

《お客様からのよくあるご質問》

■位置情報エラーが出てしまう

【店舗】から下記の操作をお願いします。



★上記の方法でも改善しない場合

⇒ID（またはメールアドレス）・利用日・店舗・伝票NO（またはおおよその金額）とエラーの内容を【お客様の声】その他のお問合せ※へご連絡ください。
※アプリ画面左上の三本線をタップしていただくと表示されます。
後日、対応をさせていただきます。何卒ご了承ください。

■メール未認証だとどうなりますか

メール未認証状態だと5スタンプ以上ためることができません。
また、ボーナススタンプは付与されません。

⇒【スタンプ】画面に表示されている「確認メール再送信」の赤いマークをタップしてください。
ユーザ認証メールが再配信されます。

■認証メールが届きません

⇒ドメインをブロックしていないかご確認ください。ドメイン：app.anrakutei.co.jp
⇒迷惑メールフォルダ等がないかご確認ください。

★上記の方法でも改善しない場合

⇒ID（またはメールアドレス）・利用日・店舗・伝票NO（またはおおよその金額）とエラーの内容を【お客様の声】その他のお問合せ※へご連絡ください。
※アプリ画面左上の三本線をタップしていただくと表示されます。
後日、対応をさせていただきます。何卒ご了承ください。

■誕生日特典について

・誕生日特典が表示されない
⇒【クーポン】ではなく【特典】に表示されます。
⇒発行は誕生日の30日前です。

誕生日前後の30日間（計60日間）の間に登録すると翌朝、特典が発行されます。

※誕生日を過ぎ（30日以内）に登録した場合でも翌朝、特典が発行されます（期限は発行後60日間）。

・誕生日前後の30日間（計60日間）『本日、アプリを登録したのですが、誕生日特典は使えますか』
⇒誕生日特典の発行は翌朝となります。

■ステージクリア特典

・特典が見当たりません。

⇒【特典】内をご確認ください。

⇒有効期限は発行後60日間です。未使用の場合、有効期限の1週間前にメッセージセンターに通知があります。

■ボーナススタンプが付かない

⇒ID（またはメールアドレス）・利用日・店舗・伝票NO（またはおおよその金額）とエラーの内容を

【お客様の声】その他のお問合せ※へご連絡ください。

※アプリ画面左上の三本線をタップしていただくと表示されます。

後日、対応をさせていただきます。何卒ご了承ください。

■ログインしたら今まで貯めたスタンプが消えてしまった

⇒最後のチェックインから2年間チェックインが無い場合、獲得スタンプは消失します。

⇒誤って新規登録の作業をしてしまった可能性がございます。

下記の対応をご参照ください。

■誤って新規登録してしまった

⇒ログアウトをし、以前のメールアドレス（またはアカウント）を使用してログインすると以前の会員情報が表示されます。

■機種変更をしたが、変更前の情報を引き継げるか

⇒以前のメールアドレス（またはアカウント）を使用してログインすると以前の会員情報が表示されます。

※「退会」をしない限り、登録情報が削除されることはありません。

■パスワードを忘れ、再設定したが、再設定メールが届かない

⇒ドメインをブロックしていないかご確認ください。 **ドメイン：app.anrakutei.co.jp**

⇒迷惑メールフォルダ等がないかご確認ください。

★上記の方法でも改善しない場合

⇒**ご登録のメールアドレス・利用日・店舗・伝票NO**（またはおおよその金額）とエラーの内容を

【お客様の声】その他のお問合せ※へご連絡ください。

※アプリ画面左上の三本線をタップしていただくと表示されます。

後日、対応をさせていただきます。何卒ご了承ください。