RAKUTEN
NPB

よくあるご質問

試合関連／スタジアム設備／サービスに関するよくあるご質問

試合について

Q 開場時間は何時か？

A 試合開始3時間前に各エントランスが開場いたします。その後、試合開始2時間前にスタンドへの入場を開始いたします。ただし、当日の混雑状況および天候により、時間が変更になる場合がございます。

Q 当日券は何時から販売されますか？

A 試合開始の3時間前から販売いたします。ただし、天候やイベントにより前後する場合がありますので、ご了承ください。

Q 先発投手が知りたいのですが。

A 楽天イーグルスモバイルの試合速報メール（先発メンバーお知らせ）にご登録いただいている方には スターティングメンバーが発表された時点でいち早くメールでお知らせしております。是非ご登録ください。また、当サイト上にも掲載いたしますので、こちらからご確認ください。

Q ファウルボール・ホームランボールはもらえますか？

A 一軍戦の試合球のみ差し上げております。（試合前の練習中や二軍の試合では、お近くのスタッフまでご返却ください）
ファウルボール・ホームランボールを取ろうとして、他のお客様とぶつかったり、お怪我をされる方が増えています。お怪我をされた場合は応急処置はいたしますが、その後の責任は負いません。危険ですので、打球の行方には十分注意し、マナーを守っていただくようお願いいたします。尚、取ったボールへのサイン記入等は行っておりませんので、ご了承ください。

Q 雨天中止は何時ころに決まりますか？

A 当日の天候状況によるため、中止決定に関して時間の規定はありません。中止決定の際には、メルマガや当サイトにてご案内いたします。

Q 小旗や応援ボードの掲出は可能ですか？

A スタジアムルールの範囲内であれば掲出可能です。

- プレステージ・プラチナ、プレステージ・エキサイトにおいて、インプレー中の使用・掲出は禁止します。
- メッセージボードのサイズ
  「イーグルスレフト応援指定席」「ビジター応援エリア（ライトビジター応援指定席）」内はタテ60cm×ヨコ60cm以内です。その他のエリアについてはタテ50cm×ヨコ50cm以内です。
  メッセージボードは、必ず一人でお持ちください。お二人以上でお持ちになる物は、禁止物品の「横

  断幕」とみなします。
  ⚠光を発したり、反射するような素材の使用は禁止します。
- ゲートフラッグ（両方に柄の付いた一人で持つもの）
  「イーグルスレフト応援指定席」「ビジター応援エリア（ライトビジター応援指定席）」内はタテ60cm×ヨコ60cm以内、旗竿の長さは70cm以内です。その他のエリアについてはタテ50cm×ヨコ50cm、旗竿の長さは70cm以内です。
  ⚠光を発したり、反射するような素材の使用は禁止します。
- 小旗
  「イーグルスレフト応援指定席」「ビジター応援エリア（ライトビジター応援指定席）」内は、タテ60cm×ヨコ60cm以内、旗竿の長さは70cm以内です。その他のエリアについてはタテ50cm×ヨコ50cm、旗竿の長さは70cm以内です。
  ⚠光を発したり、反射するような素材の使用は禁止します。
- 頭上に高く揚げたり、周囲のお客様のご迷惑となるような使用を禁止します。
- 手すりなどに固定したり、グラウンドへ垂らすことを禁止します。
- 内容は選手やチームを応援するものに限り、誹謗・中傷・卑猥なものや球場が不適切と判断した場合は使用を禁止します。
- 球団・興行主催者にて取り扱っているタオル・フラッグ・応援ボードに限り（ブランケット等は除く）、使用を許可します。ただし、縫い合わせるなど加工をし上記サイズを超えたものは禁止とします。

⚠上記の範囲内であっても状況によって使用をお断りする場合がありますので、その際は係員の指示に従ってください。

横断幕や応援旗の掲出は応援団にのみ許可されている行為です。一般のお客様による掲出はできませんのでご了承ください。
その他球団・興行主催者にて取り扱っているタオル・フラッグ・応援ボードに限り（ブランケット等は除く）、ご使用が可能です。ただし、縫い合わせるなど加工をし上記サイズを超えたものは禁止します。
その他注意事項についてもスタジアムルールをご確認ください。

Q 楽天イーグルスは一塁側・三塁側どちらですか？

A 楽天生命パーク宮城では三塁側がホーム（楽天イーグルス側）です。ただし、開催スタジアムにより異なりますので、当WEBサイトに掲載する各試合情報にてご確認ください。

Q ジェット風船の回収場所はどこですか？

A ライト・レフト両エントランス付近で回収いたします。

Q ジェット風船を回収するのは、なぜですか？

A 回収したジェット風船をRPFという固形燃料にリサイクルするためです。また、中学生以下のお子様を対象に、ジェット風船とステッカーの交換サービスを行っております。（風船約10個でステッカー1枚）

Q どこから入場すればよいですか？

A 観戦チケット（QRチケット）に入場ゲートが記載されております。各入場ゲートの場所については、こちらからご確認ください。

Q 再入場はできますか？

A 可能です。ただし、再入場の際には必ず観戦チケット（QRチケット）が必要です。お席を離れる際には、必ず観戦チケット（QRチケット）をお持ちください。
QRチケット入場についてはこちらからご確認ください。

