

よくあるご質問とその回答 (FAQ)

1	利用登録 (無料) 予約の手順	Q. マークル会員と e カスタマーの違いは？ Q. ネットからの予約は、どのようにするのですか？ Q. 利用登録の手順が分かりません。 Q. ネットからの予約の手順が分かりません。 Q. 一度に何枚まで買えますか？
2	支払い・受取り	Q. 支払方法・受取方法はどのような方法がありますか？ Q. 「郵便振込」「銀行振込」「代金引換郵便」を選択できない。 Q. 引き換え期限はいつまでですか？ Q. クレジットカードは使えますか？
3	パソコン返信メール	Q. パソコンへの返信メールが届きません。 Q. 登録しているメールアドレスを、変更したい。
4	携帯返信メール	Q. 携帯電話への返信メールが届きません。 ●docomo ●au ●ソフトバンク ●イー・モバイル ●ウィルコム Q. 登録しているメールアドレスを、変更したい。
5	パスワード ID 有効期限	Q. パスワードを忘れてしまった。 Q. IDを忘れてしまった。 Q. 「会員有効期限が切れています」と表示されます。
6	ポイント数 購入履歴	Q. 利用可能なポイント数を知りたい。 Q. ポイントを使ったときの、券面の表示金額について。 Q. チケット購入履歴を知りたい。
7	ログイン画面 【Internet Explorer】	Q. ログイン画面が開かない。 【Internet Explorer の設定方法】
8	【Google Chrome】	【Google Chrome の設定方法】
9	【Google ツールバー】 ●その他	【Google ツールバーの設定方法】 ●その他のお問い合わせ

1

利用登録（無料）／予約の手順

Q. マークル会員と e カスタマーの違いは何ですか？

A. 財団友の会 MARCL（マークル）の会員とは、年会費 2,000 円で、優先予約やチケットの割引・無料郵送、ポイントの還元、情報誌の送付などのサービスがある制度の利用者を指します。

詳しくはこちら→ <http://www.mitaka.jpn.org/info/marcl.shtml>

e カスタマーとは、インターネット予約をご利用いただくために、ID 番号、パスワードなどを登録していただいたお客様を指しています（無料）。e カスタマーではチケットのインターネット予約はできますが、優先予約、割引は適用されません。また、ご利用額に応じた「ポイント」も付加されません。

Q. ネットからの予約は、どのようにするのですか？

A. まず、利用登録（無料）をしていただき、その次に、予約作業となります。

登録はこちら→ <https://mitaka-art.jp/ticket/memberchk.html>

Q. 利用登録の手順が分かりません。マニュアルなどありますか？

A. 「利用登録の手引き」で、ご案内しています。ぜひ、ご覧ください。

「利用登録の手引き」はこちら→ <https://mitaka-art.jp/ticket/ticket-guide.pdf>

Q. ネットからの予約の手順が分かりません。マニュアルなどありますか？

A. 「インターネット予約の手引き」で、ご案内しています。ぜひ、ご覧ください。

「インターネット予約の手引き」はこちら→ <https://mitaka-art.jp/ticket/ticket-guide.pdf>

Q. 一度に何枚まで買えますか？

A. インターネット予約では、一回の予約操作でご予約いただける枚数は、通常 4 枚までです。予約操作が終了し、予約確認メールの受信後、再び 4 枚までご予約いただくことが可能です。また、公演によっては、予約回数や予約枚数に別途制限を設けている場合もございますので、ご了承ください。なお、会員割引は、1 ステージ 2 枚まで適用となり、1 ステージにつき 3 枚目以降は、一般料金となります。

2

支払い・受取り

Q. 支払方法・受取方法はどのような方法がありますか？

A. インターネットから予約したチケットの受取方法は「郵送」と「窓口引換」の2通りです。郵送（※1）で、受け取る場合は、ご予約時に「郵便振込」「銀行振込」「代金引換郵便」のいずれかを選択してください。窓口引換の場合は、三鷹市芸術文化センター、三鷹市美術ギャラリー、三鷹市公会堂（2013年3月以降）のいずれかで代金とチケットをお引き換えください。なお、財団友の会 MARCL（マークル）口座会員の方は、ご指定の口座からお引き落としとなり、チケットは無料で郵送（※2）いたします。

詳細はこちら→ <http://www.mitaka.jpn.org/info/ticket.php>

※1. 公演日の前日から起算して20日以内のお申し込みの場合、支払・引取方法は、「現金」支払いで「公演当日に窓口で（代金と引換）」の方法しか選択できません。

※2. 公演日の前日から起算して20日以内のお申し込みの場合、支払方法は「口座引落」で、引取方法は、「公演当日に窓口で」となり、郵送ではなく、窓口でのお引き取りとなります。

