールに記載の内容をご確認ください。
-
- Q** 還元はいつ利用した分までが対象ですか？ No : 31
- A** 本登録完了日よりサービス期間終了（2020年6月30日）までが対象です。
-
- Q** 還元のご案内メールはいつ頃に届きますか？ No : 32
- A** 第一期：2019年10月1日～2019年12月31日の購買分⇒2020年1月上旬
第二期：2020年1月1日～2020年3月31日の購買分⇒2020年7月上旬
第三期：2020年4月1日～2020年6月30日の購買分⇒2020年7月上旬
-
- Q** 還元のご案内メールを受け取りましたが、印刷したものを還元場所へ持参しても対応してもらえますか？ No : 33
- A** 対応可能です。その際はメールの全文を印刷してください。
-
- Q** 還元のご案内メールが届きません。どうすればよいですか？ No : 34
- A** 還元のご案内メールが届かない場合、「マイページ」にて還元対象となる「確定ポイント」と「引換番号」をご確認いただけます。「確定ポイント」と「引換番号」が表示された画面ページを印刷して、還元期間内に還元場所へ持参ください。
※詳しい還元方法や還元期間、還元場所は本サイトでお知らせします。
-
- Q** 還元を受けに行きました。500円の還元を受けられると通知されていましたが、還元を受けられませんでした。どうすればよいですか？ No : 35
(現在PASMOのチャージ残高は19,700円あります。)
- A** PASMOのバリューの残高は20,000円を超えることはできません。上記事例の場合、PASMOの残高を19,500円以下にしてから還元場所へお越しください。
なお、還元額が20,000円を超えてしまうと還元を受けられなくなりますので、ご了承ください。
-
- Q** 還元のご案内メールが届きましたが、指定された還元場所に行けません。指定場所以外で還元を受けることはできますか？ No : 36
- A** 指定場所以外で還元を受けることはできません。
-
- Q** 還元のご案内メールが届きましたが、指定された還元場所に行けません。還元期間を延長してもらうことはできますか？ No : 37
- A** 還元期間を延長することはできません。
-
- Q** リアルタイムに還元を受ける方法はありますか？ No : 38
- A** リアルタイムに還元を受けることはできません。

各種お手続きについて

Q 登録したPASMOを紛失した場合、どうすればよいですか？ No : 39

A 無記名PASMOの場合は、再発行手続きができないため、当該PASMOでの購買に伴うポイントの還元は受けられなくなります。記名PASMOの場合は、紛失再発行手続きを行えば、再発行後のPASMOにポイントが自動的に引き継がれます。なお、障害等によりPASMOが交換された場合も、再発行後のPASMOにポイントが自動的に引き継がれます。

Q PASMO ID 番号を間違えて登録してしまいました。修正はできますか？ No : 40

A おそれいますが、「マイページ」から一度退会していただき、再度正しいPASMO ID 番号でのご登録をお願いいたします。なお、再登録以前の購買にはポイントは付与されません。

Q 本登録後にメールアドレスを変更した場合、どうすればよいですか？ No : 41

A 「マイページ」よりメールアドレスの変更をお願いいたします。

Q 本登録後にメールアドレスを忘れた場合、どうすればよいですか？ No : 42

A コールセンター（電話番号：0570-01-2807 年中無休 10：00～18：00）にて対応いたしますので、お問い合わせください。

Q 本登録済みの住所・電話番号等を変更したい場合、どうすればよいですか？ No : 43

A 「マイページ」より変更できます。

Q 本登録済みの氏名を変更したい場合、どうすればよいですか？ No : 44

A 本サービスに登録済の氏名の変更については、「マイページ」より変更できます。また、PASMOに登録済の氏名についても変更のお手続きが必要です。PASMO取扱事業者の駅やバス営業所等にお申し出の上、変更のお手続きをお願いいたします。尚、PASMO取扱事業者での変更の際は、お客様が本人であることを確認できる公的証明書（運転免許証等）の提示と申請書の記入が必要です。

Q 送付されたメールに記載されたURLにアクセスすると有効期限切れのエラーメッセージが表示されます。どうすればよいですか？ No : 45

- ・「URLの有効期間が切れています。仮登録からやり直してください。」
- ・「URLの有効期間が切れています。メールアドレス変更からやり直してください。」
- ・「URLの有効期間が切れています。パスワードリセットからやり直してください。」

