2025.5.28版

# 視聴者向け ツイキャスプレミア配信 ご利用ガイド



© Moi Corporation

はじめに	チケット購入	ライブ視聴	録画視聴	

その他

# 目次

1 はじめに		3 ライブ視聴	
プレミア配信とは	р.3	ライブ視聴の流れ(アプリ)	p.19
プレミア配信概要	p.4	ライブ視聴の流れ(PC)	p.22
2 チケット購入		4 録画視聴	
アカウント登録	p.5	録画視聴の流れ(アプリ)	p.25
チケットを探す	p.7	録画視聴の流れ(PC)	p.27
購入手続き	p.8		
お支払い	p.10	5 その他	
チケット確認	p.17	メッセージ機能	p.30
		よくある質問	p.32

録画視聴

その他

# プレミア配信とは

気になるあの人のライブ配信イベントをみてみよう!

「プレミア配信」は、ツイキャスのチケット購入型ライブ機能です。

ツイキャスの公式ストアから「プレミア配信チケット」を購入する ことで、チケット購入者限定の特別なライブを視聴することがで きます。

離れていても、盛り上がる! オンライン上でリアルタイムな体験を共有しましょう。



# プレミア配信概要

商品ジャンル	プレミア配信ライブ(限定放送)の視聴権		
視聴環境	ビュワーアプリ(iOS/Android)	)・Webブラウザ(Windows/Mac)	
視聴期間	アーカイブが公開されている場合、出品者側で設定した7日 <sup>~</sup> 180日間の期間視聴可能 (※視聴可能期間はチケットごとに異なります) ヘルプ:[出品者・購入者]プレミア配信のアーカイブ視聴期間について		
視聴画質	最高フルHD画質(※視聴画質)	は出品者側の配信画質と視聴端末により異なります)	
その他機能	コメント投稿 / アイテム送信 / 出品者とのメッセージ機能		
	システム利用料	160円/1枚	
購入手数料	購入手数料 出品者が設定している手数料です。出品者の設定により、購入手数料 購入手数料 かかる場合とかからない場合があります。手数料がかかる場合は購入 認画面に表示されます。		
	コンビニ決済手数料	220円/1枚(チケット販売価格が1万円(税込)以上の場合は2.2%)	
支払方法	・クレジットカード ・ネット銀行 (PayPay銀行・楽天銀行) ・ペイジー ・コンビニ (セブンイレブン / ファミリーマート / ローソン / ミニストップ / セイコーマート ) ・Amazon Pay		

© Moi Corporation

**アカウント登録**(作成)

プレミア配信チケットの購入、プレミア配信ライブ・録画の視聴には、ツイキャスのアカウントが必要です。 お持ちのSNSアカウントやメールアドレスを使ってアカウントを作成してください。



ツイキャスアプリまたは、ツイキャス WEBサイトから、アカウントを作成し てください。

お持ちのSNSでログインするとアカ ウントが作成されます。

SNSアカウントがない場合は、「キャ スアカウントを作成」より、メールアド レスで新規登録を行ってください。

# アカウント登録(変更)

プレミア配信チケットの購入はログイン中のアカウントで行われます。 購入アカウントを変更したい場合は、ログインアカウントを切り替えてください。

### アプリの場合

- 1. アプリ右下のマイページ>【ログアウト】をタップしてください。
- 2. ログアウト後にマイページにある「新規登録/ログイン」ボタンをタップ
- 3. チケットを購入したアカウントでログインをしてください。

### ブラウザの場合

- 1. ツイキャス(https://twitcasting.tv/)にアクセスし、左上の【三】メニュー>【【ロ グアウト】をタップしてください。
- 2. ログアウト後に右上に【ログイン】が表示されますので、タップしてください。
- 3. チケットを購入したアカウントでログインをしてください。

SNSを使用したツイキャスのアカウントはSNS側と連動しています。 上記の手順で切り替えられない場合は、SNS側でログインアカウントを切り替えてから、再度ツイキャスでログインしてください。



