

ポイント付与できない場合の対応方法について

※ポイントカードのQRコード読取により、ボランティアへポイント付与する際に不都合なことが起こった場合、以下の対応をお願いいたします。

① ボランティアがまちカアプリをダウンロードしていない場合

【対応方法】

その場でダウンロード・アカウント設定してもらってください。

② ボランティアがまちカアプリをダウンロード・アカウント設定済であっても初回ポイント獲得時にはID・パスワードの入力が必須です。そのID・パスワードを忘れてしまっている場合

【対応方法】

ボランティア側でまちペイのお客センター(0570-055-081 対応時間 11:00~18:00)に電話確認してもらうようにしてください。可能であれば、確認に時間を要するので作業開始か途中の早い段階で伝える方が良いです。

当日中の把握が困難な場合は、再発行ができない旨を十分伝えて、ポイントカードを渡してください。

農家作業実績報告書にてその旨記載のうえ、JA えひめ中央に報告してください。

③ スマートフォンの電池切れなどまちカアプリ起動自体できない場合

【対応方法】

モバイルバッテリーや電源がある場所(農家自宅等)での充電が可能であれば、充電してください。

それが難しい場合、再発行ができない旨を十分伝えて、ポイントカードを渡してください。

農家作業実績報告書にてその旨記載のうえ JA えひめ中央に報告してください。

④ 電波が弱くポイント取込ができない(QRコードを読み込んでもポイント取込処理のためのまちペイWebページに飛べない)場合

【対応方法】

農家とボランティアは電波の安定した場所に移動し、QRコードの読み取り・ポイント取込を行ってください。

⑤ スマホの不具合 or アプリ不具合により、ポイント取込ができない場合

【対応方法】

アプリ不具合の場合は、まちペイのお客センター(0570-055-081 対応時間 11:00~18:00)に電話確認して対応してください。

それでも難しい場合・スマホ自体の不具合の場合は、再発行ができない旨を十分伝えて、ポイントカードを渡してください。

農家作業実績報告書にてその旨記載のうえ、JA えひめ中央に報告してください。