スタジアムについて

Q スタジアムで利用できる決済方法を教えてください

A 2019シーズンから、スタジアム全店舗におけるキャッシュレス化（非現金化）に取り組んでおります。スタジアムで販売しているチケット、グッズ、飲食のご購入には現金に代わり楽天ペイ、楽天Edy、クレジットカード、楽天ポイント・Suicaなどのキャッシュレス決済をご利用いただきます。詳細はこちら

Q 飲食売店はどこにありますか？

A 場内2階・3階コンコースならびに外周各所にて、売店販売・ワゴン販売を実施しております。また客席内売り子販売も行っております。（一部不定期に出店する店舗もあります）

Q 飲食売店でクレジットカードは使えますか？

A 飲食店舗全店舗にてご利用いただけます。

Q スタジアムを見学することはできますか？

A スタジアム内の見学は、以下のいずれかにご参加いただいた方のみ可能となっております。
「ボールパークツアー（通年開催・事前予約制・有料）」 詳細はこちら
「スタジアム無料見学会（主にシーズン中・不定期開催・無料）」 詳細はこちら

Q 喫煙所はありますか？タバコは販売していますか？

A 場内・場外各所にございます。所定の喫煙所または、喫煙専用室での喫煙にご協力ください。
スタジアム内ではタバコの販売は行っておりません。

Q 授乳室やオムツ替えシートはありますか？

A 授乳室は2階コンコース、3階コンコース、イーグルスドーム横、スマイルグリコパーク内、5階プレステージラウンジ（年間シートエリア）、イーグルスドーム横にございます。
オムツ替えシートは、GATE14、イーグルスドーム横、プレステージエリア及び4階・5階エリア（いずれも年間シートエリア）以外、全ての男女トイレおよび多目的トイレに設置しております。

Q 駐車場はありますか？

A スタジアム南側に宮城野原公園総合運動場駐車場がございます。 一軍試合開催日は前売制で、事前に駐車券（QRチケット）をご購入された方のみご利用可能です。上記以外の日はコインパーキングとして営業しております。詳しくはこちらをご確認ください。

Q 駐輪場はありますか？

A 宮城野原公園総合運動場テニスコート周辺を、一軍試合開催日に駐輪場として開放しております。バイク・自転車ともに駐輪可能です。

Q スタジアムへのアクセス方法を知りたい

A 仙台駅東口から徒歩20分、JR仙石線榴ヶ岡駅下車徒歩7分、JR仙石線宮城野原駅下車徒歩5分です。また、地下鉄東西線薬師堂駅・連坊駅から徒歩15分です。一軍試合開催日にはシャトルバスも運行しております。詳しくはこちらをご覧ください。

Q 避難経路を教えてください

A こちらの避難経路ページをご確認ください。

Q 飲食物の持ち込みはできますか？

A 楽天野球団はプロ野球興行でのお客様の観戦環境維持の為、以下の理由にて飲食物のお持ち込みをご遠慮いただいております。

- 球団・スタジアム運営維持の為の収益確保
  安心・安全なスタジアム運営を目指し、健全なプロ野球運営を行う為、飲食売店やチケットの売上は大きな原資の一つとなっております。お客様にできる限りご迷惑をお掛けしないよう、[1]チケット（価格）の適価でのご提供、[2]適量かつ適切な販売価格の設定、[3]セットやクーポンによるお得な商品のご用意、[4]販売商品の質の向上（地産地消の取入れ等）、[5]スタジアム外周での休憩スペース設置などを行い、より良い観戦環境の実現を目指しております。
- ゴミ減量と分別回収の促進を目指すため
  エコ活動を推進する当スタジアムでは、ゴミの分別に力を入れ、スタジアムで販売する商品の包装容器もエコにふさわしい物を用意しております。持ち込まれる包装容器には、分別が難しく、焼却処分になるものが多数あります。可能な限りゴミの分別を実施する為、お持ち込みされないようご協力をお願いしております。

Q ベビーカーを場内へ持ち込むことはできますか

A 消防当局の指導によりスタンド内へのベビーカーのお持ち込みはできません。
お持ちになられた場合、スタジアム各所にございます所定のベビーカー置き場をご利用ください。

Q 外野席のチケットですが、2階や3階コンコースの売店を利用できますか？

A ご利用いただけます。どのお席のチケットをお持ちでも、売店まではお入りいただくことが可能ですので、ご希望の売店に最寄りの入場ゲートよりお入りください。ただし、各エントランスと一部の入場ゲートにて観戦チケット（QRチケット）の認証を行いますので、必ず観戦チケット（QRチケット）をお持ちください。

サービスについて

Q 忘れ物・落し物をした場合、どこで確認したらよいですか？

A 一軍試合開催日であれば、インフォメーションにてお尋ねください。（試合開始3時間前～試合終了30分後まで）それ以外の日は、こちらからお問い合わせください。

Q 子ども連れですが、遊べる場所はありますか？

A レフト側後方には観覧車・メリーゴーラウンド・アスレチックなどの施設があり、お子様から幅広い年代の方にお楽しみいただける「スマイルグリコパーク」の他、お子様用のふわふわ遊具、射的・ダーツなどのアトラクションがございます。土・日・祝日には託児所（生後6ヶ月～3歳11ヵ月まで）も営業してお

