

けやきネット よくある質問（FAQ）



2024年12月更新

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.	項目	項目区分	Q（質問）	ページ
No.1	団体登録	登録要件	利用者登録の種類と要件を教えてください	3
No.2	団体登録	新規登録	新規登録の方法を教えてください	4
No.3	団体登録	本人確認書類	本人確認書類とは何か？	6
No.4	団体登録	本人確認書類	本人確認書類はどこへ提出すればよいのか？	7
No.5	団体登録	変更申請	登録情報の変更方法を教えてください	8
No.6	団体登録	更新申請	更新手続きの方法を教えてください	9
No.7	団体登録	有効期限	有効期限内に更新をし忘れた場合どうすればよいのか？	10
No.8	団体登録	登録料、更新料	けやきネット新規登録時や、更新手続き時に料金はかかるのか？	11
No.9	団体登録	申請書受付窓口	利用者登録申請書の配布や受付窓口はどこか？	12
No.10	団体登録	利用者登録カード	利用者登録カードはどこでもらえるのか？	13
No.11	団体登録	利用者登録カード	利用者登録カードを紛失した場合、どうすればよいのか？	14
No.12	団体登録	重複登録	「構成員が重複しています」との事由で新規登録申請が却下になった。構成員の重複とは何か？	15
No.13	団体登録	パスワード	パスワードを忘れてしまった場合、どうすればよいのか？	16
No.14	団体登録	メールアドレス	けやきネットからのメールを受信できない	17
No.15	団体登録	利用停止の解除	施設予約をしたいが、けやきネットの画面に「未納」により利用停止中と表示され、予約ができない。どのようにすれば再度予約ができるようになるのか？	18
No.16	団体登録	登録廃止	利用者登録を廃止したい	19
No.17	施設予約	予約スケジュール	抽選申し込み、抽選結果、空き施設予約のスケジュールを教えてください	20
No.18	施設予約	抽選申込	抽選申込みの方法を教えてください	21
No.19	施設予約	抽選申込	抽選申込ができない	22

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.	項目	項目区分	Q（質問）	ページ
No.20	施設予約	主な活動施設 の変更	主な活動施設の変更方法を教えてほしい	23
No.21	施設予約	空き施設予約	空き施設の予約申込みの方法を教えてほしい	24
No.22	施設予約	抽選申込・ 空き施設予約	集会施設（区民センター、地区会館、区民集 会所）を連続枠で予約する方法を教えてほし い	25
No.23	施設予約	予約の取消	施設予約の画面で「取消処理中」と表示され ているのは何か？	26
No.24	施設予約	予約の取消	キャンセル料はいつから発生するのか？	27
No.25	施設予約	予約の取消	屋外施設を予約しているが天候不良のためキ ャンセルしたい。どのようにすればよいか？	28
No.26	施設予約	当日予約・ 当日キャンセル	利用日当日の予約やキャンセルをしたい	29
No.27	施設使用料	支払方法	施設使用料の支払い方法について教えてほし い	30
No.28	施設使用料	口座振替	施設使用料の引落口座を登録したい	31
No.29	施設使用料	口座振替	代表者以外の口座を登録できるか？	32
No.30	施設使用料	口座振替	口座振替を廃止したい	33
No.31	施設使用料	口座振替	引落日に口座振替ができていなかった場合ど うすればよいか？	34
No.32	施設使用料	コンビニ払い	コンビニでの支払方法を教えてほしい	35
No.33	施設使用料	コンビニ払い	支払期限までにコンビニで支払いができなか った場合どうすればよいか？	36
No.34	施設使用料	コンビニ払い	コンビニ支払番号の確認方法を教えてほしい	37
No.35	施設使用料	領収書	施設使用料を納付したことが分かる領収書は 発行してもらえるか？	38
No.36	その他	けやきネット	けやきネットの利用時間を教えてほしい	39
No.37	その他	問い合わせ	けやきネットサービスセンターの受付時間 について教えてほしい	40