Q. 支払方法で、「郵便振込」「銀行振込」「代金引換郵便」を選択できません。

A. 公演日の前日から起算して20日以内のお申し込みの場合、支払・引取方法は、「現金」支払いで「公演当日に窓口で代金と引換」の方法しか選択できません。

Q. 引き換え期限はいつまでですか？

A. 「郵便振込」「銀行振込」「代金引換郵便」の場合は、ご予約から1週間以内にお振り込みをお願い致します。「窓口引換」の場合も、ご予約から1週間以内に各施設の窓口にてお引き換えをお願い致します。詳細はご予約時の返信メールに記載されますのでご確認ください。

なお、「郵便振込」「銀行振込」の場合、チケットはご入金確認後10日以内に発送致します。

Q. クレジットカードは使えますか？

A. 大変申し訳ございません。クレジットカードでのお支払いは、受け付けておりません。

3

パソコン返信メール

Q. パソコンへの返信メールが届きません。

A. メールアドレスを間違えて入力してしまった(※1)か、フリーメール (Yahoo! メール・Gmail など) をお使いの場合、迷惑メールフォルダにメールが届く場合(※2)があります。

※1. 登録したメールアドレスが間違っていた場合は、お手数ですが下記までご連絡ください。

※2. 迷惑メールフォルダに届いていないかをご確認ください。
迷惑メールフォルダにある場合、下記サイトをご参照の上、設定変更してください。

●Yahoo! メールのお客様 <http://help.yahoo.co.jp/mail/browser/browser-04.html>

●Gmail のお客様 <http://support.google.com/mail/bin/answer.py?hl=ja&answer=82454>

迷惑メールフォルダに無い場合は、お手数ですが下記までご連絡ください。

《連絡先》

電話番号：0422-47-5122

受付時間：10時～19時

休館日：右記アドレスから、ご確認ください。 <http://mitaka.jpn.org/close.shtml>

なお、場合によりましては、ご確認に時間を要する場合もございますので、あらかじめ、ご了承くださいませよう、よろしくお願い申し上げます。

Q. 登録しているメールアドレスを、変更したい。

A. インターネットから、登録内容の変更が出来ます。

登録内容の変更はこちら→ <https://mitaka-art.jp/ticket/kainlogin.html>

※登録内容の変更の方法が分からない場合は、「利用登録の手引き」でご案内しています。

「利用登録の手引き」はこちら→ <https://mitaka-art.jp/ticket/ticket-guide.pdf>

4

携帯返信メール

Q. 携帯電話への返信メールが届きません。

A. メールアドレスを間違えて入力してしまった(※1)か、携帯電話の迷惑メール対策設定によって受信できていない可能性(※2)があります。

※1. 登録したメールアドレスが間違っていた場合は、お手数ですが下記までご連絡ください。

《連絡先》

電話番号：0422-47-5122

受付時間：10時～19時

休館日：右記アドレスから、ご確認ください。<http://mitaka.jpn.org/close.shtml>

なお、場合によりましては、ご確認に時間を要する場合もございますので、あらかじめ、ご了承くださいませよう、よろしくお願い申し上げます。

※2. 携帯電話の迷惑メール対策設定によって受信できていない場合、携帯電話からの設定変更が必要です。

以下の手順で「mitaka.jpn.org」からのメールを受取れるように設定してください。

【docomo のお客様】 → http://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/measure/domain/setting

【au のお客様】 → http://www.au.kddi.com/service/email/support/meiwaku/email_boshi/filter/shitei_jushin/index.html

【ソフトバンクのお客様】 → <http://mb.softbank.jp/mb/support/antispam/settings/individual/whiteblack>

【イー・モバイルのお客様】 → <http://faq.emobile.jp/faq/view/105141>

【ウィルコムのお客様】 → <http://www.willcom-inc.com/ja/service/spam>

Q. 登録しているメールアドレスを、変更したい。

A. インターネットから、登録内容の変更が出来ます。

登録内容の変更はこちら → <https://mitaka-art.jp/ticket/kainlogin.html>

※登録内容の変更の方法が分からない場合は、「利用登録の手引き」でご案内しています。

「利用登録の手引き」はこちら → <https://mitaka-art.jp/ticket/ticket-guide.pdf>

5

パスワード／ID／有効期限

Q. パスワードを忘れてしまった。

- A. こちら <https://mitaka-art.jp/ticket/pwreminder.html> を開き、お客様のIDと、ご登録のアドレスを入力し、「送信」をクリックしてください。すぐに返信メールが届きますので、そのメールの本文中にあるパスワードをご確認ください。