ります。詳しくはこちらをご覧ください。

Q 貸しロッカーはありますか？

A スタジアム外周にございます。サイズ・料金は下記の通りです。貸しロッカーに収まらないサイズの物に関しては、お預かりすることができませんのであらかじめご了承ください。ベビーカーに関しては、スタジアム各所にございます、所定のベビーカー置き場をご利用ください。

大きさ	料金（1日）
特大	600円
大	500円
中	400円
小	300円

TEAM EAGLES（ファンクラブ）に関するよくあるご質問

Q 2020シーズンのTEAM EAGLESに入会しましたが、退会・キャンセルはできますか？

A **原則、シーズン途中での退会・キャンセルは承りかねます。継続手続き期間中に翌シーズンの退会手続きをお願いいたします。**

⚠毎年9月頃に継続手続きのご案内をお送りする予定です。

Q 球団WEBサイトから入会しましたが、ガイドブック・メンバーズカード等が届きません。
入会できているのでしょうか？

A **入会完了のメールが届いている場合は、入会が完了しております。**
入会完了メールが届いていない場合、入会が完了していない可能性もございますので、TEAM EAGLES事務局までお問い合せください。

メンバーズカードは、ご入会時にご選択［有料・500円（税込）］いただいた方のみに発行、TEAM EAGLESガイド等と一緒にお届け予定です。

Q 「メンバーズカードを発行しない」で入会したが、やっぱりメンバーズカードを発行したい。

A **手数料1,000円（税込）で承ります。TEAM EAGLES事務局までご連絡ください。**

以下予めご了承ください。

- 会員番号は変更になります。
- メンバーズカード再発行後、再度楽天ID連携が必要です。
- 発行したメンバーズカードは楽天イーグルス一軍公式戦開催日TEAM EAGLESヘルプカウンターにてお渡しいたします。（郵送をご希望の場合は、再発行手数料1,000円（税込）+郵送手数料200円（税込）を事前にお振り込みいただく必要がございます。）

Q メンバーズカードを紛失してしまいました。

A **メンバーズカードの再発行をご希望の場合は、手数料1,000円（税込）で承ります。**
TEAM EAGLES事務局までご連絡ください。

以下予めご了承ください。

- 会員番号は変更になります。
- メンバーズカード再発行後、再度楽天ID連携が必要です。
- 発行したメンバーズカードは楽天イーグルス一軍公式戦開催日TEAM EAGLESヘルプカウンターにてお渡しいたします。（郵送をご希望の場合は、再発行手数料1,000円（税込）+郵送手数料200円（税込）を事前にお振り込みいただく必要がございます。）

楽天ID連携済みの場合は、楽天ポイントカードのWEBサイトにて、該当の楽天ポイントカードの「一時停止」手続きをお願いします。（第三者に習得された場合でも、貯めた楽天ポイントを使うことができないようにするお手続きです。）

Q 楽天ID連携の手続きが、会員番号とセキュリティーコードを入力してもできません。

A **以下の可能性が考えられます。**

- 2019シーズン以前に楽天ID連携済みで継続入会した
  →既に楽天ID連携がお済みの状態です。改めてお手続きいただく必要はございません。
- 「楽天IDを使って入会する」「楽天会員登録して入会する」ボタンからご入会した
  →既に楽天ID連携がお済みの状態です。改めてお手続きいただく必要はございません。
- 楽天ID連携をしようとしている楽天会員の登録情報とTEAM EAGLESに登録している情報が異なる
  →楽天ID連携は、ご本人様の楽天会員以外とは連携することができません。
  また、ご本人様の楽天会員であっても、ご登録情報が誤っている可能性がございます。

以下お試しください

- 楽天会員に登録している情報を確認する
  →myRakutenからご確認いただけます。
- TEAM EAGLESに登録している情報を確認する
  →郵送でメンバーズカード（発行は2020シーズン以降有料）を受け取られたお客様はメンバーズカードが貼り付けられていた台紙記載の情報をご確認ください。
  台紙に情報の記載がない場合はTEAM EAGLES事務局までお問い合せください。

Q セキュリティコードが分からないので、楽天ID連携ができません。

A セキュリティコードはメンバーズカード裏面に記載がございます。

球団WEBサイトよりご入会いただいた場合、ご入会時に楽天ID連携が完了しております。メンバーズカードお届け後、改めてお手続きいただく必要はございません。
KIDSで楽天ID連携をせずにご入会いただいた場合や、スタジアム・グッズショップでご入会いただいた場合は、メンバーズカードのお届け後にお手続きをお願いします。

⚠2019シーズンTEAM EAGLESにスタジアム・グッズショップでご入会いただいた場合は、ご入会時にメンバーズカードをお渡ししております。裏面をご確認の上お手続きください。

Q TEAM EAGLESと連携している楽天ID（楽天会員）を退会してしまいました。
（TEAM EAGLESと連携している楽天IDを失念してどうしてもログインすることができなくなってしまいました）
メンバーズカードは発行していません。

