

**WEBチケットストアのよくあるお問合わせ**  
**«チケット購入前»**

NO	よくある質問	回答
1	Clubユニバーサルにログインできません。パスワードを忘しました。	<p>パスワードの再設定をお願いします。  「パスワードをお忘れの方はこちら」をクリックして、パスワードの再設定を進めてください。</p> <p><a href="https://api.usj.co.jp/oidc/Account/ForgotPassword">https://api.usj.co.jp/oidc/Account/ForgotPassword</a></p>
2	Clubユニバーサルのパスワードリセットができません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご登録のメールアドレスが異なる場合は、パスワードリセット用のメールが届きません。ご入力のメールアドレスをご確認ください</li> <li>・受信ボックスをご確認ください。迷惑メールフォルダなども併せてご確認をお願いします</li> <li>・登録したメールアドレスが不明な場合は、メールアドレスの新規登録をお願いします</li> <li>・WEBチケットストアの快適なご利用のために、以下のブラウザを推奨します</li> </ul> <p>Google Chrome 最新版、Mozilla Firefox 最新版、Microsoft Edge 最新版  iOS 16 safari  Android 5 標準ブラウザ</p>
3	今月が誕生日ですが、新しいWEBチケットストアで来月の「バースデー・バス」が購入できません。	Clubユニバーサルのトップページにある「クーポン・特典チケット」の初期表示では、すべてのクーポンが表示されていないことがあります。お手数ですが、同じ項目にある「詳しく見る」を押すと、ご利用可能なすべてのクーポンが表示されますので、希望される入場日が含まれる期間のクーポンにてご購入ください。
4	新しいWEBチケットストアのコンビニ支払い「バースデー・バス」を購入しましたが、支払い期限が切れました。再度「バースデー・バス」を購入しようとすると、上限に達したため購入できないと表示され購入できません。	恐れ入りますが、ご来場当日に入場ゲート手前右側のゲストサービス・ウインドーへお越しの上、クルーへご相談ください。 ※当日の状況によっては対応までにお時間を要する場合がありますので、余裕をもってお越しください。
5	ファミリーマートのマルチコピー機で番号を入力しても、情報がないと表示され支払いができません。	<p>下記の手順で、お試しください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. マルチコピー機のトップ画面で「代金支払い/チャージ（コンビニでお支払い）」を選択</li> <li>2. 第1番号は、確認番号（問合せ番号） 5桁 を入力</li> <li>3. 第2番号は、お客様番号 12桁 を入力確認</li> </ol> <p>※支払い期限までにお支払いが完了できなかった場合は、お手数ですがWEBチケットストアから再度購入手続きをお願ひします</p>
6	ローソンのLoppiで番号を入力しても、情報がないと表示され支払いができません。	<p><b>【新しいWEBチケットストアで購入した場合】</b>  Loppiトップ画面で、「各種番号をお持ちの方」を選択の上、購入してください。</p> <p><b>【従来のWEBチケットストアで購入した場合】</b>  Loppiトップ画面で、「各種サービスメニュー」を選択の上、購入してください。</p>
7	新WEBチケットストアの手続き途中にある同意事項の「サービス利用規約」と「プライバシーポリシー」にチェックができません。	<p><b>【ブラウザでの操作】</b>  「サービス利用規約」「プライバシーポリシー」は新しいタブで開きますので、「戻る」で前のページに戻ることはできません。最後まで確認された後は画面を閉じず、元の「注文内容の確認」のタブへ戻るとチェックができるようになります。</p> <p><b>【公式アプリでの操作】</b>  ブラウザバックや、ご利用の端末の戻る機能で前のページに戻ることができます。  ※上記でもチェックができない場合は端末のキャッシュクリアや再起動をお試しください</p>
8	エクスプレス・バス購入希望ですが、在庫はありになっているのにカードに入れることができません。	あいにくですがご希望枚数分のご用意ができません。在庫がある枚数分のみ選択可能です。 ※在庫は変動します
9	障がい者向け割引スタジオ・バスが2枚欲しいのですが、1人は同伴者なのに2枚とも手帳のアップロードを求められます。	同伴者さまのチケットは、「同伴者（大人）」もしくは「同伴者（子ども）」に枚数を入力してください。 ※「大人」もしくは「子ども」へ入力された場合はその枚数分、画像のアップロードが必要です
10	障がい者手帳所持者が年間バスを持っているので、同伴者の分だけ障がい者向け割引スタジオ・バスを購入したいのですが、同伴者1枚だけを選択すると購入に進めません。	手帳をお持ちのご本人さまが年間バスをご利用で同伴者さまだけのチケットを購入される場合は、「大人」もしくは「子ども」を1枚選択し、手帳をお持ちのご本人さまの手帳画像をアップロードしてください。 ※障がい者向け割引スタジオ・バスの購入は画像のアップロードが必要です
11	使用可能なクレジットカードなのにエラーが出て決済ができません。	使用可能なクレジットカードであっても、一度通信不具合やエラーが出た場合、履歴が残っている場合があります。ブラウザや端末を変更してお試しください。