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.1	項目	団体登録	項目区分	登録要件
Q（質問）				
利用者登録の種類と要件を教えてください				
A（回答）				
1. 利用者登録の種類 【一般団体】 ●構成員が5人以上であること ●構成員の半数以上が世田谷区内在住者が在勤者が在学者であること 【テニスグループ】 ●構成員が2人以上4人以下であること ●構成員の2人以上が世田谷区内在住者が在勤者が在学者であること ※テニスグループ登録で利用できる施設は、世田谷・羽根木・玉川野毛町公園、総合運動場、大蔵第二運動場、リコー砦総合運動場の「テニスコート」のみです。 ※学校の「テニスコート」は利用できません。利用したい場合は、【一般団体】での登録が必要です。 2. 登録要件 ●原則として世田谷区在住の方を代表者にしてください。 ●施設使用の責任及び施設使用料の支払い義務を負える18歳以上の方を代表者にしてください。 ●複数の団体に登録する場合、構成員の半数以上が重複している場合は登録できません。 ※登録には新規登録料がかかります。 ⇒登録料については、【No.8：Q.けやきネット新規登録時や、更新手続き時に料金はかかるか？】をご確認ください。				
関連ページ				
登録の種類と要件				
https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kusei/010/003/001/d00123960.html				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.2	項目	団体登録	項目区分	新規登録
Q（質問）				
新規登録の方法を教えてください				
A（回答）				
利用者登録のながれは下記のとおりです。				
1. 電子申請で行う場合（インターネット申請）				
① 利用者登録申請 けやきネットホームページ内の「初めての方・これから登録される方【利用者登録申請】」を選択して、入力フォームに必要事項を入力の上、申請する。 				
② 本人確認資料の提出 代表者の氏名、住所、生年月日が記載された本人確認書類（写し）を電子、郵送、FAX、窓口のいずれかの方法で提出する。 				
③ 区による審査 本人確認資料が区に到着次第、審査を行いますので承認完了までお待ちください。 				
④ 承認完了 承認完了通知は申請時に登録されたメールアドレス宛、およびけやきネットのメッセージ欄に通知されます。 ※団体構成員の内少なくとも1名のメールアドレス登録にご協力をお願いします。 登録されると、各種申請の審査結果や施設の抽選結果等がメールで通知されます。 				
⑤ 利用者登録カードの印刷 けやきネットにログイン後、利用者登録カードを印刷する。 ⇒印刷の方法は、【No.10：Q.利用者登録カードはどこでもらえるか？】をご確認ください。 ※施設利用時には利用者登録カードの提示が必要です。				

2. 紙申請で行う場合

① 利用者登録申請書の記入

「けやきネット」利用者登録申請書に必要事項を記入する。

※申請書は、各窓口【No.9：受付窓口一覧表を参照】で受け取ることが出来るほか、けやきネットのホームページ内の「書式のダウンロード」からダウンロードすることもできます。



② 利用者登録申請書と本人確認資料の提出

①の申請書と一緒に、代表者の氏名、住所、生年月日が記載された本人確認書類（写し）を郵送、窓口のいずれかの方法で提出する。



③ 区による審査

窓口への提出後（郵送で申請の場合は書類が区に到着次第）、審査を行いますので承認完了までお待ちください。



④ 承認完了

即日登録可の窓口へ提出された場合は、その場で利用者登録カードとけやきネットガイドブックをお渡しします（郵送申請の場合は郵送で送付）。また、承認完了通知が申請時に登録されたメールアドレス宛、およびけやきネットのメッセージ欄に通知されます。

関連ページ

けやきネット利用者登録（新規登録）の手続きについて

<https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kusei/010/003/001/d00123985.html>