A **楽天ID連携を解除し、再連携手続きが必要です。**
楽天ID連携を解除するためには、会員番号の変更（メンバーズカードの発行）が必要です。手数料1,000円でメンバーズカードを再発行する形で、会員番号を変更させていただきます。（メンバーズカードを発行しないと楽天ID連携を解除することができません）
メンバーズカード発行後、お客様ご自身で再度楽天ID連携手続きをお願いいたします。

Q 同じ楽天IDで複数コースは連携できますか？

A **ご本人様が複数コースにご入会されている場合は可能です。**
TEAM EAGLESマイページのトップページの「カード切り替え」ボタンをクリックするとお客様が同一の楽天IDで連携しているカード情報一覧が表示されます。コース一覧下にある「会員番号を追加（楽天IDに連携）する」をクリックすると、楽天ID連携がお済みでないお持ちのメンバーズカード（発行は2020シーズン以降有料）をご登録いただけます。

> **楽天ID連携の方法**

⚠登録上限は楽天ポイントカードの上限に準じます。無制限には登録できません。
⚠連携する楽天IDは必ずご入会者ご本人様名義の楽天IDをご利用ください。

Q 楽天会員情報と連携されるのはどの情報ですか？

A **氏名・生年月日・性別・住所・電話番号・メールアドレスです。**
お名前や、ご住所・電話番号・メールアドレスを変更する場合は、「myRakuten」から楽天会員情報をお客様ご自身でご変更ください。

⚠TEAM EAGLESマイページから「myRakuten」にリンクできます。

Q パソコンを持っていません。携帯電話は持っていますが、スマートフォンではありません。楽天ID連携はできますか？

A **スマートフォンでない携帯電話（フィーチャーフォン）では楽天ID連携手続きはできません。**
ご家族がスマートフォンやパソコンをお持ちでしたら、ご家族の端末でお手続きいただくことは可能です。

⚠楽天ID連携後にご利用いただく「TEAM EAGLESマイページ」はフィーチャーフォンではご覧いただけません。

Q マイページにログインする際に使用する楽天ID・パスワードを忘れてしまいました。

A **マイページログイン画面に「ユーザーID・パスワードを忘れた場合」のリンクがございます。**
パスワード再設定のお手続きをお願いします。

Q メールが届かないのですがどうしてでしょうか？

A **TEAM EAGLESマイページ等からご自身のメール配信設定をご確認ください。**

配信設定されていた場合は、プロバイダの設定などにより迷惑メールフォルダなど、本来受信されるべきフォルダ以外に受信されている場合がございます。上記ご確認いただきましても解決しない場合は、以下ドメインからのメールを受信いただけるよう、ご利用端末のメール受信設定をご確認ください。

- 楽天イーグルスからのお知らせ全般：@rakuteneagles.jp
- イーグルスチケットからのお知らせ全般：@tstar.jp／@ticketstar.jp

⚠メール受信設定および確認方法はご利用の端末によって異なります。お手数をおかけいたしますがお客様ご自身でのご確認・設定をお願いいたします。設定方法につきましては、ご利用の携帯電話会社様に

お問い合わせください。ドメイン許可もされていた場合は、何らかの理由でメール配信停止になっている場合がございます。恐れ入りますが、TEAM EAGLES事務局までお問い合わせください。

Q 「特典あとから郵送オプション」は今シーズン実施しますか？

A **今シーズンの実施はございません。引換期間中にスタジアムにてお引き換えください。**

Q 5-STAR・4-STAR・3-STARの入会特典のユニフォームで引換券を選択しました。
入会時に選択したユニフォームの種類を後から変更することはできますか？

A **ご変更いただくことはできません。引換券記載のMyHEROユニフォームへお引き換えください。詳細は引換券裏面にも記載がございますので、ご確認ください。**

Q 観戦チケット引換権利をスタジアムで「観戦チケット引換券」に引き換えました。
対象の試合は限られますか？また席は選べますか？

A **対象試合は限られます。お引き換えいただいた引換券面をご確認ください。また、座席はお選びいただけません。予めご了承ください。**

Q KIDSメンバーが来場登録した時にもらっていた来場記念ピンズ・缶バッジのプレゼントはないのでしょうか？

A **KIDSメンバー向けの来場記念ピンズ・缶バッジのプレゼントサービスを終了させていただきました。2020シーズンより来場するたびにスタンプが1つ貯まる「KIDSスタンプカード」が新サービスとして登場しておりますので、こちらをお楽しみください。**

Q 貯まった楽天ポイントはどこで使えますか？

A **スタジアムでのグッズ・グルメご購入時にもご利用いただけます。**
スタジアム以外の街の楽天ポイント利用対象店舗でもご利用いただけます。

Q 郵送で特典グッズが届きました。（スタジアムで特典グッズを引き換えました）
違うグッズに交換できますか？

A **不良品以外の交換はできかねます。**

Q MyHERO変更や登録情報変更（住所・電話番号等）はどのようにすればよいですか？

A **楽天ID連携有無によって方法が異なります。**

- 楽天ID連携済みの場合／TEAM EAGLESマイページからご変更ください。
- 楽天ID連携をしていない場合／楽天ID連携していただいた上でマイページからご変更いただくか、TEAM EAGLES事務局までご連絡ください。

