

よくあるお問い合わせ 目次

クリックすれば回答ページまで飛びます

□ 利用者登録関連

- [2次元コードが読み取れない場合](#)
- [メールが届かないとき](#)
- [仮登録メールが届かない/リンクが開かない/文字化けする/リンクを開いたらAttachmentと表示が出る](#)
- [正しく入力しているのに、警告が出る場合](#)
- [登録情報の確認](#)
- [パスワード変更](#)

□ 決済関連

- [クレジット決済画面には進めたが、支払いが完了しない場合](#)
- [カード確認番号（セキュリティコード）とは？](#)
- [コンビニ決済の期限が過ぎてしまった場合](#)
- [決済画面に進まない（P008エラー）](#)
- [決済状況の確認方法](#)
- [支払い完了になっていない申し込み分は商品の準備ができません](#)
- [コンビニ決済方法](#)
- [手続き途中でやり直したいとき](#)
- [サイト登録名とクレジットカード名義](#)

□ 教科書購入について

- [欲しい教科書が見つからない場合](#)
- [同じ教科書を複数冊購入することはできますか？](#)
- [購入間違えにはご注意ください！](#)
- [送料について](#)
- [配送先住所の変更について](#)

□ その他

- [クロネコメンバーズについて](#)

利用者登録関連

[目次へ戻る](#)

◆ 2次元コードが読み取れない場合

LINEアプリでの読み込みは、正しく読み取れないことが判明しております。
別の2次元コードリーダーをご利用ください。

◆ メールが届かないとき

info-smarts@maruzen.co.jpをアドレス帳や連絡先に登録するなど、メールを受信できるよう設定をお願いいたします。

迷惑メールフォルダに振り分けられている場合もございます。

それでも不明な場合は、設定方法について下記のリンクから各キャリアのHPをご参照ください。

[au](#) [docomo](#) [softBank](#)

◆ 仮登録メールが届かない/リンクが開かない/文字化けする/リンクを開いたら Attachmentと表示が出る

MMS設定で受信している可能性がございます。

MMS機能を使用していると「メールが届かない」「リンクが開かない」「文字化けが起こる」

上記の事象が起こることがあります。

MMS設定の解除方法は、下記リンクからキャリアのHPをご参照ください。

[au](#) [docomo](#) [softBank](#)

◆ 正しく入力しているのに、警告が出る場合

サイトの仕様上、一文字でも入力すると赤字の警告が出ます。

注意を促すメッセージですので、一度最後まで入力をお願い致します。

正しく入力できていない場合は、次に進めません。

◆ 登録情報の確認

ログイン後、メニュー画面 利用者情報の変更で確認することが出来ます。

◆ パスワード変更

サイトTOPページからログイン画面に進んでいただき、画面最下部にある「※パスワードをお忘れの方はこちら」のリンクから変更が可能です。

決済関連

[目次へ戻る](#)

◆ クレジット決済画面には進めたが、支払いが完了しない場合

※3Dセキュアとは、お客様がカード会社へオプションとして申し込んだ際に、パスワードが設定されます。暗証番号やカード裏面に記載のセキュリティコードとは違います。

お申し込みの決済手続きはエラーにより完了しておりませんので、お支払いは発生いたしません。再度ご購入をされる場合は、教科書選択からやり直しをお願い致します。

◆ カード確認番号（セキュリティコード）とは？

クレジットカードでお支払いの場合、**カード番号**と**カード確認番号（セキュリティコード）**の入力が必要です。

カード確認番号（セキュリティコード）は、クレジットカードの種類に応じてご確認ください。



◆ コンビニ決済の支払い期限が過ぎてしまった場合

コンビニ決済は、支払い期限が過ぎると自動キャンセルとなります。再度、教科書選択からやり直しをお願い致します。

◆ 決済画面に進まない（P008エラー）

氏名の入力で、旧漢字・半角カナ・特殊記号はお使いいただけません。特に名字に旧漢字をお使いの場合は、新漢字に直して入力してください。

メニュー画面の利用者情報の変更から修正が可能です。

◆ 決済状況の確認方法

onSMaRTログイン後、左上メニュー内の購入履歴からご自分の決済状況が確認できます。購入履歴画面の右上にある購入履歴の見方でご自身の決済状況の説明を見ることが出来ます。

◆ 支払い完了になっていない申し込み分は、商品の発送ができません

購入手続きを最後までしていただいて、支払完了が確認出来た申込分のみ、商品の発送をさせていただきます。コンビニ支払いの場合は、実際にコンビニで現金による支払いを済ませないと支払完了となりません。

購入履歴画面で、購入手続きが支払完了になっているかご確認ください。

特にコンビニ支払いは支払い期限がありますのでご注意ください。

◆ コンビニ決済方法

[目次へ戻る](#)