チケットを探す

### プレミア配信チケットはツイキャスの公式ストアで販売しています。

#### 公式ストア:<u>https://twitcasting.tv/shop.php</u>



お探しのイベントは、

ページ上部の検索窓から検索することができます。

入会済みのメンパーシップ

購入処理の再開

サービス

ア プレミア配信/公式ストア

|| ツイキャスシアター

スペースポッド

サポート

ツイキャスについて

ヘルプとお問い合わせ

スマホ・タブレットの場合、ツイ キャス・ビュワーアプリのマイ ページから「プレミア配信/公式 ストア」を開けます。

録画視聴

# 購入手続き(商品画面)

チケット商品ページから、ライブ日時や録画の視聴期限、注意事項をご確認の上、購入に進んでください。 ヘルプ:[出品者・購入者]プレミア配信のアーカイブ視聴期間について



購入アカウント

プレミア配信ライブ・録画の視聴は購入アカウントでのみ可能で す。必ずログインアカウントを確認してからご購入ください。

### 購入枚数

1つのアカウントから複数のチケットを同時購入することができ ます。自分用のチケットのみを購入する場合は「購入する(自分 用)」をタップしてください。

プレゼント用のチケットを同時に購入する場合は「プレゼント購入(自分用も購入可)」をタップし、表示されるウインドウから購入枚数を選択します。

自分用の購入を含む場合は「自分用の購入を含む」にチェック を入れ、「購入する」をタップしてください。

# 購入手続き(確認画面)

連絡先メールアドレス、メッセージ(任意)を入力し、視聴環境のチェックを行ったあと、お支払い画面に進んでください。

<sub>公式ストア »</sub> <b>管 ご購入</b>			メールアドレス
購入手続	きお支払い	購入完了	
商品名		数量 小計	登録したアドレス宛にプレミア配信に関する案内メ-
ブレミア配信チケット           RYOHEI 無観客配           配信日時: 2020/12/	<b>信ライブ</b> 31 22:00	1 2,000円	ます。あらかじめ@twitcasting.tv からのメール受信
システム利用料		100円	行ってください。
お支払い金額		2,100円	
購入アカウント	<b>モイちゃん</b> @moimoi2020 ※ チケットはこのアカウントでのみ表示が可能です		メッセージ
メールアドレス	moimoi.com ※ @maimal252 さんには公開されません。 ※ @twitcasting.tv からのメール受信許可をお願いします。		入力したメッセージは出品者に通知されます。
メールアドレス (再入力)	moimoi.com		山日老。のホルト、ジャド水亜に広じてゴートノビ
メッセージ (自由入力)			田田有へのメッセーンなど必要に応じてこ入力へた。
応援してます!		A	や足は生体報
<ul> <li>※ このメッセージは @malmal25.</li> <li>お客様の環境等が原因で発生</li> </ul>	2 さんだけが見ることができます。(購入後の編集・削除不可) した、視聴できないといったトラブルにつきましては、弊社で	圏別の対応や返金等の対応はいたしかねますので、ご了承く	の通り元1月牧
ださい。配信を視聴しなかっ	た場合も返金等はいたしかねます。		
<ul> <li>7元昭環現で11部9る</li> <li>入場出来ない状況を防ぐ為。</li> </ul>	購入日から30日後かつ配信日時の7日後までツイキャスから退:	☆が出来ません。	特典付きチケットを購入する場合、特典の送付先を
プライバシーポリシー			日が表示されます。お届け先をご入力ください。
たは蓄積される利用者のプライ/ (1)登録ユーザーにご提供い; ・登録アカウント情報(利)	パシーに関する情報であって、本サービスポリシーに基づきモイが取得す ただく情報 相規均用1条に定義されています。)のほか、キャンペーン等の際に利用:	る以下の情報です。 皆が本サービスの利用者が入力する情報等	
(2)本サービスご利用時にモー・端末情報(本サービスの新した)・端末情報(本サービスの新した)・ログ情報および行動履歴 ・ログ情報および行動履歴 新からのリクエスト日時等を取:	イが現得する情報 維持・改善のためまたは不正行為防止のため、本サービスの利用者が使用 情報(本サービスの維持・改善のためまたは不正行為防止のため、本サート 暑することがあります。)	rる端末の固有情報を取得することがあります。) (ス利用時に自動で生成、保存されるIPアドレス、本サービスの利用	視聴環境チェック
🗌 プライバシーポリシーに『	同意する。		
	購入を確定し <u>てお支払いへ</u>		動作確認のため、必ず視聴する端末で視聴環境チ
			てください。