Q 来場記念グッズプレゼントや特典グッズは、メンバー本人以外でも引き換えられますか？

A 防犯上の観点により、メンバーご本人様のお引換をお願いしております。

Q 来場記念グッズプレゼントは、TEAM EAGLESの対象コースに2口以上入会している場合、それぞれの会員番号で１つずつ受け取れますか？

A はい。お受け取りいただくことは可能です。「観戦チケット1枚」+「メンバーズカード1枚（マイページメンバーズカード機能でも可）」のご提示でおひとつお受け取りいただけます。

Q 来場記念グッズプレゼントは、TEAM EAGLES入会特典「観戦チケット引換権利」を利用して観戦する場合も受け取れますか？

A お手持ちのチケットの席種が来場記念グッズプレゼント対象の席種であればお受け取りいただけます。

Q 観戦チケット引換権利での事前席確保をする場合、ひとつのクーポンコードで何席の引き換えができますか？

A **ひとつのクーポンコードにつき、一席分に限り無料で確保が可能です。**

> **詳しくはこちら**

Q 観戦チケット引換権利で事前席確保をして、友達や家族で一緒に観戦する場合それぞれの楽天IDでログインして購入する必要がありますか？

A **代表者お一人のIDでログインし、複数のクーポンコードをご利用されると、複数席確保することができます。**

TEAM EAGLES（ファンクラブ）に関するよくあるご質問

Q 2020シーズンのTEAM EAGLESに入会しましたが、退会・キャンセルはできますか？

A **原則、シーズン途中での退会・キャンセルは承りかねます。継続手続き期間中に翌シーズンの退会手続きをお願いいたします。**

⚠毎年9月頃に継続手続きのご案内をお送りする予定です。

Q 球団WEBサイトから入会しましたが、ガイドブック・メンバーズカード等が届きません。
入会できているのでしょうか？

A **入会完了のメールが届いている場合は、入会が完了しております。**
入会完了メールが届いていない場合、入会が完了していない可能性もございますので、TEAM EAGLES事務局までお問い合せください。

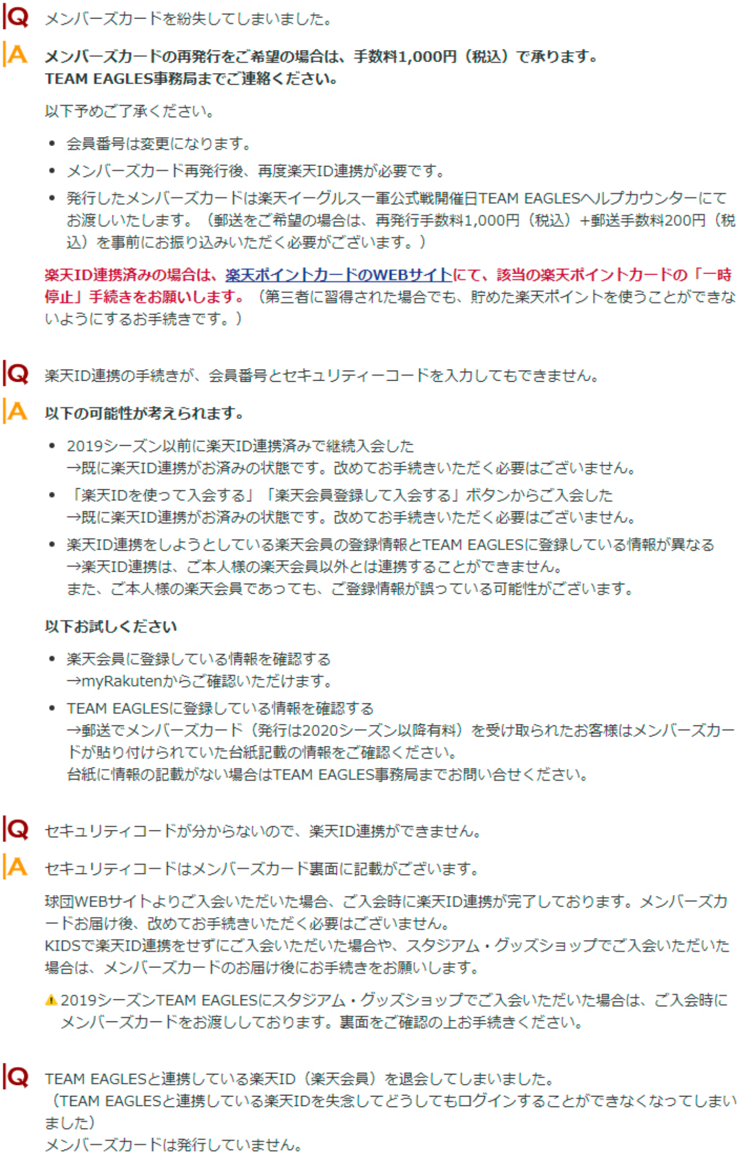
メンバーズカードは、ご入会時にご選択［有料・500円（税込）］いただいた方のみに発行、TEAM EAGLESガイド等と一緒にお届け予定です。

