

## よくあるお問い合わせQ & A

交換手続き	Q	手続きの方法(操作方法)不明
	A	①下記のURLよりCocozoサイトを開きます。 <a href="http://www.jtb-cocozo.com/">http://www.jtb-cocozo.com/</a> ②「はじめて交換する方」から入り、もらった16桁のIDを入力して、秘密の質問・答え・パスワードを設定します。 ③2回目以降(②をやった方)は、「もらったCocozoIDにすでにパスワード設定をされた方」から入り、流れに沿って進んでください。 =>どのポイントに交換するか選択頂ける画面でポイントに交換してください。
交換手続き	Q	手続きはできたが、ポイントが反映しない(していない)
	A	それぞれ交換するものによって、即時ポイントに交換されるものと交換期間を要するものがあります。 詳細は、ポイント交換先一覧と交換完了までの期間をご確認ください。 <a href="http://www.jtb-cocozo.com/index.php?page=c_info_list">http://www.jtb-cocozo.com/index.php?page=c_info_list</a> なお交換にお時間を頂戴するものは、メールアドレスのご登録があれば、そのアドレスに自動配信メールで交換完了のご連絡をいたします。 (ご登録のない場合はお問い合わせいただいたCocozoIDで再度ログインいただければ、画面で交換状況の確認ができます)
パスワード	Q	パスワードがわからない
	A	パスワードを忘れても16桁のCocozoIDとご自身で設定された秘密の質問、答えよりログインできます。 ①下記のURLよりCocozoサイトを開きます。 <a href="http://www.jtb-cocozo.com/">http://www.jtb-cocozo.com/</a> ②「もらったCocozoIDにすでにパスワード設定をされた方」をクリック ③「パスワードを忘れた方はこちら」をクリック ④16桁のCocozoIDとご自身で設定された秘密の質問、答えを入力ください。
メールアドレス パスワード	Q	メールアドレスを登録、変更、または削除したい パスワードを変更したい
	A	①下記のURLよりCocozoサイトを開きます。 <a href="http://www.jtb-cocozo.com/">http://www.jtb-cocozo.com/</a> ②「もらったCocozoIDにすでにパスワードを設定された方」より、 お手持ちの16桁のCocozoIDとご自身で設定されたパスワードを入力の上、お進みください。 ③ログインしていただきますと「交換状況確認とバリュー残高」の画面が表示されます。 「パスワードの変更や、メールアドレスの登録・変更・削除はこちら」と青文字で記載がありますので、そちらをクリックしてください。 ④パスワードのご変更より、変更されるパスワードを入力し設定ください。 メールアドレスのご変更(任意)より、登録・変更・削除ください。
WAON	Q	WAONで交換希望だが、エラーになってしまう
	A	ポイント交換に対応しているWAONカードと対応していないWAONカードがございます。 詳細は下記をご確認いただき、お持ちのカードが対象であるかご確認ください。 <a href="http://www.waon.net/about/search/target.php?type=pointExchange">http://www.waon.net/about/search/target.php?type=pointExchange</a>  【交換可能なカード】 ○生年月日・氏名等の登録があるWAONカード ○所有者情報登録をしているWAONカード ○モバイルWAON 交換にあたってはWAONカードにお客様情報登録が必要です。 <a href="http://www.waon.net/point/management/exchange/for-etc/index.html">http://www.waon.net/point/management/exchange/for-etc/index.html</a>  【交換対象外のカード】 ●イオンJMBカード ●JMB WAON ●モバイルJMB WAON ●BIC CAMERA JMB WAON
WAON	Q	WAONで交換完了したはずだが、ポイントが付与されていない
	A	WAONポイントをお買い物に使うには、WAONポイントをWAON(電子マネー)に交換する必要があります。 イオン等に設置されているWAONステーション、イオン銀行ATM、WAON(電子マネー)に交換する必要があります。 またはファミリーマートのFamiポートでお受取り(ダウンロード)いただきWAON(電子マネー)に交換下さい。 <a href="http://www.waon.net/point/use/index.html">http://www.waon.net/point/use/index.html</a>  なおWAON番号などのWAON詳細は弊社では確認できません。お問い合わせはWAONコールセンターまでご連絡下さい。 【WAONコールセンター】 0120-577-365 または 0570-064-375(通話料有料) 9:00~21:00 年中無休
Tポイント	Q	Tポイントの交換がうまくいかない
	A	最初にTポイントカードの番号をYahoo JAPAN IDに紐付ける必要があります。(Tポイント番号ではありません。) <a href="http://points.yahoo.co.jp/guide/tpoint.html">http://points.yahoo.co.jp/guide/tpoint.html</a> Cocozoからの交換に際しては、紐付け後に発行される「交換番号」を利用します。 <a href="http://points.yahoo.co.jp/exchange/detail.html?nd=e032">http://points.yahoo.co.jp/exchange/detail.html?nd=e032</a>  【Tポイント番号をお持ちの場合】 ①下記URLをクリックいただき、画面中央の「Tカード番号を登録(無料)」をクリックいただき、Yahoo!にログインください。 <a href="http://points.yahoo.co.jp/">http://points.yahoo.co.jp/</a> Yahoo!IDをお持ちでない場合は、新規で取得ください。 ②お手持ちのTカード番号をご入力後、「登録」をクリックしてください。 ③内容をご確認の上、「登録」をクリックしてください。 ④16桁のポイント交換番号が表示されます。 こちらの番号をCocozoの交換申込み手続き画面のポイント交換番号欄にご入力ください。
	Q	nanacoポイントが付与されない(交換ステータスは完了になっている)
	A	nanacoポイントへの弊社交換作業完了後、システム上では「交換完了」と表示されますが、 実際に「センターお預かり分」へポイントが反映されるのは毎月15日、 センターお預かり分履歴確認で確認できるのは16日以降となりますので、ご注意ください。