はじめに	チケット購入	ライブ視聴	録画視聴	その他

お支払い

### お支払い画面に進んでから45分以内にチケットの決済方法を選択してください。 ペイジー払いは配信予定日の2日前の23時、コンビニ払いは配信予定前日の23時を過ぎると選択できなくなります。

◎☆☆☆♪ジ◎ 〒お支払い				クレジットカード
購入手続き	お支払い	靖入完了		
商品名 プレミア型信チグット RYOHEI 無被害配信ライブ 配信日料: 2020/12/31 22:00	T	数量	小叶 2,000円	Visa/MasterCard/JCB/AMEX のカードブランドで
システム利用料			100円	
3支払い金棚 お支払いを完了すると商品の購入が完了します			2,10014	Amazon Pay
45 分以内に購入が完了しない場合 ・ 購入は自動的にキャンセルされます				
・今後商品が購入できなくなることがあります				Amazonアカウントに紐づいた決済情報を用いてお
SA 🜨 📧 📟				
				ネット銀行
	2,100円			
nazon Payでお支払い				
iazon Payを利用するとAmazonアカウントにご登録のクレ	(S) amazon pay			FayFay或1]C未入或1]のの外列応していよ9。次方
	Amazon アカウントでお支払い Amazon Payでお支払いへ 2.100円			
ット銀行				ペイジー
×93				
	ネット銀行でお支払いへ			ペイジーに対応した銀行ATMやネットバンキング・
	2,100円			いできます
(ジー 第入した場合、支払期限日は2020年12月19日になります)				
e.				
	ペイジーでお支払いへ			コンヒニ
	2,100円			
コンピニ払い (別2)100円の手数料) 本日満入した場合、支払期税日は2020年12月12日になります。			セブンイレブン/ファミリーマート/ローソン/ミニスト	
				│ でお支払いできます。※決済手数料が220円かか
	コンビニでお支払いへ 2,200円			
Componetion				
Corporation				

# -ドブランドでお支払いできます。 mazon Pay 報を用いてお支払いできます。 ネット銀行 います。※決済手数料が220円かかります。 ペイジー ・バンキング・モバイルバンキングを通じてお支払 コンビニ

ソン/ミニストップ/セイコーマート のコンビニ店頭 が220円かかります。

2

# お支払い(クレジットカード払い)

## カード情報の入力

クレジットカード番号・有効期限・セキュリティーコードを入力 して、「送信」してください。

クレジットカード決済お申し込み サイト名 プレミア配信-ツイキャス公式ストア

> 3Dセキュア (本人認証サービス) ※詳しくはこちらをご確認ください。

お申し込みになる場合は、以下の項目をすべてご入力いただき「お申し込み内容確認」ボタンを押してください。

	ご利用内容
ご利用金額	¥2,560
ご利用代金の請求 名	プレミア配信-ツイキャス公式ストア

クレジットカード決済申し込みフォーム			
カード名義	(例) TARO YAMADA 【半角】		
カード番号	(例) 1234567891234567 【半角】 【ハイフンなし】		
カード有効期 限	▶ 月 / 20 ▶ 年 (例) 12 月 / 2010 年		
	(例) 999 【半角】 セキュリティコードとは? クレジットカードの裏面に記載されている3桁または、表面に記載されている4桁の番号で す。		

## 3Dセキュア認証

クレジットカード決済をより安全に行うために3Dセキュア(本 人認証サービス)を導入しています。 事前にご利用の各クレジット会社にて設定されたパスワー ドを入力してください。

※3Dセキュアは、セキュリティコードやカードの暗証番号と は異なります。

## VISA



? ヘルプ キャンセル

**Added Protection** 本人認証を行ないます。パスワードはエポスNetのパスワードで す。 加盟店名: TwitCasting ご利用金額: JPY 400 ご利用日: 20/12/10 カード番号: XXXX XXXX XXXX パーソナルメッセージ: エポスカード パスワード:

送信

※認証画面はクレジットカード会社によって異なります。

はじめに	チケット購入	ライブ視聴	録画視聴	その他

# お支払い(Amazon Pay払い)



購入完了

Amazon Pay プライバシー規約

400 円

数量 お支払い金額

1

+ 新規追加

# お支払い(ネット銀行払い)



お支払い(ペイジー払い)