けやきネットホームページ

<https://setagaya.keyakinet.net/Web/>

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.3	項目	団体登録	項目区分	本人確認書類
Q（質問）				
本人確認書類とは何か？				
A（回答）				
本人確認書類とは、代表者の氏名、住所、生年月日が確認できる運転免許証、健康保険証、マイナンバーカード等の公的書類のことです。 ※住民票、マイナンバーの通知カードは不可 新規登録申請や代表者（氏名・住所）の変更が伴う変更申請等を行う場合、本人確認書類（写し）の提出が必須となります。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.4	項目	団体登録	項目区分	本人確認書類
Q（質問）				
本人確認書類はどこへ提出すればよいか？				
A（回答）				
本人確認書類は以下のいずれかの方法で提出してください。紙申請の場合は、利用者登録申請書と一緒に提出してください。 ●電子で提出する場合 下記の関連ページをご確認ください。 ●郵送で送付する場合 〒154-8504 世田谷区世田谷 4-21-27 世田谷区地域行政部地域行政課けやきネット担当あて ●FAXで送付する場合 けやきネットサービスセンターあて FAX:03-5430-0173 ●窓口を持参する場合 ⇒受付窓口の詳細は【No.9：Q.利用者登録申請書の配布や受付窓口はどこか？】を参照してください。				
関連ページ				
オンラインで本人確認資料の提出ができるようになりました				
online_tetsuzuki.pdf (setagaya.lg.jp)				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.5	項目	団体登録	項目区分	変更申請
Q（質問）				
登録情報の変更方法を教えてほしい				
A（回答）				
代表者に変更になった、構成員が増えたなど、登録情報が変わった場合には変更手続きが必要です。手続きには下記二つの方法があります。 1. 電子申請で行う場合 けやきネットホームページのマイメニュー「利用者情報の更新・変更」を選択し、ログインを行ってください。ログイン後、「利用者情報の変更手続き」を選択し、登録情報を変更してください。利用者情報の変更手続き確認画面で「登録」を選択すると完了となります。 申請完了後、区が審査を行いますので承認完了までお待ちください。承認完了通知は申請時に登録されたメールアドレス宛、およびけやきネットのメッセージ欄に通知されますので、ご確認をお願いします。 2. 紙申請で行う場合 利用者登録申請書に変更事項が分かるように記入の上、郵送または窓口へ提出してください。申請書は、<u>各窓口【No.9：受付窓口一覧表を参照】</u>で受け取ることが出来るほか、けやきネットホームページ内の「書式のダウンロード」からダウンロードすることもできます。 ※電子申請、紙申請どちらの場合も、<u>代表者に変更がある場合は、代表者の氏名、住所、生年月日が記載された本人確認書類（写し）の提出が必須となります。</u> 別途、電子、郵送、FAX、窓口のいずれかの方法でご提出ください。				
関連ページ				
けやきネット利用者登録内容の変更手続きについて				
https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kusei/010/003/001/d00124042.html				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.6	項目	団体登録	項目区分	更新申請
Q（質問）				
更新手続きの方法を教えてください				
A（回答）				
更新手続きを行うには、下記の二つの方法があります。				
1. 電子申請で行う場合 けやきネットホームページのマイメニュー「利用者情報の更新・変更」を選択し、ログインを行ってください。ログイン後、「利用者有効期限の更新」を選択し、利用者情報を更新してください。構成員の情報を含め、登録内容（代表者の変更、構成員の加入・脱退・住所）に変更がある場合は、必ず最新の状態に更新してください。利用者有効期限の更新確認画面で「登録」を選択すると完了となります。 申請完了後、区が審査を行いますので承認完了までお待ちください。承認完了通知は申請時に登録されたメールアドレス宛、およびけやきネットのメッセージ欄に通知されますので、ご確認をお願いします。				
2. 紙申請で行う場合 利用者登録申請書に最新の団体情報を記入の上、郵送または窓口へ提出してください。申請書は、 <u>各窓口【No.9：受付窓口一覧表を参照】</u> で受け取ることが出来るほか、けやきネットホームページ内の「書式のダウンロード」からダウンロードすることもできます。				
※電子申請、紙申請どちらの場合も、 <u>代表者に変更がある場合は、代表者の氏名、住所、生年月日が記載された本人確認書類（写し）の提出が必須となります。</u> 別途、郵送、FAX、窓口のいずれかの方法でご提出ください。				
※ <u>更新手続きが完了したら、最新の有効期限の載った利用者登録カードを印刷してください</u> （窓口で手続きされた場合は印刷したカードをお渡しします）。 ⇒カードの出力手順は【No.10：Q.利用者登録カードはどこでもらえるか？】をご確認ください。				
関連ページ				
けやきネット利用者登録の更新手続きについて				
https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kusei/010/003/001/d00189245.html				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.7	項目	団体登録	項目区分	有効期限
Q（質問）				
有効期限内に更新をし忘れた場合どうすればよいか？				
A（回答）				
有効期限が切れてしまった場合は、改めて新規登録をしていただくことになります。 有効期限の半年前から更新申請が可能ですので、引き続きけやきネットをご利用される場合は有効期限内に更新申請を忘れず行ってください。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.8	項目	団体登録	項目区分	登録料、更新料
Q（質問）				
けやきネット新規登録時や、更新手続き時に料金はかかるか？				
A（回答）				
けやきネットに新規登録する際は利用者登録料として 1,500 円（2 年間有効）、有効期限の更新をする際は利用者登録更新料として 1,000 円（2 年間有効）をご負担いただきます。 登録料、更新料とも後日（更新料は有効期限日後）ご指定の支払い方法で請求させていただきます。 ※登録、更新時に窓口で料金を頂くことはありません。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.9	項目	団体登録	項目区分	申請書受付窓口	
Q（質問）					
利用者登録申請書の配布や受付窓口はどこか？					
A（回答）					
申請書類の配布と受付、本人確認書類の受付窓口は下記をご確認ください。					
窓 口				受付	申請書 配布
●各総合支所 地域振興課 生涯学習・施設 （世田谷・北沢・玉川・砧・烏山）		平日 8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・ 年末年始は受付不可	○ 即日 登録 可能	○	
● 地域行政部 地域行政課 区民施設担当					
●総合運動場 体育館 現地管理事務所 ※総合運動場は、下記の曜日・日時は申請書の配布とお預かりのみとなります。即日登録はできません。 平日 17:00～21:00 土曜・日曜・祝日 6:30～21:00 年末年始 9:00～17:00					
●各区民センター （奥沢・粕谷・鎌田・上北沢・烏山・桜丘・太子堂・代田・玉川台・弦巻・深沢・宮坂） 9:00～22:00 ※施設休館日、年末年始は受付・配布不可			○ 預かりのみ	○	
●各まちづくりセンター ※北沢・等々力・成城・烏山を除く		平日 8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・ 年末年始は受付不可	○ 預かりのみ	○	
●大蔵第二運動場 フロント 8:30～21:45 ※保守点検日は受付不可			○ 預かりのみ	○	
●二子玉川緑地運動場 管理事務所 8:30～16:45 ※年末年始は受付不可			○ 預かりのみ	○	
●千歳温水プール 管理事務所 9:00～21:00 ※1月1日～3日は9:00～17:00 ※2月と8月以外の第1月曜日（祝日にあたるときはその翌日）、保守点検時（不定期）、12月29日～31日は受付不可			○ 預かりのみ	○	
●世田谷文化生活情報センター 5階生活工房受付 9:00～22:00 ※祝日を除く月曜日・年末年始は受付不可			×	○	
●公園有料施設窓口（世田谷・羽根木・玉川野毛町） ＜4/1～10/31＞世田谷 8:30～21:00 羽根木・玉川野毛町 8:30～19:00 ＜11/1～3/31＞世田谷・羽根木・玉川野毛町 8:30～17:00 ※年末年始は受付不可			×	○	
関連ページ					

