

よくある質問に対する回答について（個人（大人 30 名未満）のお客様向け）

番号	項目	質問	回答
1	購入	Web によるチケットの購入方法を教えてほしい。	購入方法は以下のリンクをご覧ください。 （アソビュー） <a href="https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/6296e5de26edd7d264843956/">https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/6296e5de26edd7d264843956/</a> （Klook） <a href="https://www.klook.com/blog/how-to-book-on-klook/">https://www.klook.com/blog/how-to-book-on-klook/</a>
2	購入	購入の際、会員登録等は必要ですか。	会員登録は不要ですが、メールアドレス等情報（氏名、電話番号、性別、生年月日、郵便番号、都道府県）を入力していただく必要があります。
3	購入	チケットを購入したらどのような形で手元に届きますか。	購入時に入力したメールアドレス宛に、本文に QR コードを記載したメールが送付されます。アソビューのマイページにログインしていただき、QR コードを表示することも可能です。
4	購入	Web によるチケット購入方法が分からない場合はどこに尋ねたら教えてもらえますか。	アソビューの操作方法のページをご確認ください。 <a href="https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/6296e5de26edd7d264843956/">https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/6296e5de26edd7d264843956/</a>
5	購入	平和記念資料館には Web によるチケット購入方法を案内してくれる人はいますか。その場でチケットの購入方法を教えてもらうことはできますか。	入口付近の案内スタッフにお尋ねください。
6	購入	Web によるチケット購入はだれでも（個人・法人・団体）できますか。	だれでも購入できます。
7	購入	Web によるチケット購入はいつでもできますか。	90 日先までのチケットであれば、いつでも購入できます。
8	購入	Web によるチケット購入は一度に何人分購入できますか。他人のチケットの購入はできますか。	個人（大人 30 名未満）の場合、一度に大人 29 名まで購入可能です。代表者の方が同行者の方のチケットもまとめて購入することが可能です。また、当日、チケットを購入したメールを確認できるのであれば、本人以外の方が代わりに購入することもできます。

番号	項目	質問	回答
9	購入	Web によるチケット購入は個人しかできないのですか。	団体のチケット販売ページ（準備中）で、団体（大人 30 名以上）の予約・購入が可能です。
10	購入	Web によるチケット購入では、個人情報をすべて記入しなければなりませんか。匿名での購入はできないのですか。	大変申し訳ありませんが、必須項目を記入していただかなければ購入ができません。個人情報の記入がどうしても難しい場合は、当日、窓口での購入をお願いします（窓口では、予約対象時間の予約・購入はできません。）。
11	購入	来館する日や時間が決まっても Web によるチケットの事前購入はできますか。	来館日及び来館時間が決まってから購入をお願いします。なお、同日であれば、予約対象時間以外で入館することが可能です（例えば、15 時のチケットを購入しても 16 時に入館は可能です。）。 館内の混雑状況によっては、チケット購入時に選択した時間にご入場できない場合もございます。時間に余裕を持ってご来館ください。
12	購入	Web によるチケット購入の画面に従って購入しましたが、内容を間違えた場合や変更したい場合はどのようにすればよいのですか。	アソビューのマイページの予約管理からキャンセルしていただき、再度購入をお願いします。  <a href="https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/61ed7af250d31d001c9c6682/?search=true">https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/61ed7af250d31d001c9c6682/?search=true</a>
13	購入	予約・購入後に日時の変更や人数の変更はできますか。	予約・購入後の人数変更はできません。大変お手数ですが、お客様自身でアソビューのマイページからキャンセル処理をしていただき、改めて正しい人数で予約・購入をお願いいたします。なお、予約対象時間以外の時間帯においては、時間を変更しなくても入館可能です。
14	購入	Web でチケット購入した後にキャンセルはできますか。払い戻しはできますか。	当日来館し、端末でQRコードを読み取るまで（来館されない場合は当日 23 時 59 分まで）キャンセル可能です。アソビューのマイページの予約管理からキャンセルをお願いします。キャンセルすることで自動的に返金手続きがされますが、お支払い時にご利用されている決済会社により返金時期が異なります。
15	購入	キャンセル方法を教えてください。	アソビューのマイページの予約管理からキャ