#### ペイジーにてお支払い 電話番号を入力 2 お客様番号となる「電話番号」を入力してください。 購入完了ページにお支払い手順が表示されますので、ペイ ジーからお支払い期限までに支払いを行ってください。 **TwitCasting** ご登録メールアドレス宛に sendonly@epsilon.jp からも支払 い案内メールが送信されます。 商品名 合計金額 お支払い手順 RYOHEI 無観客配信ライブ **400**<sub>⊟</sub> 以下の手順に従いお支払いをお願いいたします。同様の内容をメールでもお送りしております。 ネット銀行決済 - ペイジー @ 様 以下商品のご購入ありがとうございます。 電話番号を市外局番から入力してください。 お支払の際「お客様番号」として必要となります。(※は入力必須です)。 商品名:RYOHEI 無観客配信ライブ 支払額:400円 電話番号 (携帯可) 内容をご確認の上「お支払期限」(2020年12月20日)までに 各収納機関のATM・オンラインバンキング・モバイルバンキングのいずれかで お支払いをお願いします。 半角数字、ハイフンなし(例:0312345678) 以上の内容でよろしければ、「決定」ボタンをクリックしてください。残高をご確認いたし 収納機関番号 ます。 確認番号 :2020年12月20日 お支払期限 決定 ※上記内容はお支払い時に必要な項目となりますので、必ずメモ等にお控え下さい。 ※ペイジー支払いに関するご案内をご登録メールアドレス宛にお送りしております。 [イプシロン決済]からのメールをご確認ください。

2

# お支払い(コンビニ払い)

## コンビニを選択

支払いを行うコンビニを選択してください。 「ローソンその他」を選択する場合は、電話番号も 入力してください。

#### 公式ストア »

🎅 お支払い(コンビニ支払い)

購入手続き	お支払い	購入完了		
お支払いに利用するコンビニを以下から選択して	「購入を確定する」ボタンを押して下さい。			
v	セブンイレブン			
	Tendy Flort ファミリーマート			
LAWBORN (1997) 「「「」 ローソンその他				

本日購入した場合、支払期限日は2020年12月13日になります。

商品名	数量	お支払い金額
RYOHEI 無観客配信ライブ	1	500円

電話番号 (例: 09012345678)



### 店頭にてお支払い

購入完了ページにお支払い手順が表示されます。お支払 い期限までにコンビニで支払いを行ってください。

[セブンイレブンの場合]

「払込票番号(13桁)」を、セブンイレブン各店のレジにて店 員にお伝えいただき、代金をお支払いください。

[ローソン・ミニストップ]

「受付番号(6桁)」と「電話番号/取扱番号」をLoppiに入力し、「申込券」を持ってレジにて代金をお支払いください。

[ファミリーマート]

「企業コード(5桁)」と「注文番号(12桁)」をFamiポートに入力 し、「申込券」を持ってレジにて代金をお支払いください。

ご登録メールアドレス宛に sendonly@epsilon.jp からも支払 い案内メールが送信されます。

購入確認メール

チケットの決済が完了すると、casma@twitcasting.tv から登録メールアドレス宛に購入完了メールが届きます。

#### **〈** 全受信

 $\wedge \vee$ 

[キャスマーケット] 購入が完了し ました [ID: 112]

moimoi2020 さま

購入アカウント: moimoi2020(Twitterアカ ウント) 購入日時: 2020/12/08 15:12:35 購入ID: 112 商品名: 購入メッセージ 配信日時: 2020年12月26日(土) 0:00 数量: 1 お支払い金額: 1,100 円 (クレジットカード支 払い) - 商品代金: 1,000円 - システム利用料: 100円 ご購入ありがとうございました。

ご購入の詳細は、以下のリンクからご確認い ただけます。 <u>https://twitcasting.tv/moimoi2020/</u> <u>accountshoppurchased/112</u>

登録メールアドレスは、チケット購入時に登録したアドレスです。

商品名		数	(量	小計
プレミア配信チケット           RYOHEI 無観客画           配信日時: 2020/12/	2 <b>信ライブ</b> 31 22:00		1	2,000円
システム利用料				100円
お支払い金額				2,100円
購入アカウント	<b>モイちゃん</b> @moimoi2020 ※ チケットはこのアカウントでのみ表示が可能です			
メールアドレス	moimoi.com			
	<ul> <li>※ @malmal252 さんには公開されません。</li> <li>※ @twitcasting.tv からのメール受信許可をお願いしま</li> </ul>	ます。		
メールアドレス (再入力)	moimoi.com			
メッセージ(自由入力)				