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.10	項目	団体登録	項目区分	利用者登録カード
Q（質問）				
利用者登録カードはどこでもらえるか？				
A（回答）				
利用者登録カードはけやきネットホームページからご自身で印刷をすることができます。手順は以下のとおりです。 ①「マイメニュー」の「利用者情報の更新・変更」を選択してください。 ②利用者 ID、パスワードを入力して「ログイン」を選択してください。 ③「利用者登録カードの印刷」を選択してください。 ④「利用者登録カードの印刷」を選択すると利用者登録カードが印字された用紙（A4 サイズの PDF ファイル）が出力されますので、ご自宅のプリンター等で印刷してください。				
 ※利用者カードをダウンロードするには、アドビシステム社が配布している Adobe Reader（無償）が必要です。 Adobe Reader をインストールすることにより、PDF ファイルの閲覧・印刷などが可能になります。 赤枠の箇所を切り取って保管してください。				
※ご自宅にプリンター環境がない場合は、区内主要施設に設置の利用者端末機から印刷することができます。 ※利用者登録カードは施設利用時に必要です。電子申請で更新手続きを行った場合は最新の有効期限の載った利用者登録カードを印刷してください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.11	項目	団体登録	項目区分	利用者登録カード
Q（質問）				
利用者登録カードを紛失した場合、どうすればよいか？				
A（回答）				
利用者登録カードを紛失した場合、けやきネットホームページからご自身で利用者登録カードを出力してください。 ⇒カードの出力手順は【No.10：Q.利用者登録カードはどこでもらえるか？】をご確認ください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.12	項目	団体登録	項目区分	重複登録
Q（質問）				
「構成員が重複しています」との事由で新規登録申請が却下になった。構成員の重複とは何か？				
A（回答）				
ここでいう「構成員の重複」とは、申請された構成員名簿と他の登録団体の名簿を照合したときに、一方の団体の構成員の半数以上が他の団体構成員と同一人である場合のことを指します。この場合は登録を受け付けることができません。				
関連ページ				
利用制限について				
https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kusei/010/003/002/d00124038.html				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.13	項目	団体登録	項目区分	パスワード
Q（質問）				
パスワードを忘れてしまった場合、どうすればよいか？				
A（回答）				
代表者のメールアドレスの登録がある場合は、下記手順でパスワードの問い合わせができます。 ①けやきネットホームページのログイン画面にて「パスワードを忘れた場合」を選択してください。 ②利用者IDと登録されている代表者のメールアドレスを入力し「問合せ」を選択してください。 ③登録済みメールアドレス宛にパスワードの情報を送信しますので確認してください。 なお、代表者のメールアドレスの登録が無い場合は、代表者または代理人が、代表者の本人確認資料を以下のいずれかの窓口で提示し、新しいパスワードの登録手続きを行ってください。 ・ 地域行政部 地域行政課 区民施設担当 ・ 各総合支所 地域振興課 生涯学習・施設（世田谷・北沢・玉川・砧・烏山） ・ 総合運動場 体育館 現地管理事務所				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.14	項目	団体登録	項目区分	メールアドレス
Q（質問）				
けやきネットからのメールを受信できない				
A（回答）				
メールアドレスの登録をされている場合、各種申請の審査結果や施設の抽選結果、または、休館により予約していた施設の利用ができなくなる場合などに、メールにて通知させていただきます。 けやきネットから送信されるメールは、no-reply@keyakinet.net より送信されます。パソコン・スマートフォン・携帯電話で受信制限されている場合は、迷惑メールに振り分けられている場合もあります。ご自身のメールの受信設定を確認いただくとともに、受信できるように設定をお願いします。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.15	項目	団体登録	項目区分	利用停止の解除
Q（質問）				
施設予約をしたいが、けやきネットの画面に「未納」により利用停止中と表示され、予約ができない。どのようにすれば再度予約ができるようになるか？				
A（回答）				
施設使用料等の未納があるため、新たな施設予約・抽選申込ができない状態となっています。未納分についてコンビニエンスストアでお支払いいただくと、施設予約が可能になります。 ⇒支払番号の確認方法は【No.33：Q.コンビニ支払番号の確認方法を教えてほしい】をご確認ください。 ⇒支払い方法は【No.31：Q.コンビニでの支払方法を教えてほしい】をご確認ください。 ※区のシステムにお支払い情報が反映するまで 15 分～30 分程度時間がかかりますのでご注意ください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.16	項目	団体登録	項目区分	登録廃止
Q（質問）				
利用者登録を廃止したい				
A（回答）				
利用者登録の廃止申請を行うには、下記の二つの方法があります。				
1. 電子申請で行う場合 けやきネットのマイメニュー「利用者情報の更新・変更」を選択し、ログインを行ってください。ログイン後、「利用者情報の削除」を選択してください。利用者情報の削除画面で「削除申請」を選択すると完了となります。				
2. 紙申請で行う場合 利用者登録申請書の申請区分「廃止」にチェックし、団体情報等を記入の上、郵送または窓口へ提出してください。申請書は、 <u>各窓口</u> 【No.9：受付窓口一覧表を参照】で受け取ることが出来るほか、けやきネットホームページ内の「書式のダウンロード」からダウンロードすることもできます。				
<u>※未来の予約や抽選申込みがある場合は、全てキャンセルしてから申請してください</u> <u>※使用料等の未払いがある場合は、全てお支払い後に申請してください。</u>				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.17	項目	施設予約	項目区分	予約スケジュール
Q（質問）				
抽選申し込み、抽選結果、空き施設予約のスケジュールを教えてください				
A（回答）				
抽選申込・空き施設予約のスケジュールは下記のとおりです。				
	①集会施設・公園施設・スポーツ施設 ②学校開放施設（学校のテニスコートを含む）			抽選申込はできません
	一般団体 （区内在住者団体）		一般団体 （区内在勤・在学者団体）	
	抽選申込 月5件まで ※主な活動施設で 指定した施設のみ	1日 7時～ 4日 24時まで 施設①は2カ月前から 施設②は1カ月前から ※先着順ではありません		
抽選・確定	5日 ※抽選の結果は6日7時～ ご確認ください			
空き施設予約 月10件まで	6日正午～ 利用日前日 24時まで ※先着順です		12日正午～ 利用日前日 24時まで ※先着順です	
	③テニスコート（学校のテニスコートを除く）			抽選申込はできません
	一般団体 （区内在住者団体）		一般団体 （区内在勤・在学者団体）	
	抽選申込 月5件まで ※主な活動施設で 指定した施設のみ	15日 7時～ 18日 24時まで 利用日の2カ月前から ※先着順ではありません		
抽選・確定	19日 ※抽選の結果は20日7時～ ご確認ください			
空き施設予約 月10件まで	20日正午～ 利用日前日 24時まで ※先着順です		26日正午～ 利用日前日 24時まで ※先着順です	