nanaco	A	<p>nanacoポイントを電子マネーとしてお使いいただくためには、下記の受け取り方法が必要となります。</p> <p>①15日以降にCocozoから交換したポイントが「センターお預かり分」としてチャージされています。 (セブンイレブンなどの所定の場所で、残高確認を行ってください) センターお預かり分とは・・・</p> <p><a href="http://www.nanaco-net.jp/service/center.html">http://www.nanaco-net.jp/service/center.html</a></p> <p>②セブンイレブンなどの店頭で「ポイントを電子マネーに交換します」とお申し出ください。 <a href="https://www.nanaco-net.jp/point/use.html#money">https://www.nanaco-net.jp/point/use.html#money</a></p> <p>nanaco番号や詳細につきましては、弊社では確認できません。【nanacoお問い合わせセンター】までご連絡下さい。 【nanacoお問い合わせセンター】 24時間年中無休 0570-071-555(ナビダイヤル) または0422-71-2266</p>
スターバックスカード	Q	スターバックスに交換したいができない
	A	<p>スターバックスのカード(プリペイドカード)をご用意いただき、裏面に記載の16桁の番号を入力してください。 <a href="http://www.starbucks.co.jp/howto/card/">http://www.starbucks.co.jp/howto/card/</a> 交換完了後、カードに交換分がチャージされます。</p> <p>Cocozo金額分のスターバックスカードをお渡しする、ということではございませんのでご注意ください。 スターバックスカードは全国のスターバックス店舗でご購入いただけます。</p>
Amazonギフト券	Q	Amazonギフトの交換がされているか確認したい
	A	<p>Amazonギフトは交換処理が完了しますと、皆様のCocozoIDにAmazonギフトコードがセットされます。 Cocozoサイトで「もらったCocozoIDにすでにパスワード設定をされた方」から再度ログインいただき、ギフトコードをお受け取りください。</p> <p>①下記のURLよりCocozoサイトを開きます。 <a href="http://www.jtb-cocozo.com/">http://www.jtb-cocozo.com/</a></p> <p>②「もらったCocozoIDにすでにパスワードを設定された方」より、 16桁のCocozoIDとご自身で設定されたパスワードを入力の上、お進みください。</p> <p>③ログインしていただきますと、交換状況のステータス欄に 「Amazonギフト券番号の確認はこちら」と青文字で記載がありますので、そちらをクリックし番号をご確認ください。</p> <p>④ご自身のAmazonアカウントへご登録の上、ご利用下さい。</p>
ヤマダポイント	Q	ヤマダポイント会員番号が入力できない
	A	<p>Cocozoから交換可能な会員番号は、「ケイタイde安心会員」もしくは、「ヤマダウェブコム会員」の会員番号1桁～8桁のみです。</p> <p>※ヤマダポイントカード/ヤマダLABIカード(13桁)は対象外となります。 ※頭に0がつく番号は、交換無効となります。 ※7ケタ以下の番号を入力される場合は、下記へご連絡ください。</p> <p>【会員番号変更手続きなどお問い合わせはこちら↓】 ケイタイde安心事務局 メール:info@tgaw.jp</p>
ヨドバシゴールドポイント	Q	ヨドバシゴールドポイントカードの会員番号はどの番号を入力したらいいかわからない
	A	<p>お手持ちのポイントカードにより入力する会員番号が異なります。</p> <p>①ゴールドポイントカード(バーコード付) カード裏面にあるバーコード下の25から始まる13ケタの会員番号を入力ください</p> <p>②ゴールドポイントカード・プラス/ゴールドポイントカードICeLlO カードの表面にある14から始まるお客様ID10桁の会員番号を入力ください</p>