番号	項目	質問	回答
			<p>ンセルをお願いします。</p> <p>操作方法については、アソビューのホームページをご覧ください。</p> <p><a href="https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/61ed7af250d31d001c9c6682/">https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/61ed7af250d31d001c9c6682/</a></p>
16	購入	Web でチケット購入した際に領収書がほしいのですが発行できますか。	<p>個人の場合、お支払方法によって異なります。詳しくはアソビューのページをご確認ください。</p> <p><a href="https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/61ed633550d31d001c9c611a/?search=true">https://faq.asoview.karakuri.ai/answer/61ed633550d31d001c9c611a/?search=true</a></p> <p>◎クレジットカード(アソビューで発行可能です。)</p> <p>◎PayPay(発行できません。)</p> <p>◎あと払い(ペイディ)(決済時の My Paidy の利用明細で代えていただくこととなります。)</p>
17	購入	紙チケットがほしいのですが、Web でチケット購入した場合でも紙チケットをもらえますか。	<p>大変恐れ入りますが、Web でチケットを購入された場合は紙チケットをお渡しすることができませんので、紙チケットをご希望の方は、当日、窓口での購入をお願いします(ただし、予約対象時間は窓口でチケットを購入することはできませんのでご了承ください。)</p>
18	購入	紙チケットがどうしても欲しい場合は窓口でのチケットを購入することになりますか。	<p>お見込みのとおりです。</p>
19	購入	チケット売り場でチケットの事前購入はできますか。	<p>チケット売場では、事前購入はできません。チケット売場で購入可能なチケットは、購入と同時に入館できるチケットのみです。</p> <p>事前購入は、Web による購入をお願いいたします。</p>
20	購入	メールアドレスを誤って入力して購入してしまいましたが、どうなりますか。	<p>メールアドレスを誤入力した場合、チケットが届きません。誤入力したメールアドレスとパスワードを覚えている場合は、それらを入力することでマイページにログインが可能ですので、そこからメールアドレスの変更等を行って</p>

番号	項目	質問	回答
			<p>ださい。</p> <p>誤って入力したメールアドレスを覚えていない場合は、お手数ですが、アソビューサポート窓口までお問合せをお願いします。</p>
21	購入	窓口でのチケット購入と Web によるチケット購入では、どのような違いがありますか。	<p>Web でチケットを購入された場合、窓口でのチケット購入と違って、以下の違いがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・紙のチケットのお渡しがありません。</li> <li>・QR コードを提示の上、入館いただきます。</li> <li>・当日、チケットの購入列に並ぶ必要がありません。</li> <li>・決済方法に違いがあります (Web では、クレジットカード、あと払い (ペイディ)、PayPay です。窓口では交通系 IC カード等電子マネーの利用も可能です。)</li> </ul>
22	購入	30 人未満の団体ですが、ガイドほどのチケットを購入したらよいですか。	<p>免除対象者の方 (その他の方) (0 円) のチケットを購入していただき、当日、入館の際に、ガイド証を案内スタッフにご提示ください。</p>
23	購入	修学旅行の下見で行く場合はどのチケットを購入したらよいですか。	<p>「免除対象の方 (修学旅行下見)」(0 円) のチケットを購入してください。「平和記念資料館常設展示見学料金免除申請書」を別途ご提出いただく必要はありません。</p>
24	入館	チケットを事前に購入した場合、どのように入館するのですか。	<p>入口に当日券購入待ちのレーンと事前購入者のレーンがありますので、事前購入者レーンに並んでいただき、購入時に送信されたメールまたはアソビューのマイページで表示された QR コードをロビーで案内スタッフに提示してください。QR コードをスムーズに表示いただけるよう、入館前に準備をお願いします。</p>

番号	項目	質問	回答
25	入館	代表者が複数人分のチケットを購入し、一部の人が後から入館することもできますか。	あらかじめ、代表者の方から遅れて来館される方に、QRコードが記載されたメールを転送しておいてください。 また、入館時に、先に入館される方が、遅れてくる人数を案内スタッフにお申し出ください。遅れてこられた方は、転送されたQRコードを案内スタッフに提示していただければ入館可能です(複数枚あるQRコードのどれを読み取っても入館できます。)
26	入館	Web による購入・予約をすれば、待ち時間なしに入館することができますか。	チケットの購入列にお並びいただく必要はありませんが、館内の混雑状況によっては、入館までお待ちいただく場合がございます。 予約対象時間であれば、比較的スムーズに入館していただけます。
27	入館	Web で予約対象時間のチケットを購入し、予約の時間に来館できなかつたらどうなりますか。	予約した日であれば、予約対象時間以外の入館は可能です。 ※ただし、朝の予約対象時間(7:30~8:30)のチケットをお持ちの方が夕方の予約対象時間(17:30~18:30等)に入館いただくことはできません。逆も同じです。 なお、無料でご覧いただける企画展の見学や、地下で行われる伝承講話の聴講のため、入館していただくことは可能です。
28	入館	Web によるチケット購入画面で入館時間を選ぶようになっていますが、選んだ時間は守らなければいけないのですか。選んだ時間以外に入館できますか。	予約対象時間以外の時間であれば、どの時間帯のチケットでも入館していただけます。ただし、予約対象時間には入館できません。
29	入館	QRコードが記載されたメールを誤って削除してしまった場合はどうすればよいですか。	メールを誤って削除した場合でも、アソビューのマイページからQRコードを表示して入館していただけます。
30	入館	もし入館時に、スマートフォンの不具合等で入館の際にQRコードを表示できなかったらどうすればよいのですか。	大変申し訳ありませんが、電波状況等を確認の上、入館までにご自身でQRコードの表示をお願いします。(どうしても表示できない場合、窓口でチケットを購入していただき、当日の