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.18	項目	施設予約	項目区分	抽選申込
Q（質問）				
抽選申込みの方法を教えてください				
A（回答）				
抽選申込は以下の手順で行ってください。抽選申込は「主な活動施設」で指定した施設のみ申し込みを行うことができます。 ①「空き照会・抽選／予約の申込」から施設の検索を行ってください。 ②利用したい施設、日付、時間帯を選択してください。 ③利用者IDとパスワードを入力し、「ログイン」を選択してください。 ④詳細な申請情報を入力し、「次へ進む」を選択してください。 ⑤申込内容を確認後、「申込」を選択してください。 ※「申込」ボタンを選択しないと抽選申込は完了しません。 抽選予約の操作が完了しました。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.19	項目	施設予約	項目区分	抽選申込
Q（質問）				
抽選申込ができない				
A（回答）				
抽選申込ができるのは<u>区内在住者団体</u>のみで、「<u>主な活動施設</u>」で指定した施設のみ、<u>月5件まで</u>申込可能です。 ※抽選申込の上限は利用する月で5件（同一施設のみ可）です。申込をする月ではないのでご注意ください。 現在登録している主な活動施設は以下の手順でご確認ください。 ①「マイメニュー」の「利用者情報の更新・変更」を選択してください。 ②利用者ID、パスワードを入力して「ログイン」を選択してください。 ③「登録済利用者情報の確認」を選択すると、主な活動施設を確認できます。 ⇒主な活動施設の変更方法は【No.20：Q. 主な活動施設の変更方法を教えてほしい】をご確認ください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.20	項目	施設予約	項目区分	主な活動施設の変更
Q（質問）				
主な活動施設の変更方法を教えてほしい				
A（回答）				
抽選申込を行う主な活動施設は、以下の手順で変更することができます。 ①「マイメニュー」の「利用者情報の更新・変更」を選択してください。 ②利用者 ID、パスワードを入力して「ログイン」を選択してください。 ③「<u>活動施設（旧ホームグラウンド）・連絡先の変更</u>」を選択してください。 ④主な活動施設を変更し、「次へ進む」を選択してください。 ⑤表示された変更内容を確認し、「更新」を選択してください。 ※「活動施設（旧ホームグラウンド）・連絡先の変更」メニューから更新すると、主な活動施設の変更が即時反映されます。 ※「利用者情報の変更手続き」メニューからも変更できますが、区の審査が必要になるため、変更内容が反映するまでにお時間がかかる場合があります。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.21	項目	施設予約	項目区分	空き施設予約
Q（質問）				
空き施設の予約申込みの方法を教えてください				
A（回答）				
予約申込は以下の手順で行ってください。 ①「空き照会・抽選／予約の申込」から施設の検索を行ってください。 ②利用したい施設、日付、時間帯を選択してください。 ※利用したい地域や使用目的、設備などの条件を入れて検索ができます。 ※一度に複数の施設と日にちを選択して検索ができます。 ③利用者IDとパスワードを入力し、「ログイン」を選択してください。 ④詳細な申請情報を入力し、「次へ進む」を選択してください。 ⑤申込内容を確認後、「申込」を選択してください。 ※「申込」ボタンを選択しないと予約申込は完了しません。 空き施設予約の操作が完了しました。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.22