Q. IDを忘れてしまった。

- A. ログインIDをお忘れのお客様は、三鷹市芸術文化センターへ、お電話にてお問い合わせください。なお、マークル会員のお客様は、会員番号がログインIDになります。

電話番号：0422-47-5122

受付時間：10時～19時

休館日：右記アドレスからご確認ください。 <http://mitaka.jpn.org/close.shtml>

Q. 友の会会員ですが、事前登録あるいは、予約しようとする「会員有効期限が切れています」と表示されます。なぜでしょうか？

- A. 「会員の有効期限が切れている」または「未入金チケット予約がある」ためです。三鷹市芸術文化センター（0422-47-5122）へお問い合わせください。

6

ポイント数／購入履歴

Q. 利用可能なポイント数を知りたい。

A. インターネットからご確認いただけますので、その方法をご案内いたします。

1. インターネット予約のトップページの右上にある「チケット購入履歴」をクリック。



2. ログイン画面が開くのでログインしてください。
3. 開いた画面で「ご利用可能なポイント」をご確認ください。

※マークル会員のお客様には、チケット購入時に金額に応じてポイントが付加されます。ポイントは会員サービスのため、e カスタマーのお客様にポイントは付加されません。ポイントサービスについてはこちら→ <http://mitaka.jpn.org/info/marcl.php>

Q. ポイントを使ったのですが、チケット券面に割引前の金額が表示されている。

A. チケットにはご利用ポイントや差額が表示されません。ただし、口座会員のお客様へ郵送する明細には、割引額を差し引いた金額を表示させていただいております。

Q. チケット購入履歴を知りたい。

A. インターネット経由で予約したチケットの内、過去1年間の履歴をご確認いただけます。インターネットからご確認いただけますので、その方法をご案内いたします。

1. インターネット予約のトップページの、右上にある「チケット購入履歴」をクリック。



2. ログイン画面が開くので、ログインしてください。
3. 開いた画面で、「お申し込みチケット履歴」をご確認ください。

※電話予約のチケットは、こちらには反映されておりませんので、ご了承ください。

7

ログイン画面 / Internet Explorer

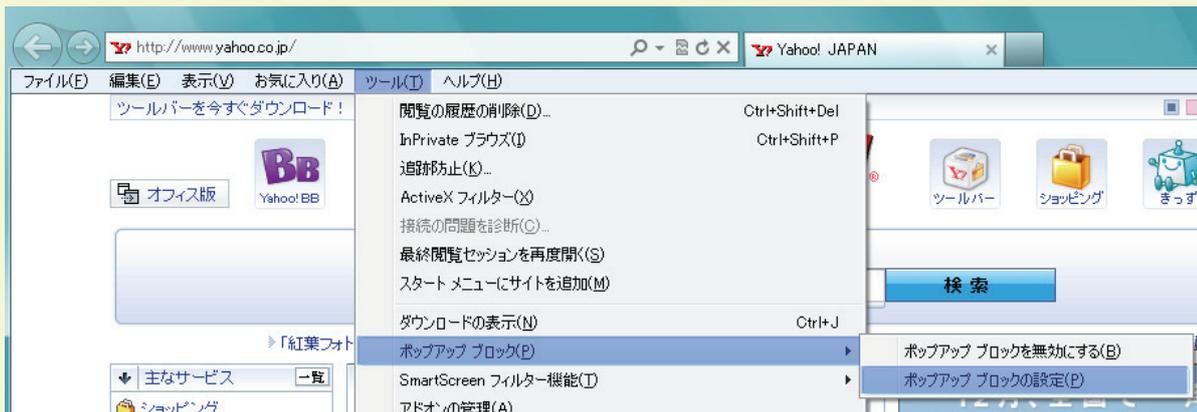
Q. ログイン画面が開かない。

- A. ログイン画面は、ポップアップウィンドウ（今開いている画面とは別に開く、小さな画面）に表示されますが、パソコンの設定によっては、開かないことがあります。その際は、下記のポップアップブロックの解除方法をご確認ください。