# チケット確認 (チケットー覧)

プレミア配信/公式ストアの「購入履歴」から購入したチケット一覧を確認できます。



フレミア配信チケット 未払いキャンセル	購入ステータスについて		
<b>Promier</b> LIVE 配信日時:2020年12月28日(月) 0:00 1,000 円	購入済み	チケットが正常に購入できています。 プレミア配信ライブ・録画の視聴が可能です。	
アremier       フレミア配信チケット       お支払い待ち         アドロ・レーン・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	お支払い待ち	ペイジー・コンビニ払いの支払いが確認できていない状 態です。「お支払い」ボタンから支払い情報を確認しお 支払いを行ってください。 ※お支払い後、決済データの反映までに1~2時間程度 かかる場合があります。	
The Stream         プレミア配信チケット         勝入済み           RYOHEI 無観客配信ライブ         配信日時:2020年12月31日(木) 22:00	未払いキャンセル	ペイジー・コンビニ払いにて支払い期限までにお支払い が行われなかったため、購入がキャンセルされていま す。	
<ul> <li>② ライブ視聴</li> <li>■ 公開中の録画(0)</li> </ul>	決済失敗	購入ボタンを選択後、規定時間以内に決済完了まで進まなかったため、購入がキャンセルされています。	

© Moi Corporation

# チケット確認(チケット詳細)

購入履歴の一覧からチケットを選択すると、各チケットの情報を確認できます。

#### 購入詳細



2

# ライブ視聴の流れ(アプリ)

## アプリダウンロード

アプリからプレミア配信を視聴する場合は、『ツイキャス・ ビュワー』アプリをダウンロードしてください。

- App Store または Google Play で ツイキャ スビュワーと検索します。
- 7. 青色の「ツイキャス・ビュワー」アプリをダウン
   ロードします。
- 3. インストールしたアプリのアイコンをタップしま す。



**ツイキャス・ビュワー** 12+ ライブ動画とラジオの視聴ツール MOL CORPORATION iPad対応 「エンターテインメント」内51位 \*\*\*\*\*\* 4.5+24.8万件の評価

無料
· App内課金が有ります

## ログイン

### チケットを購入したアカウントでログインします。



© Moi Corporation

3

# ライブ視聴の流れ(アプリ)

購入履歴を開く

アプリを起動し、マイページから「プレミア配信/公式ストア購入 履歴」を開いてください。購入履歴が表示されない場合は、ロ グインしているアカウントが購入アカウントと同一かどうかご確 認ください。

## ライブ視聴をタップ

購入履歴のチケットー覧から、「ライブ視聴」をタップします。



# ライブ視聴の流れ(アプリ)

5 ライブ視聴ページを開く	オフラインの画面のまま開いておくと	自動的にライブが開始されます
	18:56	- 視聴画質が変更できます。
ライブと録画タブから「視聴ページへ」をタップし	< C ツイキャス公式 @twitcasting_jp	設定
し祝聴ハーンを用さます。	19:02	画質 (WiFi)
港 λ ≓¥ 4回		超高画質
州時八計市四		ソース画質 イ
		標準画質
BYOHEL 無観客配信ライブ		中~低画質(自動)
配信日時: 2020年12月31日(木) 22:00 2,000 円 商品ページ	▲ 121 / 195 音楽:弾き語り(男性Vo)	低画質
	Hime@さん @hime_7_9	
ライブと録画 メッセージ 明細		①通知登録
	kuni @ku9_81nin ★★ 最高だね!	◎~~~~ ライブ閉他のっくいんがい
ライブ	💭 ハチドリ @bird187702_s 🌻	豆妹りると、パーク開始のコバンドが設
	うおおおおおおお	禍された場合にノッシュ通知でフィノ
	初心者21 @q8widde_98 *** ともよちゃんかわいすぎる	開始のお知らせが届きます。
配信が始まると視聴ページから視聴できます	GO! @gogo_heaven352 👬	②アイテム送信
	ギターうまいね	保有ポイントを使ってアイテムを送信
(248/ハーシ/ハ)		できます。
	<ul> <li>コメントする</li> </ul>	
		③コメント送信
	€15 575 €16 3 €26 36 *** >-77830HARCBAY.	コメントを送ることができます。
© Mol Corporation		

