

Q：店舗での受け取り方について

A：以下の手順でスムーズに商品をお受け取りいただけます。

1. ご注文完了後、注文履歴から注文番号と内容をご確認ください。
2. 指定した受け取り時間に店舗へお越しください。
3. 受け取り時は、スタッフに注文番号をお伝えいただくか、注文履歴画面をご提示ください。

【受け取り時のご注意】

- 商品内容・数量はその場でご確認ください。
- 不備がある場合は、すぐにスタッフまでお申し付けください。
- 受け取り時間を過ぎた場合、店舗により保管時間が異なります。詳細は店舗までお問い合わせください。

Q：クーポンの使い方

A：以下の手順でご利用いただけます。

1. 商品をカートに追加し、「カートを見る」をタップ。
2. 「クーポンを利用する」をタップ。
3. クーポンコードを入力し、「取得する」を選択。
4. 対象クーポンを選び「このクーポンを利用する」をタップして適用完了です。

Q：注文内容を確認したい

A：注文履歴からご確認ください。

1. 画面下の「注文履歴」をタップ。
2. 確認したい注文を選び、「注文詳細」をタップ。
3. 過去の注文は「以前の注文」からも確認できます。

【こんなときは】

- 注文履歴に表示されない場合は、ログイン状態をご確認ください。
- ログインしても表示されない場合は、サポートまでお問い合わせください。

Q：クレジットカードを登録したい

A：登録方法は2通りあります。

【カート画面から登録する場合】

1. 商品をカートに追加 → カート画面を開く。
2. 「決済方法を選択する」→「クレジットカードを登録する」をタップ。
3. カード番号・有効期限・CVC・名前を入力して「登録」を選択。
※フリック入力やコピーペーストではエラーとなる場合があります。手動入力を推奨します。

【マイページから登録する場合】

1. 「マイページ」→「アカウント設定」→「クレジットカード情報」を選択。
2. 上記同様に入力して登録完了です。

【セキュリティについて】

カード情報は決済代行会社にて安全に管理されており、システム上では保存されません。安心してご利用ください。

Q：クレジットカード登録ができない

A：以下の項目をご確認ください。

1. 入力したカード番号・有効期限・CVC・名前が正しいか確認してください。
2. 有効期限切れのカードは登録できません。
3. 通信状態が不安定な場合は、再度お試しください。
4. 複数回登録に失敗した場合は、アプリの再起動をお試しください。
5. 上記でも登録できない場合は、他の決済方法（PayPay、Apple Payなど）をご検討ください。

Q：会員登録の方法

A：以下の手順で新規登録いただけます。

1. 「会員登録」をタップ。
2. メールアドレスで登録。
3. 会員情報入力後、「同意して登録する」をタップ。
4. 認証コードが届いたら、入力して確定します。

Q：モバイルオーダーで注文する

A：以下の手順でご注文いただけます。

1. 店舗を選択。
2. 商品・オプション・数量を選び「カートに追加」。
3. 「カートを見る」→ 内容・クーポンを確認。

4. 「事前注文する」をタップで完了。
※注文後のキャンセル・変更はできません。

Q：最寄りの店舗を探したい

A： 以下の方法で検索できます。

- 位置情報をONにする
- 検索バーで「住所」または「店舗名」を入力

【こんなときは】

- 通信環境によって表示まで時間がかかる場合があります。
- 入力内容に誤りがあると検索結果に表示されません。
- モバイルオーダー非対応店舗は表示されません。

Q：注文をキャンセル・変更したい

A： 申し訳ありませんが、受付完了後のご注文は変更・キャンセルできません。

Q：利用できる支払い方法について

A： 以下の決済手段をご利用いただけます。

- クレジットカード（VISA / MasterCard / JCB / AMEX / Diners）
 - 電子決済（PayPay / Apple Pay）
-

Q：パスワードを忘れた場合

A：

1. 「ログイン」→「パスワードを忘れた方はこちら」をタップ。
 2. 登録メールアドレスを入力し、送信。
 3. 仮パスワードが届いたら、新しいパスワードを設定してください。
-

Q：退会したい

A：

1. 「マイページ」→「アカウント設定」を開く。
 2. 一番下の「退会希望の方はこちら」をタップ。
 3. 理由を選択し、「退会する」で完了です。
※退会後しばらくは同一メールで再登録できない場合があります。
-

Q：領収書を発行したい

A：

注文完了メールの内容が領収書としてご利用いただけます。
店頭での発行は行っておりません。

Q：メールが届かない

A： 以下をご確認ください。

1. 入力したメールアドレスに誤りがないか確認してください。
2. 迷惑メールフォルダやプロモーションタブに振り分けられていないか確認してください。

3. 受信制限をされている場合は、以下ドメインを受信許可してください。
no-reply@[サービス名].jp
 4. キャリアメール（ezweb.ne.jp / docomo.ne.jp / softbank.ne.jp）をご利用の場合：
 - ・HTMLメール規制やURL付きメール規制が原因で受信できないことがあります。
 - ・「PCメール拒否」や「なりすましメール拒否」設定を緩和してください。
 5. メールボックスの容量がいっぱいでないか確認してください。
 6. それでも届かない場合は、使用しているメールアドレスとメールサービス名（例：Gmail、docomoメールなど）を添えてサポートまでご連絡ください。
-

Q：注文が失敗したのに決済されている

A：

注文履歴に表示がない場合でも、決済が行われた場合は自動返金処理が行われます。
返金時期はカード会社や決済事業者によって異なります。

【想定される原因】

- 通信環境が不安定
- 一時的なアクセス集中

再注文時は通信環境を整えた上でご利用ください。

Q：ログインできない

A：

- メールアドレスとパスワードの入力内容をご確認ください。
 - 認証コードの入力間違いにご注意ください。
 - パスワードをお忘れの場合は「パスワードを忘れた方はこちら」から再設定してください。
-

Q：モバイルオーダーでもポイントはつきますか？

A：店舗により、ポイント付与の可否が異なります。

対象店舗・ポイントサービスについては、下記一覧をご確認ください。

「○」の店舗では、商品受取時にスタッフへお申し出いただくことで、店頭にてポイントを付与いたします。

※後日のポイント付与はできませんので、当日の受取時にお申し出ください。

エリア	店舗	ポイントサービス	ポイント付与
埼玉	ルミネ大宮	JRE POINT	×
東京	東京ドームシティラクア店	三井ポイント	○
	銀座店	-	-
	ルミネエスト新宿店	JRE POINT	×
	代官山店	-	-
	表参道店	-	-
神奈川	三井アウトレットパーク横浜ベイサイド店	三井ポイント	○
	横浜ポルタ店	京急ポイント	○
	藤沢湘南台店	-	-
大阪	グランフロント大阪店	Sポイント	○
兵庫	西宮ガーデンズ店	Sポイント	×
福岡	アミュプラザ博多店	JRキューポ	○
	天神地下街店	てんちかポイント	-

Q：お問い合わせ

A：

ヘルプを読んでも解決しない場合は、以下へお問い合わせください。

春水堂モバイルオーダー問合せ窓口：<https://chunshuitangmo.zendesk.com/hc/ja/requests/new>