■ Loppiでのお支払い（ローソン・ミニストップ）

- ①「各種番号をお持ちの方」をタッチ
- ②『**お支払い受付番号(10桁)**』を入力し、「次へ」をタッチ
(購入メールにある『支払番号(10桁)』を入力してください)
- ③「電話番号等(コンビニ決済選択時に入力した電話番号)」を入力
- ④内容を確認し、よろしければ「了解」をタッチ
- ⑤出力された申込券をレジにて提示



「**各種番号をお持ちの方**」をタッチしてスタート

■ マルチコピー機でのお支払い（ファミリーマート）

- ①「代金支払い」をタッチ
 - ②画面の案内に従って「次へ」をタッチ
 - ③「番号入力」をタッチ
 - ④「**支払番号の左5桁【20020】**」を入力し「OK」をタッチ
 - ⑤「**支払番号の右12桁**」を入力し「OK」をタッチ
 - ⑥内容を確認し、「同意して進む」をタッチ
 - ⑦内容を確認し「確認」をタッチ
- ※ここで表示される予約番号は、弊社発行の予約番号とは異なります。
お名前と金額が正しければ問題ございません。
- ⑧出力された申込券をレジにご提示ください。



「**代金支払い**」をタッチしてスタート

■ セブンイレブンでのお支払い

- ①セブンイレブン店頭レジにて「インターネット代金の支払い」と伝え
購入メールにある『**支払番号(13桁)**』を伝えます。
- ②店頭レジでの処理後、代金をお支払いください。



店頭レジで直接お伝えください

※各コンビニの決済方法や決済方法の詳細は、[下記URL](https://www.paygent.co.jp/payment_service/way_to_pay/cvs/)をご覧ください。

https://www.paygent.co.jp/payment_service/way_to_pay/cvs/

★ご注意

- ※申込券をレジで提示し、現金にてお支払いください。
- ※領収書が発行されますので、大切に保管してください。

[目次へ戻る](#)

◆ 手続き途中でやり直したいとき

● コンビニ店頭での支払い前

購入手続き完了後は、選択したコンビニの変更不可ですのでご注意ください。
支払っていない申込は無効となります。そのまま支払いを行わなければ重複購入とはなりませんので、新たに教科書を購入し直してください。

● クレジット決済

手続きを中断した場合、やり直しは出来ませんが引き落としも発生しません。
購入手続きが完了した申込分のみ引き落とされます。

◆ サイト登録名とクレジットカード名

サイトの登録名は学生様のお名前でご登録ください。
クレジットカード決済は保護者様のカードで問題ございません。

教科書購入について

[目次へ戻る](#)

◆ 欲しい教科書が見つからない場合

教科書選択画面の右上にある虫眼鏡マークから検索が可能です。
「キーワード検索」「絞込検索」



画面右上の
虫眼鏡マークから
検索・絞込が可能！

◆ 同じ教科書を複数冊購入することはできますか？

一回の予約購入で同じ教科書の複数冊購入は出来ません。
同じ教科書を複数冊購入する場合は、決済完了後、再度同じタイトルの購入手続きをお願い致します。

◆ 購入間違いにはご注意ください！

ご購入の際は、学科・学年を必ずご確認ください。
同じセットを複数選択することはできません。間違っって複数購入することはないのでご安心ください。購入内容は、確認画面で必ず確認してください。

※お支払い後のキャンセル・返品は出来ませんので、ご注意ください。

◆ 送料について

原則、一回のご注文ごとに送料が発生いたします。
一回のご注文で済むように、購入忘れ等ないかよくご確認ください。
注文忘れがないかよくご確認の上、ご注文下さい。

◆ 配送先住所の変更について

配送の場合、出荷作業前であれば、ログイン後に購入履歴から変更が可能です。

◆ ヤマト運輸 クロネコメンバーズについて

●好きな時、好きな時間でお受け取り！

お荷物のお届け前に連絡が届くので、自分の好きなタイミング・場所でお荷物の受け取ることが出来ます。学校やアルバイト等が忙しくて自宅で受け取れない。時間が合わない。そんな時、クロネコメンバーズなら、好きな時間に配達時間を変更したり、コンビニ・ロッカー等を指定して好きな時に受け取ることが可能です。

➤onSMaRTで注文した教科書の配送状況の確認、配達時間の変更が出来ます。



●LINEトークで再配達依頼が可能。

外出先でも、ご不在の連絡が届くから、帰宅時間に合わせて再配達依頼が可能です。

➤急な用事等で受け取れなくても、無駄なくスムーズに教科書を受け取れます。

●クロネコメンバーズ会員登録は[こちら](#)！

yahoo！や楽天IDでもログインが可能です

※クロネコメンバーズに関する問い合わせは、ヤマト運輸へお願い致します。