# ライブ視聴の流れ(PC)

## ログイン

ツイキャスのWEBサイト(twitcasting.tv)を開き、右上のログインボタンから、チケットを購入したアカウントでログインします。



左側にあるメニューからプレミア配信/公式ストア(https://twitcasting.tv/shop.php)を開きます。



はじめに	チケット購入	ライブ視聴	録画視聴	その他
------	--------	-------	------	-----

# ライブ視聴の流れ(PC)



購入履歴のチケット一覧から、「ライブ視聴」をクリックして視聴ページを開きます。



# ライブ視聴の流れ(PC)

### ライブ視聴ページについて

### ライブが始まると、画面に映像が映し出されます。配信中以外は「オフライン」表示となります。



# 録画視聴の流れ(アプリ)



3

# 録画視聴の流れ(アプリ)

## 録画ページを開く

ライブと録画タブから公開中の録画のサムネイ ルをタップし、録画視聴ページを開きます。

#### 公開中の録画

録画 00:07	録画 00:13 Twitcasting
RYOHEI無観…	RYOHEI 無観…
58秒前	1分前
፵ 0	፵ 0

(視聴期限: 2021年1月9日(土) まで)

お客様の環境等が原因で発生した、視聴できないといったトラブ ルにつきましては、弊社で個別の対応や返金等の対応はいたしか ねますので、ご了承ください。 配信を視聴しなかった場合も返 金等はいたしかねます。



再生画面の[▶]をクリックすると 録画再生が始まります。

①音量調整

②シークバー

③拡大表示

# 録画視聴の流れ(PC)

## プレミア配信を開く

左側にあるメニューからプレミア配信(<u>https://twitcasting.tv/shop.php</u>)を開きます。



2 購入履歴を開く

上部にある「購入履歴」を開きます。



はしめに デケット賄入 フィノ祝聴 好回祝聴 その	はじめに	チケット購入	ライブ視聴	録目記書録画視聴	その他
---------------------------	------	--------	-------	----------	-----

# 録画視聴の流れ(PC)

## 3 視聴ページを開く

購入履歴のチケット一覧から、「公開中の録画」をクリックします。



購入履歴のチケット一覧から、「公開中の録画」をクリックします。



(視聴期限: 2021年1月9日(土) まで)

# 録画視聴の流れ(PC)

### 録画視聴ページについて

再生画面の[▶]をクリックすると録画再生が始まります。



29

メッセージ機能

メッセージ機能を利用すると、チケットを購入した日からライブ日の60日後まで購入者と出品者との間でメッセージのやり取りができます。

初めて送る場合は、購入履歴のメッセージタブから送信してください。

■メッセージは支払いが完了すると利用できるようになります。

■一度送信したメッセージの修正や削除はできません。

#### 購入詳細

プレミア配信チケット     購入済み       RYOHEI 無観客配信ライブ       配信日時:2020年12月31日(木) 22:0       2,000 円       商品ページ	)0	
ライブと録画	メッセージ	明細
販売者に問い合わせ (残り15回)		
▼ メッセージ機能について		



# 払戻について

ツイキャスでは、イベントの中止が決定し、チケット購入者に対してチケット代金の払戻が必要となった場合に、 出品者の依頼に応じて払戻システムを利用した払戻手続きを行っております。

### 払戻システムが選択された場合

ご登録アドレス宛にツイキャスから払戻に関するお知らせが届きます。 続けて約12日後に、「ウェルネット送金サービス」から払戻のお手続きのご案内が送信されます。 メールの案内に従い、期日までに払戻手続きを行ってください。

※事前に「@well-net.jp」からのメールが受信できるようにご設定ください。 ※登録内容の不備や手続き忘れ等により、正常に払戻が完了しなかった場合は、システムを通じた払戻が不可能となります。 メッセージ機能を利用し、出品者へ払戻対応をご依頼ください。