番号	項目	質問	回答
			<p>23 時 59 分までにアソビューのマイページからご自身でWEB予約のキャンセルをしていただければ返金されます。ただし、予約対象時間は窓口でのチケット購入ができませんのでご了承ください。) また、あらかじめ、QRコードのスクリーンショットを保存しておいていただければ、電波状況の悪い場合でも表示していただくことが可能です。</p>
31	入館	万が一、入館の際にスマートフォンを忘れてしまったり充電が切れたりした場合は入館ができなくなりますか。	当日、QRコードを表示できない場合はご入館いただけませんので、窓口でチケットをご購入の上、入館してください。その際、当日の 23:59 までにアソビューのマイページからキャンセルしていただければ返金されます。ただし、予約対象時間は窓口でのチケット購入ができませんのでご了承ください。
32	入館	チケット (QRコード) をプリントアウトして紙で持参してもよいですか。	可能ですが、印刷が粗い場合、読み取れないおそれがあります。QRコードを読み取れない場合はご入館いただけませんので、窓口でチケットをご購入の上、入館してください。その際、当日の 23:59 までにアソビューのマイページからキャンセルしていただければ返金されます。ただし、予約対象時間は窓口でのチケット購入ができませんのでご了承ください。
33	入館	QRコードのスクリーンショットでも入館できますか。	QRコードのスクリーンショットでも入館可能です。
34	入館	再入館はできますか。	常設展示 (有料ゾーン) チケットは、当日 1 回限り有効であり、再入場できませんのでご了承ください。なお、無料でご覧いただける企画展の見学や、地下で行われる伝承講話の聴講のため、資料館に再度入館していただくことは可能です。
35	入館	予約し忘れて来館したが見学できますか。	当日、窓口でチケットを購入していただければ可能です (ただし、予約対象時間は窓口ではチケットを販売していません)。また、当日、来館された際、チケット購入の列に並ぶことな

番号	項目	質問	回答
			く、Web により購入していただくことも可能です。
36	減免	障害者手帳を所持しているなど料金が減免される場合はどのような手続きが必要か。	<p>チケットを窓口で購入される場合は、従前どおり、購入の際、手帳等を提示していただきます。Web では、「免除対象者の方（障害者の方など）」として0円のチケットを購入していただいた上で、当日、入館の際に案内スタッフに手帳等を提示していただくようお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者の方等がいらっしゃる場合、当日、原爆障害者章（※1）、身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳、戦傷病者手帳、特定医療費（指定難病）受給者証又は小児慢性特定疾病医療受給者証をお持ちの方が原爆障害者章等をご提示ください。その場合、介護者の方も合わせて無料となります。（※2）</li> </ul> <p>（※1）バッジです。被爆者健康手帳とは異なりますのでご注意ください。</p> <p>（※2）障害者手帳等を確認する際、スマートフォン等のアプリで表示させたものを当該手帳等と同様に取り扱います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・65歳以上の方がいらっしゃる場合、当日、65歳以上であることが確認できる公的証明書をご提示ください。</li> </ul>
37	その他	なぜ開館している全時間帯でWebによる事前予約ができないのですか。	全時間帯において上限人数を設定し、事前予約制とすると、修学旅行など既に1年以上前から行程を決めておられるお客様が来館できなくなるおそれがあることから、通常の開館時間については事前予約制の対象としていません。
38	その他	予約対象時間帯に展示内容について質問したいのですが、どうすればいいですか。	展示内容については別途メール等でお問い合わせください。通常開館時間に順次対応させていただきます。