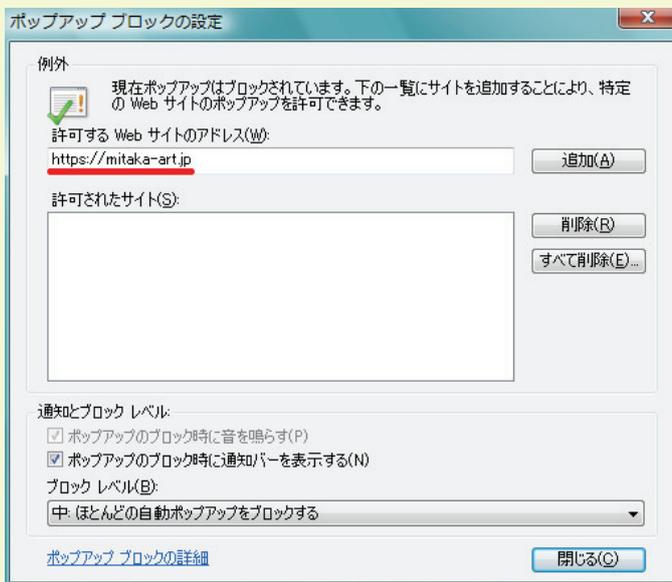
【Internet Explorer】→下記 【Google Chrome】→8ページ 【Google ツールバー】→9ページ

【Internet Explorer のポップアップの指定解除設定方法】

1. Internet Explorer のツールメニューから「ポップアップブロック」→「ポップアップブロックの設定」を選択する。



2. 「ポップアップブロックの設定」が開くので、「許可する Web サイトのアドレス」に「https://mitaka-art.jp」と入力し、「追加」ボタンをクリックしてください。「許可されたサイト」に追加されますので、設定の終了です。



8

Google Chrome

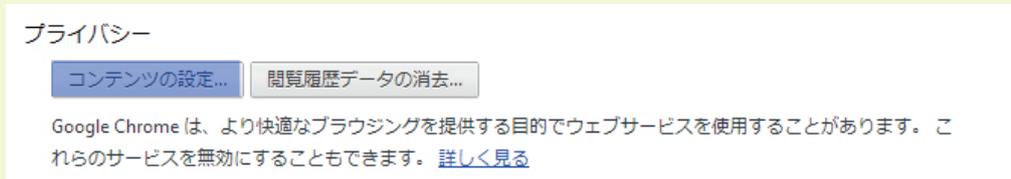
【Google Chrome のポップアップの指定解除設定方法】

1. ブラウザのアドレスバー右手の「≡」、メニューの中の [設定] の順にクリックします。

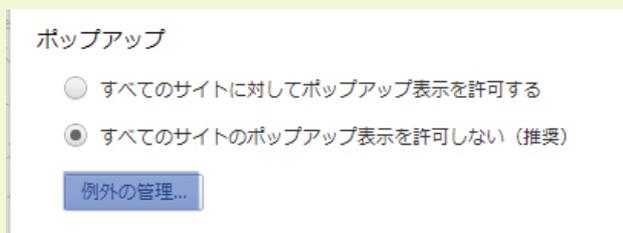


2. 開いたページの最下部にある「詳細設定を表示」をクリックします。

3. 画面中程の「プライバシー」の「コンテンツの設定」をクリックします。



4. 開いた画面の中程「ポップアップ」の、「例外の管理」をクリックします。



5. アドレス入力欄に「https://mitaka-art.jp」と入力し、「OK」ボタンをクリックしてください。設定の終了です。

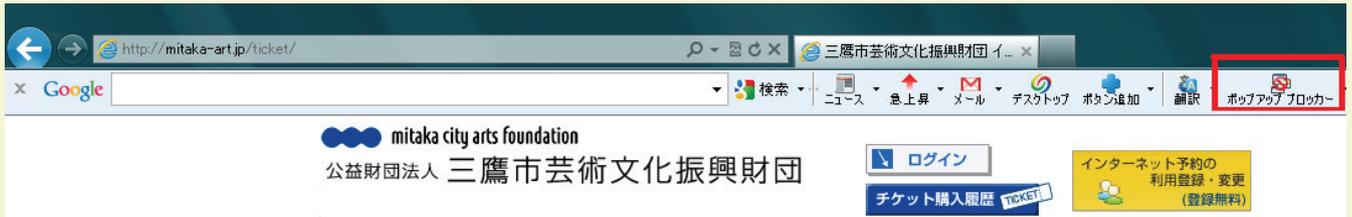


9

Google ツールバー／その他

【Google ツールバーのポップアップの指定解除設定方法】

1. 三鷹市芸術文化振興財団のインターネット予約ページ (<https://mitaka-art.jp>) にアクセス。
Google ツールバーの「ポップアップブロッカー」をクリックしてください。



2. 「ポップアップを許可」と表示されますので、設定の終了です。



★その他のお問い合わせ

その他のお問い合わせは、三鷹市芸術文化センターへ、お電話にてお問い合わせください。

電話番号：0422-47-5122

受付時間：10時～19時

休館日：右記アドレスからご確認ください。 <http://mitaka.jpn.org/close.shtml>

なお、場合によりましては、ご確認に時間を要する場合がございますので、あらかじめご了承くださいませよう、よろしくお願い申し上げます。