

5. よくあるご質問



・スマートロックの暗証番号を忘れてしまったとき

代表者様宛に届いているメールをご確認ください。
万が一、本メールを破棄してしまった場合でも、施設予約システムから確認できます。

・スマートロックの不具合で鍵が開かないとき

ご利用いただけない状況のためサポートセンターにご報告のうえお帰りください。後日、動作確認を行います。

・鍵を持ち帰ってしまったとき

サポートセンターへご連絡のうえ、翌日利用校へ必ずお返しく下さい。
翌日利用する団体に直接渡したり、第三者に持参させることはご遠慮ください。

・忘れものをしたとき

翌日以降に利用校へ連絡の上、取りに行ってください。
暗証番号は利用時間（前後15分含む）のみ有効ですので、利用後に学校へ戻っても解錠できません。

5. よくあるご質問



・施設や備品に破損があるとき

必ずサポートセンターへ電話またはメールで報告してください。
利用が危険と判断される場合は、使用を控えてください。

・施設や備品を破損させてしまったとき

必ずサポートセンターへ電話またはメールで報告してください。なお、利用者の故意や不注意などにより備品等を破損してしまった場合の修繕費等は団体でご負担いただきます。

※ご報告がない場合、翌日以降の利用に支障を来すおそれがありますので、必ずご連絡ください。

・電子決済（クレジットカードまたはPayPay）ができないとき

サポートセンターの窓口（旭川市総合体育館）に限り、現金でのお支払いが可能です。

※1回につき、翌月分までまとめてお支払いいただけます。

・利用券が余っているとき

サポートセンターの窓口（旭川市総合体育館）に限り、10/1以降、利用券でのお支払いが可能です。

※利用券の返金はできません。

5. よくあるご質問



・決済期限までに使用料の支払いをしなかったとき

予約は自動的にキャンセルされます。当日の対応はできませんので、必ず前日までに使用料をお支払いください。未決済の方には、決済期限の2日前に決済催促メールが届きます。

・予約をキャンセルしたいとき

予約は団体が行うのではなく、あらかじめ施設予約システムに登録されています。利用しない日は、使用料を支払わなければ自動的にキャンセルとなるため、キャンセル操作をする必要はありません。なお、サポートセンターへのキャンセルの連絡も不要です。

・決済完了後の予約をキャンセルしたいとき

利用状況を把握するため、サポートセンターにご連絡ください。
なお、決済完了後の返金は原則できませんが、施設の設備故障や災害、急な学校都合などにより利用できなかった場合は返金いたしますので、ご安心ください。

5. よくあるご質問



・スマートロックの操作方法がわからないとき

本資料のP. 7をご確認ください。

・施設予約システムの操作方法がわからないとき

別紙「施設予約システム利用マニュアル」またはシステム内のヘルプページをご参照ください。
それでもご不明な点がある場合は、サポートセンターまでご連絡ください。

・ご利用の学校で独自のルールがあり、自主管理方式導入後の運用が不明な場合

学校ごとに利用ルールが異なること（トイレ掃除の方法、掃除道具の保管場所、鍵のかかっている部屋の取扱いなど）については、団体登録後に、各学校ごとに団体の皆さまへご案内いたします。
なお、それ以外にご不明な点がありましたら、お気軽にお問い合わせください。