項目

施設予約

項目区分

抽選申込・空き施設予約

Q（質問）

集会施設（区民センター、地区会館、区民集会所）を連続枠で予約する方法を教えてください

A（回答）

集会施設（区民センター、地区会館、区民集会所）の利用枠は1日5枠です。

	利用枠		利用時間
①	午前枠		9:00～12:00
②	午後枠	午後 A	12:30～14:30
③		午後 B	15:00～17:00
④	夕方枠		17:30～19:30
⑤	夜間枠		20:00～22:00

1 回の予約で連続枠として予約できる組み合わせは下記のとおりです。

【パターン1】②午後 A・③午後 B 連続

【パターン2】③午後 B・④夕方連続

【パターン3】④夕方・⑤夜間連続

※ 予約時に2枠を選択して予約すると、予約件数は1件でカウントされます。

※ 別々に予約すると、それぞれ予約件数がカウントされますのでご注意ください。

※ 終日予約したい場合は①午前枠、②午後 A・③午後 B 連続、④夕方・⑤夜間連続それぞれ予約をとる必要があります。この場合の予約件数は3件となります。

＜利用枠のイメージ＞

※使用料は 70～100㎡未満の室場の場合を表示しています。

9:00	12:00	12:30	14:30	15:00	17:00	17:30	19:30	20:00	22:00
午前・3時間 (1,260円)		午後A・2時間 (840円)		午後B・2時間 (840円)		夕方・2時間 (840円)		夜間・2時間 (840円)	
		午後A、午後B連続・ 4時間30分(1,680円)				夕方、夜間連続・ 4時間30分(1,680円)			
		午後B、夕方連続・ 4時間30分(1,680円)							
9:00	12:00	12:30	14:30	15:00	17:00	17:30	19:30	20:00	22:00

関連ページ

けやきネットホームページ

<https://setagaya.keyakinet.net/Web/>

関連ページ

けやきネットホームページ

<https://setagaya.keyakinet.net/Web/>

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.23	項目	施設予約	項目区分	予約の取消
Q（質問）				
施設予約の画面で「取消処理中」と表示されているのは何か？				
A（回答）				
先に予約をしていた団体が、利用日の8日より前（キャンセル料発生期間前）にキャンセルを行った場合、予約の譲渡を防止するために一定時間は新たな予約ができない仕組みとなっており、その間「取消処理中」と表示されます。 「取消処理中」と表示されている枠は、キャンセル日の翌日12時（正午）から予約が可能となります。 なお、キャンセル料発生期間中にキャンセルされた枠は、即時に予約が可能です。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.24	項目	施設予約	項目区分	予約の取消								
Q（質問）												
キャンセル料はいつから発生するのか？												
A（回答）												
利用日の7日前からキャンセルする予約について、下記のとおりキャンセル料が発生します。												
キャンセル料の割合												
<table><tr><td>7～6日前</td><td>5～3日前</td><td>2～1日前</td><td>当日</td></tr><tr><td>使用料の20%</td><td>使用料の50%</td><td>使用料の80%</td><td>使用料の100%</td></tr></table>					7～6日前	5～3日前	2～1日前	当日	使用料の20%	使用料の50%	使用料の80%	使用料の100%
7～6日前	5～3日前	2～1日前	当日									
使用料の20%	使用料の50%	使用料の80%	使用料の100%									
予約のキャンセルは、前日までけやきネットから入力することができます。												
利用日の当日キャンセルについては、直接施設へお問い合わせください。												
関連ページ												