Q 「メンバーズカードを発行しない」で入会したが、やっぱりメンバーズカードを発行したい。

A **手数料1,000円（税込）で承ります。TEAM EAGLES事務局までご連絡ください。**

以下予めご了承ください。

- 会員番号は変更になります。
- メンバーズカード再発行後、再度楽天ID連携が必要です。
- 発行したメンバーズカードは楽天イーグルス一軍公式戦開催日TEAM EAGLESヘルプカウンターにてお渡しいたします。（郵送をご希望の場合は、再発行手数料1,000円（税込）+郵送手数料200円（税込）を事前にお振り込みいただく必要がございます。）



Q メンバーズカードを紛失してしまいました。

A **メンバーズカードの再発行をご希望の場合は、手数料1,000円（税込）で承ります。**
TEAM EAGLES事務局までご連絡ください。

以下予めご了承ください。

- 会員番号は変更になります。
- メンバーズカード再発行後、再度楽天ID連携が必要です。
- 発行したメンバーズカードは楽天イーグルス一軍公式戦開催日TEAM EAGLESヘルプカウンターにてお渡しいたします。（郵送をご希望の場合は、再発行手数料1,000円（税込）+郵送手数料200円（税込）を事前にお振り込みいただく必要がございます。）

楽天ID連携済みの場合は、楽天ポイントカードのWEBサイトにて、該当の楽天ポイントカードの「一時停止」手続きをお願いします。（第三者に習得された場合でも、貯めた楽天ポイントを使うことができないようにするお手続きです。）

Q 楽天ID連携の手続きが、会員番号とセキュリティーコードを入力してもできません。

A **以下の可能性が考えられます。**

- 2019シーズン以前に楽天ID連携済みで継続入会した
  →既に楽天ID連携がお済みの状態です。改めてお手続きいただく必要はございません。
- 「楽天IDを使って入会する」「楽天会員登録して入会する」ボタンからご入会した
  →既に楽天ID連携がお済みの状態です。改めてお手続きいただく必要はございません。
- 楽天ID連携をしようとしている楽天会員の登録情報とTEAM EAGLESに登録している情報が異なる
  →楽天ID連携は、ご本人様の楽天会員以外とは連携することができません。
  また、ご本人様の楽天会員であっても、ご登録情報が誤っている可能性がございます。

以下お試しください

- 楽天会員に登録している情報を確認する
  →myRakutenからご確認いただけます。
- TEAM EAGLESに登録している情報を確認する
  →郵送でメンバーズカード（発行は2020シーズン以降有料）を受け取られたお客様はメンバーズカードが貼り付けられていた台紙記載の情報をご確認ください。
  台紙に情報の記載がない場合はTEAM EAGLES事務局までお問い合せください。

Q セキュリティコードが分からないので、楽天ID連携ができません。

A セキュリティコードはメンバーズカード裏面に記載がございます。

球団WEBサイトよりご入会いただいた場合、ご入会時に楽天ID連携が完了しております。メンバーズカードお届け後、改めてお手続きいただく必要はございません。
KIDSで楽天ID連携をせずにご入会いただいた場合や、スタジアム・グッズショップでご入会いただいた場合は、メンバーズカードのお届け後にお手続きをお願いします。

⚠2019シーズンTEAM EAGLESにスタジアム・グッズショップでご入会いただいた場合は、ご入会時にメンバーズカードをお渡ししております。裏面をご確認の上お手続きください。

Q TEAM EAGLESと連携している楽天ID（楽天会員）を退会してしまいました。
（TEAM EAGLESと連携している楽天IDを失念してどうしてもログインすることができなくなってしまいました）
メンバーズカードは発行していません。

A **楽天ID連携を解除し、再連携手続きが必要です。**
楽天ID連携を解除するためには、会員番号の変更（メンバーズカードの発行）が必要です。手数料1,000円でメンバーズカードを再発行する形で、会員番号を変更させていただきます。（メンバーズカードを発行しないと楽天ID連携を解除することができません）
メンバーズカード発行後、お客様ご自身で再度楽天ID連携手続きをお願いいたします。

Q 同じ楽天IDで複数コースは連携できますか？

A **ご本人様が複数コースにご入会されている場合は可能です。**
TEAM EAGLESマイページのトップページの「カード切り替え」ボタンをクリックするとお客様が同一の楽天IDで連携しているカード情報一覧が表示されます。コース一覧下にある「会員番号を追加（楽天IDに連携）する」をクリックすると、楽天ID連携がお済みでないお持ちのメンバーズカード（発行は2020シーズン以降有料）をご登録いただけます。

> **楽天ID連携の方法**

⚠登録上限は楽天ポイントカードの上限に準じます。無制限には登録できません。
⚠連携する楽天IDは必ずご入会者ご本人様名義の楽天IDをご利用ください。

Q 楽天会員情報と連携されるのはどの情報ですか？

A **氏名・生年月日・性別・住所・電話番号・メールアドレスです。**
お名前や、ご住所・電話番号・メールアドレスを変更する場合は、「myRakuten」から楽天会員情報をお客様ご自身でご変更ください。

⚠TEAM EAGLESマイページから「myRakuten」にリンクできます。

Q パソコンを持っていません。携帯電話は持っていますが、スマートフォンではありません。楽天ID連携はできますか？

A **スマートフォンでない携帯電話（フィーチャーフォン）では楽天ID連携手続きはできません。**
ご家族がスマートフォンやパソコンをお持ちでしたら、ご家族の端末でお手続きいただくことは可能です。