### 払戻システムが選択されない場合

出品者が払戻システムを利用しない場合は、システムを通じた払戻は行われません。 出品者からの返金のご連絡をお待ちください。

メッセージ機能等を通じて、出品者と直接やりとりを行うことが可能です。



以下の場合は、チケットの購入を行うことができません。

- すでにチケットを購入済みのアカウントまたは無料招待、プレゼント参加しているアカウントでログインしている場合
- 対象のチケットが売り切れている場合
- ライブ終了後にライブ録画が公開されていない場合



クレジット決済が失敗します

クレジットカードの決済時にエラーが発生する場合は、恐れ入りますが、ご利用のクレジットカード会社さまへ直接お問い合わ せください。

また、通信状況が不安定な場合に決済エラーが発生することがございますので、安定した通信環境下で再度購入をお試しく ださい。



チケットの購入完了メールが届かない場合は、以下の3つをご確認ください。

メールが遅延している

購入直後にメールが届かない場合は、メールの遅延が考えられます。 時間を少し空けてから再度確認をお願いいたします。

• 迷惑メールとして認識されている/ドメイン指定の受信設定がされている

迷惑メールフォルダへ振り分けられていないかのご確認をお願いいたします。 また、メール受信設定にて casma@twitcasting.tv より受信ができるようご設定をお願いいたします。 携帯電話会社のメールアドレスで購入される場合に、メールが届かないことが多々見受けられます。 メールの受信設定を予めご確認いただきますようお願いいたします。

違うメールアドレスで購入している

お心当たりのあるいくつかのメールアドレスにログインし、受信メールと迷惑メールフォルダのご確認をお願いいたします。

その他

録画視聴

よくある質問

## チケット購入後のキャンセルはできますか?

ご購入後のキャンセルまたはチケット種類の変更はできません。

なお、ツイキャスを通じたチケット払戻が決定された場合、ご登録のメールアドレス宛に払戻に関するお知らせが届きます。マ イチケット > 購入履歴 > 購入詳細 より口座情報入力期限までに振込先口座の登録を行ってください。

※期日までに購入者側で口座情報の入力が完了しない場合や、ご登録内容に不備があり、振込ができなかった場合は、ツイ キャスを通じた払戻はできません。メッセージ機能等を利用して、出品者にご連絡ください



### ライブ当日や終了後もチケットを購入できますか?

チケットが販売されている場合は、ライブ当日やライブ終了後でもチケットを購入できます。 チケットを購入すると、その時点からライブの視聴が可能となり、また、ライブ終了後も公開中のライブ録画を後から見逃し視 聴できます。

ライブ終了後にライブ録画が公開されていない場合は、チケットを購入することはできません。

購入履歴が表示されません

購入履歴は、チケットを購入したアカウントでログインしている場合のみ表示されます。

購入履歴が表示されない場合は、ログインアカウントをお確かめの上、チケットを購入したアカウントに切り替えてください。

購入アカウントを変更したいです

チケット購入は、ログイン中のアカウントで行われます。 ログインアカウントを切り替えてからチケットをご購入ください。

また、購入完了後にアカウントを変更されたい場合は、こちらで購入情報を別のアカウントに移行いたします。 対象チケットの購入IDと変更先のアカウントIDを記載し、<u>support@twitcasting.tv</u>までご連絡ください。

## 購入時のメッセージの入力を忘れました

恐れ入りますが、購入時のメッセージを後から修正することはできません。 お手数ですが、メッセージ機能等を通じて出品者様に直接ご連絡いただけますようお願いいたします。



出品者よりプレミア配信の招待URLを受け取った場合、そのURLにアクセス・ログインし、「参加」ボタンを押すことで、プレミア 配信ライブ・録画を視聴することができます。

参加後は、アカウントの登録メールアドレス宛に案内メールが送信されますのでご確認ください。

ライブが視聴できません

チケットを購入したのにライブが視聴できない場合は、以下の2つをご確認ください。

ログインアカウントが異なっている

プレミア配信ライブは、チケットを購入したアカウントでのみご視聴可能です。 購入時のメール等を確認いただき、正しいアカウントでログインしているかお確かめください。

- ・c:から始まるID(c:twitcasting)・・・・・・キャスアカウント
- ・IDのみ(twitcasting)・・・・・・・Twitterアカウント
- ・f:から始まるID(f:ツイキャス / f:123412341124)・・・Facebookアカウント
- ・i:またはig:から始まるID(i:twitcasting / ig:twitcasting)・Instagramアカウント