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.25	項目	施設予約	項目区分	予約の取消
Q（質問）				
屋外施設を予約しているが天候不良のためキャンセルしたい。どのようにすればよいのか？				
A（回答）				
屋外施設（公園施設・スポーツ施設・学校施設）については、天候不良（雨天等）の場合、利用日当日、事前に各施設へ直接電話で天候不良によるキャンセルである旨をお申し出ください。電話を受け、施設側で無料のキャンセル処理を行います。詳しくは、各施設にお問い合わせください。 ※利用日当日に電話連絡がない場合、100%のキャンセル料が発生する場合があります。 ※利用日当日、天候不良でないにもかかわらず無断で利用がなかった場合は、100%のキャンセル料が発生します。 ※キャンセル料発生期間にインターネット及び利用者端末機でキャンセルを行った場合、規定のキャンセル料が発生しますのでご注意ください。				
関連ページ				
けやきネット屋外施設における天候不良（雨天等）時のキャンセルについてのお知らせ				
https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kusei/010/003/002/d00162123.html				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.26	項目	施設予約	項目区分	当日予約・当日キャンセル
Q（質問）				
利用日当日の予約やキャンセルをしたい				
A（回答）				
けやきネット Web サイト上では利用日当日の予約や当日キャンセルはできません。施設または施設担当課に直接電話で連絡をしてください。 ※当日予約できる施設とできない施設があります。 区民センター、地区会館、区民集会所の当日予約方法は、以下の関連ページからご覧ください。 ※予約した施設を使用しなくなった場合は、空いている施設を探している利用者のために、速やかにキャンセルをお願いします。 区民センター、地区会館、区民集会所の利用日当日のキャンセル連絡先は、以下の関連ページからご覧ください。 ※屋外施設の天候不良による当日キャンセルについては、予約している施設にご連絡をお願いします。⇒【No.24：Q. 屋外施設を予約しているが天候不良のためキャンセルしたい。どのようにすればよいか？】をご参照ください。				
関連ページ				
区民センター、地区会館、区民集会所の当日予約方法				
https://www.city.setagaya.lg.jp/kyoutsu/chiiki/21740.html				
施設利用の流れ → 予約のキャンセル				
https://www.city.setagaya.lg.jp/01111/8110.html				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.27	項目	施設使用料	項目区分	支払方法
Q（質問）				
施設使用料の支払い方法について教えてほしい				
A（回答）				
施設使用料は、口座振替またはコンビニ払いにより支払いできます。 施設使用料は後払いとなっており、偶数月の月末に前月と前々月の2ヶ月分をまとめてお支払いいただきます（例：4・5月分は6月末納期限）。偶数月の中旬頃に、施設使用料通知書（圧着はがき）を団体の代表者または送付先として登録の構成員あてに郵送しますので、ご指定の支払い方法でお支払いください。 ●口座振替の場合 口座登録手続きが必要です。 ⇒手続きは【No.28：Q.施設使用料の引落口座を登録したい】をご確認ください。 引落日前日までに指定口座へ入金をお願いします。 ●コンビニ払いの場合 口座登録のない場合は自動的にコンビニ払いとなります。 施設使用料通知書（圧着はがき）に記載されている支払番号で支払期限までにコンビニにて支払いをお願いします。支払い方法はコンビニにより異なります。 （例：セブンイレブン：レジで支払番号を伝えて支払う ファミリーマート：店内に設置の「マルチコピー機」に支払番号を入力して申込券を発券してレジで支払う ローソン：店内に設置の端末機「Loppi（ロッピー）」に支払番号を入力して申込券を発券してレジで支払う ⇒支払方法の詳細は、【No.31：Q.コンビニでの支払方法を教えてほしい】をご確認ください。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.28	項目	施設使用料	項目区分	口座振替
Q（質問）				
施設使用料の引落口座を登録したい				
A（回答）				
口座の設定方法は以下の通りです。 ゆうちょ銀行 ※電子申請での登録・変更はできません。 口座振替依頼書に必要事項を記入・押印の上、窓口・郵送いずれかの方法でご提出ください。ゆうちょ銀行への提出は不要です。 利用者様 ➡ 区の窓口 ➡ ※区がゆうちょ銀行へ提出 ゆうちょ銀行以外の金融機関 ●電子申請の場合 これから団体登録をする場合は、「利用者情報登録申請」画面で口座情報を登録してください。すでに団体登録がある場合は、マイメニューの「利用者情報の更新・変更」から「利用者情報の変更手続き」を選択し、口座情報を登録してください。 登録後に口座振替依頼書をダウンロードして印刷し、押印の上、金融機関へご提出ください。 ※電子申請の場合も金融機関への提出を必ず行ってください。金融機関での手続きが完了しないと引落ができませんのでご注意ください。 利用者様 ➡ 金融機関 ➡ ※けやきネットでの口座情報の登録申請をもって、区への申請（提出）となります。 ●紙申請の場合 口座振替依頼書に必要事項を記入・押印し、金融機関の窓口で承諾印をもらった後、窓口・郵送いずれかの方法でご提出ください。 利用者様 ➡ 金融機関 ➡ 利用者様 ➡ 区の窓口 ※口座振替依頼書は各窓口【No.9：受付窓口一覧表を参照】で受け取ることが出来ます				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.29	項目	施設使用料	項目区分	口座振替
Q（質問）				
代表者以外の口座を登録できるか？				
A（回答）				
代表者以外の口座でも登録できます。ただし、口座振替依頼書の代表者（支払義務者）欄には、代表者の氏名・住所等の記入が必要になります。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.30	項目	施設使用料	項目区分	口座振替
Q（質問）				
口座振替を廃止したい				
A（回答）				
口座振替を廃止するには、以下のいずれかの方法で手続きが必要です。 ●電子申請の場合 けやきネットのマイメニュー「利用者情報の更新・変更」から「利用者情報の変更手続き」を選択し、口座情報の下部に表示されている「口座情報を登録しません」を選択して申請してください。金融機関への届け出は不要です。 ●紙申請の場合 口座振替依頼書の申請区分「取消」に○印を付けて、必要事項を記入の上（押印不要）、窓口・郵送いずれかの方法でご提出ください。金融機関への届け出は不要です。 口座振替の廃止手続きが完了すると、施設使用料の支払いは「コンビニ払い」に自動的に変更されます。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.31	項目	施設使用料	項目区分	口座振替
Q（質問）				
引落日に口座振替ができていなかった場合どうすればよいか？				
A（回答）				
指定口座の残高不足等により口座振替ができなかった場合は、後日、督促状が通知されます。督促状に記載の支払期限までに、速やかに指定のコンビニエンスストアでお支払いをお願いします。※口座からの再振替は行いません。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問 (FAQ)

