

分類	質問	回答
アプリについて	どんたくアプリとは？	どんたくでお買い物するための便利な機能・情報がつまったアプリです。従来のプラスチックカードと同様にどんたくでのお買い物でポイントがたまります。またあらかじめ現金をチャージ(入金)していただくことでどんたく電子マネーとして決済が可能です。そのほか、デジタルチラシの閲覧やクーポン利用、どんたくからのお得なお知らせなどの便利な機能をもつアプリです。
アプリについて	どうしたらアプリを利用できますか	アプリをダウンロードいただくことが利用できます。ホットカードPLUSを連携、または新規発行いただくことで会員証としてご利用いただけます。
アプリについて	アプリの利用に費用はかかりますか	無料でご利用いただけます。※携帯電話の通信量は発生します。
アプリについて	フィーチャーフォン（ガラケー）で使うことはできますか	申し訳ございません。スマートフォンのみ対応しております。ただし、一部スマートフォンでも利用できない端末があります。
アプリについて	どんたく以外のお店で利用することはできますか	アプリでのほっとカードPLUSのご利用はどんたくのみとなります。ほっとカードPLUSポイントのたまる提携店をご利用の際は従来通りプラスチックカードをご提示ください。
アプリについて	アプリはどんなスマートフォンでも使えますか	次の端末・OSを推奨環境としております。正常にご利用になる為、推奨環境でご利用いただけますようお願いいたします。 Android端末：Android OS 8以上 iPhone端末：iOS 11以上
認証	登録している携帯電話番号がわからなくなりました。	ご本人様であることを確認できるものをお持ちいただき、サービスカウンターまでお問い合わせください。事務局にて調べいたします。
認証	携帯電話番号が変わりました。どうすれば良いですか。	ご本人様であることを確認できるものをお持ちいただき、サービスカウンターまでお問い合わせください。事務局にて変更のお手続きをいたします。変更まで数日いただきますこと、ご了承ください。
認証	登録している生年月日がわからなくなりました。	ご本人様であることを確認できるものをお持ちいただき、サービスカウンターまでお問い合わせください。事務局にて調べいたします。
認証	パスワードがわからなくなりました。	アプリからパスワードの変更が可能です。アプリを起動し、「パスワードを忘れた時はこちら」をタップ→生年月日を入力→SMS認証→その後新しいパスワードを設定してください。
認証	機種変更しました。どうすれば良いですか。	携帯電話番号が変わっていなければ、アプリをダウンロードし、ログインすることで会員証としてご利用いただけます。
認証	登録した電話番号にSMS認証コードが届きません。	認証コードが届くまで数分かかる場合がございます。しばらく待っても届かない場合は、以下の点を確認してください。 ・携帯電話番号が正しいかどうか。 ・携帯電話の電源は入っているか。 ・携帯電話が圏外になっていないか。 ・携帯電話が機内モードになっていないか。 ・通信キャリア(docomo、au、SoftBank等)の設定で受信拒否にしているか。 ・「非通知番号からのSMS」を受信拒否にしているか。 ※SoftBankをご利用の方は迷惑メール設定の「海外からの電話番号メール」を「受け取る」に設定してください。 ※手続きを繰り返すと何通も届きますが、最新の認証コードのみ有効になります。 ※受信してからしばらくすると有効期限が切れます。その際は再度手続きをお願いします。
カード登録	持っているほっとカードPLUSをアプリに登録するにはどうしたら良いですか	アプリの「カード番号を連携する」から進んでいただき、カード番号・PIN番号など、入力フォームに従ってご入力ください。
カード登録	複数のほっとカードPLUSを持っていますが、アプリに登録できますか	アプリに登録できるカードは1枚のみとなります。紛失等を避けるうえでもカードならびにポイントを1枚におまとめになることをお勧めいたします。
カード登録	アプリに登録しているカード番号を確認することができますか	アプリのマイページからご確認いただけます。
カード登録	ほっとカードPLUSを再発行した場合は、どうすれば良いですか	ご本人様であることを確認できるものをお持ちいただき、サービスカウンターまでお問い合わせください。新しいプラスチックカードをその場で発行いたしますのですぐにご利用いただけます。ただしアプリにつきましてはカード情報の引継ぎ処理に数日いただきますので、引継ぎ処理が完了次第ご利用になれます。
カード登録	手元にあるほっとカードPLUSカードはどうすればいいですか	すでにお持ちのプラスチックカードのほっとカードPLUSは、捨てずに保管していただくようお願いいたします。機種変更やお電話番号が変わった場合などにカード番号が必要となる場合がございます。また退会時にはご返却いただく必要がありますので、保管をお願いします。
デジタルカード	カードを持ってなくてもアプリを利用できますか	アプリからデジタルカードを新規発行いただけます。ただし、ほっとカードPLUSポイントのたまる提携店ではご利用いただけませんのでご注意ください。
デジタルカード	デジタルカード発行したアプリを誤って削除しました。どうすれば良いですか。	ご本人様であることを確認できるものをお持ちいただき、サービスカウンターまでお問い合わせください。事務局にて再設定させていただきます。なおお手続きに数日いただきますこと、ご了承ください。
コンテンツ	ニュースやチラシ、クーポンの通知を止めたいです。	アプリマイページ通知設定から通知をオフにしてください。
コンテンツ	マイストア以外のチラシを見ることはできますか	チラシページ上部にある、「全ストア」をタップしていただきご覧になりたい店舗を選択してください。
コンテンツ	アプリで電子マネーをチャージするにはどうしたらよいですか	チャージ方法は2つあります。 ①どんたく各店舗に設置しているチャージ機よりご入金 アプリの会員バーコードをチャージ機のスキャンカメラで読み取り、ご希望の入金額を選択後入金してください。 ②アプリからクレジットカードによるご入金 カード画面を開いていただき、「チャージ」へ進んで頂くことでクレジットカードによるチャージが24時間可能です。(VISA・Masterのみ)
コンテンツ	マイストアはいくつ登録することができますか	いくつでもご登録いただけます。
コンテンツ	電子マネーはいつ時点の残高ですか	カード画面の残高右上にある時間が残高取得時間となっております。ご利用後に「更新」をタップいただくと最新の残高が確認できるようになります。
コンテンツ	ポイントはいつ時点の残高ですか	アプリを立ち上げた時の残高となっております。ご利用後に「更新」をタップいただくと最新の残高が確認できるようになります。