#### • 通信速度不足

快適に視聴するためには、安定したインターネット回線が必要です。 視聴時に映像が再生されない、映像が途切れる等の問題が発生する場合は、視聴画質の調整をお試しください。

録画が視聴できません

チケットを購入したのに録画が視聴できない場合は、以下の3つをご確認ください。

ログインアカウントが異なっている

プレミア配信の録画は、チケットを購入したアカウントでのみご視聴可能です。 購入時のメール等を確認いただき、正しいアカウントでログインしているかお確かめください。

• 録画が公開されていない

ライブ終了後に録画が公開されていない場合は、ご視聴いただくことができません。 録画の公開/非公開は出品者による設定が必要です。公開期間中にもかかわらず視聴できない場合は、メッセージ機 能等を通じて出品者に直接お問い合わせください。

#### 通信速度不足

快適に視聴するためには、安定したインターネット回線が必要です。 視聴時に映像が再生されない、映像が途切れる等の問題が発生する場合は、アプリやブラウザを立ち上げ直し、でき るだけ通信の良好な場所・時間帯で録画の再生をお試しください。

## 合言葉の入力を求められます

本番前のテスト配信のために、合言葉を設定した非公開ライブを行っているケースがございます。 プレミア配信ライブでは、合言葉は設定されません。

チケットを購入した端末以外で視聴できますか?

プレミア配信はチケットを購入したアカウントでログインしていればどの端末からでもご視聴可能です。 プレミア配信を視聴したい端末で購入アカウントへのログインを行いご視聴ください。

テレビから視聴できますか?

領収書が欲しいです

テレビ画面でツイキャスのプレミア配信を視聴したい場合は、 有線ケーブルまたは無線接続を利用して、スマホ/PC画面をテレビ画面にミラーリングしてください。

接続機器や詳しい接続方法につきましては、お使いの端末・テレビによって異なりますので、 恐れ入りますが、ご自身でお調べいただけますようお願いいたします。

クレジットカード払いで購入したチケットは決済完了後に領収書を発行することができます。 購入履歴の明細画面から「領収書を表示する」を開いてご利用ください。

銀行振り込みやコンビニ払い決済の場合は、「ご利用明細書」や「レシート」が領収書に相当します。各銀行やコンビニにて発行をご依頼ください。

## チケットをプレゼントされました

チケット購入者よりプレミア配信の参加リンクをプレゼントされた場合、そのURLにアクセス・ログインし、「参加」ボタンを押すことで、プレミア配信ライブ・録画を視聴することができます。

※参加リンクには必ず有効期限内にアクセスしてください。有効期限後はチケットを受け取ることはできません。



プレミア配信の配信日時の前であれば、チケット購入者側で参加リンクからすでにプレゼントを受け取っているアカウントを変 更することができます。

購入詳細タブの【プレゼント参加リンクー覧】から【参加取消】をタップすることで、プレゼントの取り消しが可能です。参加取り 消し後に、参加リンクを受け取った側は再度別のアカウントでプレゼント用チケットを受け取ることができます。

## 購入アカウントにログインできません

購入アカウントにログインできない場合、シリアルコードを入力することで購入アカウントと別のアカウントから配信を視聴でき ます(シリアルコードでの視聴は購入アカウント含め1アカウントのみ有効です)。 該当のプレミア配信チケット購入画面>シリアルコードを使用する>次へ>視聴する をタップすることで、シリアルコードでの

報告のフレミア配合アアフト編入画面フラフアルコードを使用するフクペン構成するをフラファることで、フラアルコードでの 視聴が可能です。※シリアルコードをスマホから利用される場合は、必ずアプリをご利用ください。

## シリアルコードをプレゼントしたいです

相手にシリアルコードを渡して視聴してもらうこともできます。シリアルコードはプレゼント用参加リンクの末尾の部分となりま す(コードの入力は該当のプレミア配信チケットの配信中に限り可能です。)。

例:https://cas.st/tp/シリアルコード

配信開始後、該当のプレミア配信チケット購入画面からシリアルコードを入力し、配信を視聴するようお伝えください。