

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コード読取りにより、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ペイ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ペイ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。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。

当日中の確認が困難な場合は、ポイント付与のためのカード再発行はできない旨を十分伝えた上で、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、「説明後にカードを渡した」等記載のうえ、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ペイ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、ポイント付与のためのカード再発行はできない旨を十分伝えた上で、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、「説明後にカードを渡した」等記載のうえ、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付与できない(ボランティアがQRコードを読み込んでもポイント取得処理画面に飛ばない)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・ポイント付与を行ってください。

⑤ ボランティアのスマホ不具合 or アプリ不具合により、ポイント付与ができない場合

【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、ポイント付与のためのカード再発行はできない旨を十分伝えた上で、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、「説明後にカードを渡した」等記載のうえ、JA えひめ中央に報告してください。