A メールに記載されたURLの有効期限は約1時間となっていますので、再度仮登録等を実施してください。また、本登録（または、メールアドレス変更、パスワードリセット）を実施済みのURLは再度使用することができませんので、本メッセージが表示されます。

Q 登録情報の変更（または、メールアドレスの変更、パスワード変更）を行おうとしましたが、「登録情報が変更されているため、お手続きを完了できません。」というエラーメッセージが表示されます。どうすればよいですか？ No : 46

A ブラウザで複数の画面を表示していた場合等、別画面での操作を行った後に操作を再開した場合に発生します。お手数ですが、始めから操作をやり直してください。

Q パスワードを忘れた場合、どうすればよいですか？ No : 47

A 「マイページ」へのログイン画面からパスワードのリセットを行ってください。リセットには、本登録済みのメールアドレス、生年月日が必要です。尚、一定時間以内に変更手続きを行わないとURLが無効となりますので、ご注意ください。

Q パスワードリセット画面で「メールアドレスが生年月日が正しくありません」というエラーメッセージが表示されます。どうすればよいですか？ No : 48

A メールアドレスは本登録完了メールが届いているアドレスをご入力ください。また、生年月日は登録時にご入力いただいたものを正しくご入力ください。どうしても分からない場合は、新規にPASMOを購入し別のメールアドレスで再登録いただくか、本サービスのホームページに記載のある個人情報開示請求の手続きを実施いただくようお願いいたします。

Q 退会したい場合、どうすればよいですか？

No : 49

A 「マイページ」より「登録情報削除」することにより退会可能です。

モバイルPASMOについて

Q モバイルPASMOでも登録可能ですか？

No : 50

A 登録可能です。カード式PASMOで登録済みで、未還元のポイントがある場合には、別のメールアドレスをご用意ください。

また、モバイルPASMOのID番号は以下の方法にてご確認ください。

- 1 モバイルPASMOアプリを起動
- 2 トップページでiのアイコンもしくは、PASMOカードをタップ
- 3 PASMO詳細画面で確認いただけます。

※ご注意

退会手続きを行うと、未還元のポイントについては無効となります。

Q カード式PASMOで登録済みです。カード式PASMOでの購入に伴うポイントを、モバイルPASMOで還元してもらうことはできますか？

No : 51

A できません。ご登録いただいたPASMO（カード交換後のPASMOを含む）以外のPASMOでは還元を受けられませんので、予めご承知おきください。また、登録済みのカード式PASMOで付与されたポイントを、モバイルPASMOに引き継ぐことはできません。ポイント還元のためにカード式PASMOは必要ですので、払戻手続き等は行わないでください。

Q 携帯情報端末の機種変更をしましたが、再度登録し直す必要はありますか？また、携帯情報端末をなくした場合は、どうすればよいですか？

No : 52

A 機種変更の場合、所定のモバイルPASMOの機種変更手続きを行っていただければ、再度登録し直す必要はございません。

また、携帯情報端末をなくした場合や、所定のモバイルPASMOの機種変更手続きを忘れた場合には、再発行手続きを行えば、自動的にポイントを引き継ぐことが可能です。

詳しい機種変更や再発行の手続きについては、モバイルPASMOのホームページをご確認ください。

その他

Q PASMOはどこで購入できますか？

No : 53

A 大人用PASMO（記名・無記名）・小児用PASMO（記名）は、PASMO取扱事業者の各駅やバス営業所等でご購入いただけます。

また、モバイルPASMO対応の携帯情報端末をお持ちの場合、モバイルPASMOアプリにて、端末上で新規にPASMOを発行することができます。

詳しくは、モバイルPASMOのホームページをご確認ください。

Q ログインできません。どうすればよいですか？

No : 54

A メールアドレス、パスワードの誤入力可能性があります。下記3点をご確認の上、再度ログインをお試しください。

- ・半角で入力されているか
- ・大文字、小文字が正しく入力されているか
- ・前後に余分なスペースが入っていないか

Q 本サービスに関する問い合わせ窓口はありますか？

No : 55

A 以下のコールセンターが窓口となります。

「PASMOキャッシュレスポイント還元サービス」コールセンター

電話番号：0570-01-2807 <ナビダイヤル>

営業時間：10：00～18：00（年中無休）