No.32

項目

施設使用料

項目区分

コンビニ払い

Q（質問）

コンビニでの支払方法を教えてほしい

A（回答）

お支払いには区から送付している「施設使用料通知書（圧着はがき）」に記載の各コンビニの**支払番号**が必要です。

支払番号通知書 発行日: 令和元年 8月15日

世田谷区の施設をご利用いただきありがとうございます。
施設使用料は、2ヶ月ごとの請求となります。

令和元年8月分
27,035円を(内訳は裏面をご覧ください)
納期限である令和元年8月30日までに
下記のコンビニエンスストアでお支払い下さい。

支払い場所	支払番号
①ローソン・ミニストップ・セイコーマート	153133
②セブンイレブン	7203789740188
③ファミリーマート	20020-803309394113
④デイリーヤマザキ・ヤマザキデイリーストア	13125292229

世田谷区地域行政部地域行政課
〒154-8504 世田谷区世田谷4-21-27
電話 03-5432-2251

※施設使用の内訳に関しては、各施設の問い合わせ先まで
お願いします。

000001 利用者ID: 20001400
世田谷区ベースボールクラブ

各コンビニエンスストアの端末機で支払ってください。上記①、④では、直接レジに支払番号を伝えることで支払ができます。

・ローソン・ミニストップ・セイコーマートでは、入会の際に会員番号の入力画面が書写されます。本通知の裏面下部に貼付された利用者IDの欄に00を付け10桁（00 xxxxx xxxxx）として入力して下さい。

・納期限を過ぎた場合、本収据額の支払番号は使用できなくなります。けやきネットから新しい支払番号を取得してお支払い下さい。

・納期限まで納付がない場合は、けやきネットのご利用を停止させていただく場合がありますので、ご注意ください。

すでに納付された場合は、行き違いですので、お詫び申し上げます。

各コンビニ（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、デイリーヤマザキ・ヤマザキデイリーストア）でのお支払い方法は下記の関連ページをご確認ください。

関連ページ

コンビニでの施設使用料のお支払いについて

[konbinisiharai.pdf \(setagaya.lg.jp\)](#)

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.33	項目	施設使用料	項目区分	コンビニ払い
Q（質問）				
支払期限までにコンビニで支払いができなかった場合どうすればよいか？				
A（回答）				
施設使用料通知書に記載のコンビニ支払番号は、支払期限を過ぎると無効となり、その番号での支払いはできません。後日送付される督促状に記載の新たな支払番号で支払いをしてください。				
関連ページ				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.34	項目	施設使用料	項目区分	コンビニ払い
Q（質問）				
コンビニ支払番号の確認方法を教えてほしい				
A（回答）				
施設使用料通知書（圧着はがき）を失くしてしまった、または支払期限までに支払いできなかった等、コンビニ支払番号を確認したい場合の手順は下記のとおりです。 ① けやきネットのマイメニュー「支払履歴・請求予定照会」を選択してください。 ② 「請求照会」タブに請求予定の一覧が表示されるので、確認したい請求月分を選択してください。 ③ 請求予定の詳細が表示されたら、「コンビニ支払番号の確認」（緑色ボタン）を押してください。 ④ 支払いを行いたいコンビニを選択し、「次へ」ボタンを選択すると、支払番号が表示されます。 該当のコンビニにて支払期限までにお支払いをお願いします。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.35	項目	施設使用料	項目区分	領収書
Q（質問）				
施設使用料を納付したことが分かる領収書は発行してもらえるか？				
A（回答）				
コンビニ払いの場合は、納付後に代表者名の入った受領書等が発行されます。様式はコンビニによって異なります。 口座振替の場合は、受領書等の発行はしていませんのでご了承ください。 なお、口座振替結果については、通帳記帳していただき引落明細で確認いただくか、けやきネットのマイメニュー「支払履歴・請求予定照会」の「支払履歴」タブより支払状況を確認することもできます。ただし、口座振替の場合、けやきネットに支払状況が反映するまで1～2週間程度かかりますのでご注意ください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.36	項目	その他	項目区分	けやきネット
Q（質問）				
けやきネットの利用時間を教えてほしい				
A（回答）				
パソコン・スマートフォン・携帯電話からけやきネットを利用できる時間は、 7時～24時までです。ただし、利用者端末機は設置施設の開館時間によりご利用できる時間が異なりますので、各施設にご確認ください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

けやきネット よくある質問（FAQ）

No.37	項目	その他	項目区分	問い合わせ
Q（質問）				
けやきネットサービスセンターの受付時間について教えてほしい				
A（回答）				
けやきネットサービスセンターの受付時間は9時～22時までとなっており、年中無休で営業しています。問い合わせ先は以下のとおりです。 TEL:03-5430-0172 FAX:03-5430-0173				
関連ページ				