⚠楽天ID連携後にご利用いただく「TEAM EAGLESマイページ」はフィーチャーフォンではご覧いただけません。

Q マイページにログインする際に使用する楽天ID・パスワードを忘れてしまいました。

A **マイページログイン画面に「ユーザーID・パスワードを忘れた場合」のリンクがございます。**
パスワード再設定のお手続きをお願いします。

Q メールが届かないのですがどうしてでしょうか？

A **TEAM EAGLESマイページ等からご自身のメール配信設定をご確認ください。**

配信設定されていた場合は、プロバイダの設定などにより迷惑メールフォルダなど、本来受信されるべきフォルダ以外に受信されている場合がございます。上記ご確認いただきましても解決しない場合は、以下ドメインからのメールを受信いただけるよう、ご利用端末のメール受信設定をご確認ください。

- 楽天イーグルスからのお知らせ全般：@rakuteneagles.jp
- イーグルスチケットからのお知らせ全般：@tstar.jp／@ticketstar.jp

⚠メール受信設定および確認方法はご利用の端末によって異なります。お手数をおかけいたしますがお客様ご自身でのご確認・設定をお願いいたします。設定方法につきましては、ご利用の携帯電話会社様に

お問い合わせください。ドメイン許可もされていた場合は、何らかの理由でメール配信停止になっている場合がございます。恐れ入りますが、TEAM EAGLES事務局までお問い合わせください。

Q 「特典あとから郵送オプション」は今シーズン実施しますか？

A **今シーズンの実施はございません。引換期間中にスタジアムにてお引き換えください。**

Q 5-STAR・4-STAR・3-STARの入会特典のユニフォームで引換券を選択しました。
入会時に選択したユニフォームの種類を後から変更することはできますか？

A **ご変更いただくことはできません。引換券記載のMyHEROユニフォームへお引き換えください。詳細は引換券裏面にも記載がございますので、ご確認ください。**

Q 観戦チケット引換権利をスタジアムで「観戦チケット引換券」に引き換えました。
対象の試合は限られますか？また席は選べますか？

A **対象試合は限られます。お引き換えいただいた引換券面をご確認ください。また、座席はお選びいただけません。予めご了承ください。**

Q KIDSメンバーが来場登録した時にもらっていた来場記念ピンズ・缶バッジのプレゼントはないのでしょうか？

A **KIDSメンバー向けの来場記念ピンズ・缶バッジのプレゼントサービスを終了させていただきました。2020シーズンより来場するたびにスタンプが1つ貯まる「KIDSスタンプカード」が新サービスとして登場しておりますので、こちらをお楽しみください。**

Q 貯まった楽天ポイントはどこで使えますか？

A **スタジアムでのグッズ・グルメご購入時にもご利用いただけます。**
スタジアム以外の街の楽天ポイント利用対象店舗でもご利用いただけます。

Q 郵送で特典グッズが届きました。（スタジアムで特典グッズを引き換えました）
違うグッズに交換できますか？

A **不良品以外の交換はできかねます。**

Q MyHERO変更や登録情報変更（住所・電話番号等）はどのようにすればよいですか？

A **楽天ID連携有無によって方法が異なります。**

- 楽天ID連携済みの場合／TEAM EAGLESマイページからご変更ください。
- 楽天ID連携をしていない場合／楽天ID連携していただいた上でマイページからご変更いただくか、TEAM EAGLES事務局までご連絡ください。

Q 来場記念グッズプレゼントや特典グッズは、メンバー本人以外でも引き換えられますか？

A 防犯上の観点により、メンバーご本人様のお引換をお願いしております。

Q 来場記念グッズプレゼントは、TEAM EAGLESの対象コースに2口以上入会している場合、それぞれの会員番号で１つずつ受け取れますか？

A はい。お受け取りいただくことは可能です。「観戦チケット1枚」＋「メンバーズカード1枚（マイページメンバーズカード機能でも可）」のご提示でおひとつお受け取りいただけます。

Q 来場記念グッズプレゼントは、TEAM EAGLES入会特典「観戦チケット引換権利」を利用して観戦する場合も受け取れますか？

A お手持ちのチケットの席種が来場記念グッズプレゼント対象の席種であればお受け取りいただけます。

Q 観戦チケット引換権利での事前席確保をする場合、ひとつのクーポンコードで何席の引き換えができますか？

A **ひとつのクーポンコードにつき、一席分に限り無料で確保が可能です。**

› 詳しくはこちら

Q 観戦チケット引換権利で事前席確保をして、友達や家族で一緒に観戦する場合それぞれの楽天IDでログインして購入する必要がありますか？

A **代表者お一人のIDでログインし、複数のクーポンコードをご利用されると、複数席確保することができます。**

グッズに関するよくあるご質問

Q ショップのお休みはいつですか？

A 球団WEBサイト内、球団情報の【楽天野球団】定休日をご覧ください。

Q グッズのラインナップを知りたいです。

A 商品の詳細につきましては、楽天イーグルスオンラインショップよりご確認ください。

Q 商品の返品交換はできますか？

A 楽天イーグルスオンラインショップで購入された方はご利用ガイドをご確認ください。
楽天イーグルススタジアム店・仙台駅東口店・エスパル仙台店で購入された方は、下記をご覧ください。

