

【入退店について】

Q. 会員証の発行後、「会員証が表示されない」「リーダーにかざしても反応がない」などで、入退店ができません。

A. 下記項目をご確認ください。

- ・通信環境の確認
- ・画面の明るさ調整
- ・ページの更新
- ・スマートフォンの再起動

※スクリーンショットでの表示はご利用いただけません。

Q. 退店時にスマートフォンの充電切れで会員証が表示できません。

A. レジ付近に、充電器をご用意しておりますので充電して退店してください。

【店舗について】

Q. スタッフは駐在していますか。

A. 無人店舗のため営業時間中はスタッフ不在となります。

Q. 防犯カメラは設置していますか。

A. 設置しています。カメラの画像でオペレーターが確認を行い、防犯に役立つ仕組みを導入しております。また、カメラ画像で商品提供や売場作りのレベル向上のため、個人を判別できないように変換した画像データを取得しております。詳しくは下記の利用規約をご確認ください。

※利用規約

https://hontasu.com/cms_wp/wp-content/uploads/2023/09/kiyaku.pdf

Q. 店内を撮影しても良いですか。

A. 撮影する際は、他のお客様にご迷惑をかけずに撮影下さい。
また、書籍の中身の撮影はご遠慮ください。

Q. 店内空調の設定変更はできますか。

A. 変更はできません。

Q. 店内に忘れ物をしました。どうしたらよいですか。

A. 下記までお電話でお問い合わせください。

ほんたすサポートセンター (03-6316-2100)

※店内以外での忘れ物には対応しておりません。

Q. 店内に落とし物があつた場合はどうしたらよいですか。

A. お預かりできませんので最寄りの警察署・派出所などへお届け下さい。

Q. 店内が汚れています。どうしたらよいですか。

A. 店内レジ横に設置してある遠隔接客システムよりご連絡下さい。

Q. 店内を汚してしまった・店舗の備品などを壊してしまった際は、どうしたらよいですか。

A. 店内レジ横に設置してある遠隔接客システムよりご連絡下さい。

Q. 商品が床に落ちていて、商品の戻し場所がわかりません。

A. お手数ですが店内設置の商品回収 BOX に入れて下さい。

Q. 入場規制はありますか。

A. 状況によっては入場制限をさせていただく場合がございます。

Q. レジでトラブルが発生した際はどうすればよいですか。

A. レジは2台ございますので、稼働中のレジをご使用ください。

どちらのレジを使用しても解決しない場合は、
レジ横に設置してある遠隔接客システムよりご連絡下さい。

Q. 利用ルールはありますか。

A. 利用規約をご確認ください。

また、下記のような行為は他のお客様の
ご迷惑になりますのでご遠慮ください。

- ・店内への飲食物の持ち込み
- ・長時間の立ち読み
- ・本の中身の撮影
- ・補助犬以外のペットの入店
- ・店内での喫煙
- ・大声での会話等の迷惑行為
- ・ライター等の火気の持ち込み

【店内で緊急事態が起きた場合】

Q. 店内で停電、火災等トラブルがあった場合はどうしたらよいですか。

A. まずは、お客様の安全の確保をお願いいたします。

停電時は出入り口の自動ドアは手動で開けることができます。

火災時は非常扉の鍵を手動で開けることができます。

店内には赤色の非常通報ボタンが設置されておりますので、

緊急時はボタンを押してください。

【商品について】

Q. 在庫検索、お取り寄せはできますか。(12/13 更新)

Honya.Club.com もしくは「ほんらぶ」アプリから在庫検索、お取り寄せが可能です。

「ほんらぶ」アプリダウンロードはこちらから。

・ [iPhoneの方](#)

・ [Androidの方](#)

在庫検索店舗、受け取り店舗選択画面にて「ほんたす」の店舗をご選択ください。

店頭で商品を受け取る際は、入荷時メールに記載の注文番号を必ずご確認のうえ、店内の受け取り BOX より商品を取り出し、レジでご精算をお願いいたします。

※お電話での在庫確認やお取り寄せ対応、入荷連絡は出来かねます。

※店頭で在庫のある商品のお取り置きには対応しておりません。

Q. 購入した商品を返品・交換したいです。

A. お客様のご都合による商品の返品・交換は承っておりません。

Q. 購入した商品が「付録の不備」「乱丁」など不備があったので返品・交換したいです。

A. 出版社様にご連絡をお願い致します。

※その他、購入された商品についてのお問い合わせはサポートセンターまでご連絡をお願いします。

ほんたすサポートセンター (03-6316-2100)

【その他】

Q. ブックカバー、レジ袋、しおりはありますか。

A. ブックカバー、しおりのご用意はございません。

※レジ袋のみ 11/14（火）より有料配布となっております。