**WEBチケットストアのよくあるお問合わせ**  
**«チケット購入後»**

NO	よくある質問	回答
12	従来のWEBチケットストアと、新しいWEBチケットストアどちらで購入したのかわかりません。見分け方はありますか。	<p>WEBチケットストア問合わせ番号で、どちらで購入したのかがわかります。</p> <p><b>【従来のWEBチケットストア】</b>          WEBチケットストア問合わせ番号は、アルファベット2文字と数字6桁</p> <p><b>【新しいWEBチケットストア】</b>          WEBチケットストア問合わせ番号は、「USJ-」から始まる英数字14文字</p>
13	購入完了メールが届きません。再送してください。	<p>Clubユニバーサルにログイン後、購入履歴から購入内容をご確認ください。</p> <p>購入完了メールが届かない場合は、以下が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録したメールアドレスが間違っている</li> <li>・迷惑メールフルダに保存されている</li> <li>・メールアドレスにピリオド「.」が2個以上連続している場合、@マークの直前に、ピリオド「.」がある場合、「/」「¥」がある場合</li> </ul> <p><b>【新しいWEBチケットストアにてClubユニバーサルに会員登録せずにチケットを購入した場合は購入内容を確認できません】</b>          WEBチケットストア問合わせ番号がわかる場合は、ご来場当日、入場ゲート手前右側のゲストサービス・ウインドーへお越しの上、WEBチケットストア問合わせ番号とご事情をクルーへお伝えください。</p> <p>WEBチケットストア問合わせ番号がわからない場合は、購入者ご本人からインフォメーションセンター（電話：0570-20-0606）へお電話をおかけの上、オペレータ選択をお願いします。          ※オペレータ対応時間 9:00時～17:00時          ※つながりにくい場合は、時間や日をあけておかけください          ※日本語選択後、5→9 の順番にご選択ください</p>
14	同じ名前で購入したチケットを複数登録しました。切り離しはできますか。	<p>一人に複数のチケットが登録されている場合、購入者自身で切り離すことはできません。ご来場当日、入場ゲート手前右側のゲストサービス・ウインドーへお越しの上、WEBチケットストア問合わせ番号とご事情をクルーへお伝えください。</p> <p>※1つのQRコードで2名以上の利用はできません          ※当日の状況によっては対応までにご時間を要する場合がありますので、余裕をもってお越しください</p>
15	Clubユニバーサルのトップページにある「お持ちのチケットを登録」で、チケットの登録ができません。	<p>従来のWEBチケットストアで購入されたチケットで、現在登録ができるチケットは、各種「年間パス」のみです。「1デイ・スタジオ・パス」などの入場券や、各種「ユニバーサル・エクスプレス・パス」は登録できません。</p> <p>※新しいWEBチケットストアで購入されたチケットは、購入時に選択されたご来場者に登録されます          ※「スーパー・ニンテンドー・ワールド」の入場整理券や、「よやくのり」を取得するには、公式アプリ「e整理券」の「入場券を登録する」での登録が必要です。詳細は下記リンク先をご確認ください</p> <p>■エリア入場整理券／抽選券（e整理券）エリア入場確約券の入手方法について  <a href="https://www.usj.co.jp/web/ja/jp/enjoy/numbered-ticket/timed-entry-ticket#app">https://www.usj.co.jp/web/ja/jp/enjoy/numbered-ticket/timed-entry-ticket#app</a></p>
16	従来のWEBチケットストアでチケットを購入しましたが、購入履歴に表示されません。	<p>Clubユニバーサルトップページの購入履歴は、新しいWEBチケットストアで購入されたチケットが表示されます。従来のWEBチケットストアで購入したチケットは以下の方法でご確認ください。</p> <p><b>【Clubユニバーサルトップ画面】</b>          QRコード下にある「※お探しのチケットが見つからない場合、こちらをご確認ください」で確認</p> <p><b>【購入履歴（履歴閲覧、日付変更など）】</b>          「※お探しの履歴が見つからない場合、こちらをご確認ください」で確認</p> <p>なお、ご来場当日でもQRコードが表示されない場合は、当日、入場ゲート手前右側のゲストサービス・ウインドーへお越しの上、購入履歴（QRコード）が表示されないことと、WEBチケットストア問合わせ番号をクルーへご相談くださいますようお願いします。          ※WEBチケットストア問合わせ番号は、購入完了メールに記載しています          ※当日の状況によっては対応までにお時間を要する場合がありますので、余裕をもってお越しください</p>