- 商品購入後のお客様のご都合による返品・交換は一切お受けしておりません。予めご了承ください。
- 商品の品質には万全を期しておりますが、万が一、購入された商品に不良・破損・汚損がある場合は、商品の返品・交換を承ります。
- 商品購入後7日以内にご来店ください。(購入履歴がわかるレシートをお持ちください)
- なお、以下の場合は不備不良がございましても返品・交換はお受けできません。
  ■商品購入後7日以上が経過した商品
  ■お客様がご使用になられた商品
  ■お客様が汚損・破損された商品

ご確認いただいても解決しない場合、こちらからお問い合わせください。

Q グッズに関する問い合わせはどこにしたらいいですか？

A お問い合わせの内容により、それぞれ下記にお問い合わせください。

○オンラインショップでのご注文に関するお問い合わせ
オンラインショップのご利用ガイドをご一読ください。
ご確認いただいても解決しない場合、ご利用ガイドに記載のメールアドレスまでお問い合わせください。

○グッズショップでのお買い物に関するお問い合わせ
こちらからお問い合わせください。

エンターテイメントに関するよくあるご質問

Q スターティングキッズに参加したいのですが

A 基本的に一般募集は行っておりません。
募集を行う際は、球団WEBサイトならびに、TEAM EAGLESメンバー向けにメルマガで情報配信させていただきます。

Q スタジアムで流れる音楽が知りたいのですが

A 選手登場曲はこちら、選手応援歌・各種テーマはこちら、公式球団歌はこちらからご確認ください。
それ以外はこちらからお問い合わせください。

Q ボールパークツアーに参加したいのですが

A 詳細はこちらからご確認ください。

その他に関するよくあるご質問

Q ファンレターを送りたいときはどちらに送ればいいですか？

A 選手へのファンレターは、下記へお送りください。

〒983-0045 宮城県仙台市宮城野区宮城野2-11-6
東北楽天ゴールデンイーグルス
ファンレター「○○選手」宛て

お送りいただいたファンレターは、すべて選手本人へ渡しておりますが、お返事をお約束するものではございません。 また、ファンレターの授受に関するお問い合わせにもお応えいたしかねますので、予めご了承ください。

Q 振替試合の日程を教えてほしい

A 振替日程に関しては、発表になり次第球団WEBサイトでお知らせいたします。

Q オフィシャルグッズに関する問い合わせはどこにしたらいいですか？

A オフィシャルグッズに関しては、こちらのよくあるご質問にてご確認ください。

Q 選手のサインについて

A サインは選手の自主的な行為ですので、球団としては特にご紹介できる手段はございません。

Q サイトに掲載されている写真やイラストを、自分のサイトやブログで掲載してもいいですか？

A 写真・イラスト他コンテンツの著作権は当社に帰属しており、転載はご遠慮ください。

Q 自分のホームページからリンクを張っても良いですか？

A 特に問題ございません。

Q 春季・秋季キャンプについて、日程等教えて欲しい。

A 日程が決定次第、ニュース欄で告知をしておりますので、そちらをご覧ください。

Q 選手の使っている野球道具（メーカー）について

A 各用具メーカーの公式サイトをご覧ください。

Q 選手の成績について

A こちらのページからご確認ください。

Q チームの移動スケジュール・宿泊先を知りたい

A チームの移動スケジュール・宿泊先は、公開しておりません。

Q 練習スケジュール・練習内容を知りたい

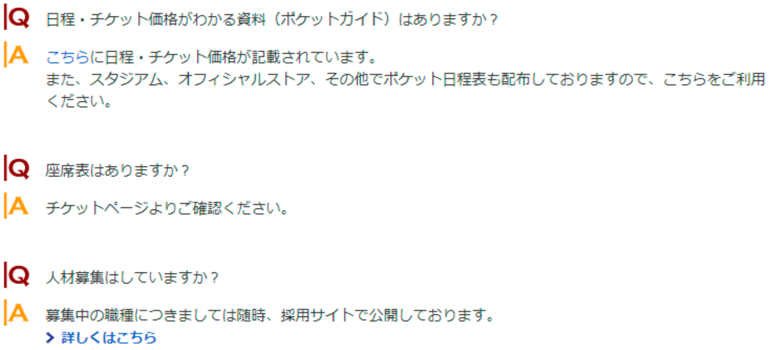
A 練習スケジュール、練習内容は、公開しておりません。

Q ベースボールスクールやチアスクールは見学できますか？

A 見学は可能です。球団WEBサイトのスクールページにて、ご希望のコースをお決めいただき、academy@rakuteneagles.jp　宛に、事前にご連絡ください。

Q ロゴ、ペットマークの使用をしたいのですが？

A 楽天野球団の許諾が必要となります。こちらに申請方法が記載されています。



Q 日程・チケット価格がわかる資料（ポケットガイド）はありますか？

A こちらに日程・チケット価格が記載されています。
また、スタジアム、オフィシャルストア、その他でポケット日程表も配布しておりますので、こちらをご利用ください。

Q 座席表はありますか？

A チケットページよりご確認ください。

Q 人材募集はしていますか？

A 募集中の職種につきましては随時、採用サイトで公開しております。
> 詳しくはこちら