

よくある質問

【登録に関して】

Q1.会員登録で電話番号を入力・検索しても通っている施設名が出てこない

電話番号が間違っている可能性があります。施設に電話番号をご確認ください。

Q2. 兄弟・姉妹で同じ施設を利用しています。(複数名で同一施設) 登録は1人すればお弁当も複数注文出来ますか？

ご登録は、お一人につき1アカウント必要となります。ご注文も1アカウントにつき、1日1食のご注文しか出来ません。ごきょうだいそれぞれの登録をしていただくこととなります。

※兄弟・姉妹でユーザーIDは違うものを設定してください。(同じユーザーIDは使用できません)メールアドレスや、電話番号は同じものを使用できます。

ごきょうだいの登録をされる際には、一度ログアウト後、『新規登録』から登録をしてください。

Q3.1名で複数施設(例:キッズと学童など)を日によって変えて利用している

施設ごとにアカウント登録が必要です。「新規登録」から登録してください。

Q4.注文期間中に利用している施設が、違う施設に変わります。(引っ越しや施設の変更)

現在ご登録されているアカウント上で、施設だけを変更することは出来ませんので、退所された施設のご利用が不要であれば削除していただき、新しく通うことになる施設に改めてアカウント登録をしてください。

Q5.支払方法について

VISA・MasterCard・JCB・American Express・Diners Club・デビットカードやプリペイドカードに対応しています。

Q6.11円などの心当たりが無い支払いがある

カード登録時やご注文時に、カード番号の有効性(カード番号が使えるか)を確認するため、少額(11円)のお引き落としをする場合があります。

デビットカード、プリペイドカードなどの原則即時にご利用代金を口座から引き落としするサービスでは、即時お引き落としされる場合があります。(30日~40日後に口座に返金されます。)

Q7.クレジットカードの登録画面に、「本人認証サービス対応(3Dセキュア2.0対応)」のクレジットカードでご登録ください。と、出ますが『3Dセキュア2.0対応』ってなに？

3Dセキュア2.0とは、クレジットカード決済を行う際の不正利用対策として、カード会社が設定している本人認証サービスです。本人認証の方法はカード会社によって異なりますので、ご利用のクレジットカード会社へお問い合わせください。

Q8.今まで使用できていたクレジットカードなのに、エラーとなって注文ができない。

・お手持ちのクレジットカードの有効期限をご確認ください。カード情報が変更となりました際には『お支払い方法設定(クレジットカード変更)』で再度入力をしてください。

・3Dセキュアの認証失敗により登録が不可とクレジットカード会社が判断したものと考えられますので、ご利用のクレジットカード会社へお問い合わせください。

Q9.利用可能なクレジットカードを登録しているのに、決済(注文確定)されない

아이폰をお使いのお客様は、 아이폰側のセキュリティの関係でシークレットモード設定(ブラウザの内容を他人に知られないようにする)機能がONになっている可能性がございます。

- ・セキュリティ対策ソフトまたはブラウザ Safari の機能で「IP アドレスを非公開」にされている場合には、これを解除して再度ご登録をお試しください。
- ・ブラウザ Safari をご利用の場合には、Chrome など別のブラウザか、iPhone 以外のスマートフォンやパソコンからご登録をお試しください。

Q10.登録内容を変更したい。(メールアドレス、パスワード、クレジットカードなど)

トップページの『登録内容変更』の下の、項目メニューから登録内容を変更できます。

【ご注文に関して】

Q11.注文した日程を確認する方法/献立はどこ？

- ・トップページの『注文ページ』から、ご注文状況をご確認できます。
- ・ログインして、トップページの『献立メニュー』からご覧いただけます。

Q12.注文締め切りはいつ？/キャンセルの期限はいつ？

- ・注文の締め切りは、注文カレンダー下部に締め切り日が表示されています。
- ・ご注文の締め切りは、締め切り日の深夜 23 時 59 分まで。
- ・キャンセルの締め切りは、締め切り日の 13 時 00 分までとなりますのでご注意ください。

Q13.注文をし忘れてしまった/締め切り後ですが、注文日を間違えてしまった

締め切りが過ぎてしまったご注文に関しては、承ることができません。

Q14.注文をしたはずなのですが、注文のリストに名前がない。と言われた

ご注文日をカレンダーで選択したあと、『確定する』ボタンを押し忘れてしまうケースがあるようです。

トップページから『注文ページ』を選択するとご注文状況をご確認できます。

正しく注文するとご登録のメールアドレスに、ご注文内容が送信されますので、注文が完了したことをご確認ください。

Q15.注文したい日のカレンダーが閉じている

献立表は給食が注文できない日も表示されています。事前に各施設から注文可能な日の情報を確認し、カレンダーの設定をしています。カレンダーが閉じている場合は、何かしらの行事等で注文が不要となっているかと思しますので、各施設にお問い合わせください。

【その他】

Q16.持ち帰りはできる？体調不良で当日急きょお休みとなった。お弁当だけを取りに行きたい

食品衛生上、お弁当は当日の14:00までには完食いただなければいけない商品です。14:00以降にお召し上がりになった事での体調不良などは保険の対象外となります。そのような事もあり、施設外の持ち出し、お持ち帰りも禁止とさせていただきます。

Q17.キャンセルした分の返金はどうなるの？

キャンセルされた分の返金はポイントにて返還されます。ポイントは次回の注文時、先に使用(消費)されます。『ポイント履歴』にてご確認ください。

Q18.施設が変更になりました。前の施設で登録している時のポイントが残っていますが、新しく登録したアカウントでそのポイントは使えますか？

ポイントの移行は可能です。ポイントの移行は、弊社にて行いますので、メールにてご連絡をお願いいたします。

Q19.きょうだいと同じ施設に通っています。上の子が退所してしまうので残ったポイントを下の子のアカウントに移行することは出来ますか？

前項回答と同様に、ポイントの移行をいたします。弊社までメールにてご連絡をお願いいたします。

Q20.支払いに関して。クレジットカードでの決済をします。領収書は発行してもらえますか？

クレジットカード決済の場合、カード会社が発行するご利用明細が“領収書と同等の証明書類”として認められております。そのため、弊社では二重の証明書類発行を避けるため、領収書の発行は控えさせていただいております。

Q21.アレルギーについて知りたい/アレルギーについて個別対応は可能？

・アレルギーに関しての表記は、特定原材料・特定原材料に準ずるもの 29 品目の使用をしている際には、使用されているものの表示をいたしますので、献立表をご確認の上、ご注文をお願いします。

特定原材料(9 品目)：エビ・カニ・くるみ・小麦・そば・卵・乳・落花生(ピーナッツ)・カシューナッツ

特定原材料に準ずるもの(20 品目)：アーモンド・あわび・いか・いくら・オレンジ・キウイフルーツ・牛肉・ごま・さけ・さば・大豆・鶏肉・バナナ・ pistachio・豚肉・マカダミアナッツ・もも・やまいも・りんご・ゼラチン

・アレルギー対応につきましては、個別でのご対応はいたしかねます。

ですが、工場内では大人向けの施設も併用しており、工場全体としてはナッツ類を含むアレルギー製品を使用しております。

その他、ご不明な点などございましたら、おいしいネット！トップページにございます『お問い合わせ』からご質問内容をお送りください。

お問い合わせ状況やご質問内容によって返信にお時間を要する場合がございます。あらかじめご了承ください。

【おいしいネット！注文サイト】

<https://www.fl39.jp>



【お問い合わせ先 URL】

<https://www.fl39.jp/inquiry/>



株式会社美幸軒(びこうけん) にこにこ給食