けやきネット
よくある質問（FAQ）

2025年11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ほしい	4
No.２	団体登録	新規登録	新規登録の方法を教えてほしい	5
No.３	団体登録	本人確認書類	本人確認書類とは何か？	7
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か？	8
No.５	団体登録	変更申請	登録情報の変更方法を教えてほしい	9
No.６	団体登録	更新申請	更新手続きの方法を教えてほしい	10
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か？	11
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？	14
No.13	団体登録	却下理由	その他の理由により申請が却下になった。どのような理由があって却下されたのか？	15
No.14	団体登録	パスワード	パスワードを忘れてしまった場合、どうすればよいか？	16
No.15	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.16	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か？	17
No.17	団体登録	登録廃止	利用者登録を廃止したい	18

No.18	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ほしい	19
No.19	施設予約	抽選申込	抽選申込みの方法を教えてほしい	20
No.20	施設予約	抽選申込	抽選申込ができない	21
No.21	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	22
No.22	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	23
No.23	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	24
No.24	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？	25
No.25	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？	25
No.26	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？	26
No.27	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	27
No.28	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	28
No.29	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	29
No.30	施設使用料	口座振替	代表者以外の口座を登録できるか？	30
No.31	施設使用料	口座振替	口座振替を廃止したい	30
No.32	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？	31
No.33	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	32
No.34	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？	33
No.35	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	33
No.36	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？	34
No.37	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	34

No.38	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	35

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ほしい				
A（回答）				

１．利用者登録の種類

【共通事項】

●けやきネットの構成員として登録された方のみがご利用いただけます。ご利用される全ての方を登録してください。

※団体登録のない方がご利用されている場合は、「不特定多数利用」や「転貸」といった不適切利用に抵触する場合があります。区からの注意喚起により改善がない場合は、利用停止の対象、更新・変更申請の受付停止となりますのでご注意ください。

【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か在勤者か在学者であること

※構成員が２０人以上の場合は、構成員全員の名簿を別途ご提出ください。

【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か在勤者か在学者であること

※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、リコー砧総合運動場の「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。

●一つの団体の構成員を分割し、抽選確率を上げるような登録はできません。

※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

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ほしい				
A（回答）				

利用者登録の流れは以下のとおりです。

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。

※団体構成員のうち少なくとも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

即日登録可の窓口に提出された場合は、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/

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（資格確認書）、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				

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

LoGo フォームの申請フォームよりご提出ください。

※詳細は以下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

●窓口に持参する場合

⇒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
オンラインで本人確認資料の提出について ｜ 世田谷区公式ホームページ

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）				

代表者が変更になった、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。手続きには以下２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、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、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。
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/

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ほしい

A（回答）

更新手続きを行うには、以下の２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及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、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、**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。**

　別途、郵送、FAX、窓口のいずれかの方法でご提出ください。

※**更新手続きが完了したら、最新の有効期限が記載された利用者登録カードを印刷してください**

　（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/

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忘れてしまっ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				

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				

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以下をご確認ください。

施設窓口	受付時間	変更受付	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時30分～17時 （土・日曜日、祝日、年末年始を除く）	○	○
区役所　西棟 地域行政部 地域行政課			
総合運動場 体育館 現地管理事務所	下記の曜日・日時は申請書の配付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時～21時 土曜・日曜・祝日６時30分～21時 年末年始９時～17時		
各区民センター（宮坂・弦巻・桜丘・太子堂・代田・奥沢・玉川台・深沢・鎌田・烏山・上北沢・粕谷）	9時～22時 （年末年始、12月28日～1月4日を除く）	○ （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時30分～17時 （土・日曜日、祝日、年末年始を除く）	○ （預かりのみ）	○
大蔵第二運動場 フロント	8時30分～21時45分 （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時30分～16時45分 （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時～21時 ※1月1日～3日は9時～17時 （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時～22時 （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月1日～10月31日＞ 世田谷 （8時30分～21時） 羽根木・玉川野毛町 （8時30分～19時） ＜11月1日～3月31日＞ 世田谷・羽根木・玉川野毛町 （8時30分～17時） ※年末年始は受付不可	×	○

関連ページ

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、アドビ株式会社が配布している Adobe　Acrobat Reader（無償）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/

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/				

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				

No.13	項目	団体登録	項目区分	却下理由
Q（質問）				
その他の理由により申請が却下になった。どのような理由があって却下されたのか？				
A（回答）				
新規登録・更新・変更の各審査の過程で、登録内容の確認を行っており、「世田谷区公共施設を不適切に利用する団体への利用制限に関する基準」及び抽選確率を上げるための不適切利用に該当すると判断したものについては、申請を却下しております。主な例としては以下が該当します。 ・１つの団体の構成員を分割し、他の団体を装っていることが判明した場合 →抽選確率を上げる目的での多数登録として却下 ・サークルやクラブチームなどの利用のために、団体の家族のみを構成員登録し、 実態として母体の団体に転用し使用していることが判明した場合 →抽選確率を上げる目的での多数登録、転貸、不特定多数利用等に該当するため却下 ・２名以上の組合せで、同一目的と思われる複数の団体に登録がある場合 →抽選確率を上げる目的等に該当するため、多数登録として却下 ・インターネット、SNS 等により不特定多数を募集する等の客観的事実がある場合 →不特定多数利用及び営利目的利用に抵触するため却下 ・登録内容の瑕疵及び不備が多数確認された場合 →「団体登録の変更手続きを放置」に抵触するため却下 けやきネットに登録いただいた皆様が公平にご利用いただけるよう、適切な団体情報の登録にご協力をお願いします。				
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				

No.14	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、以下の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/				

No.15	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いています。 　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				

No.16	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留意ください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

No.17	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、以下の２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、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。 ※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 ※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。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

No.18	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ほしい

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）	
	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か月前から 施設②は1か月前から ※先着順ではありません	抽選申込はできません
抽選・確定	5日 ※抽選の結果は6日7時～ ご確認いただけます	
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）	
	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か月前から ※先着順ではありません	抽選申込はできません
抽選・確定	19日 ※抽選の結果は20日7時から ご確認いただけます	
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

No.19	項目	施設予約	項目区分	抽選申込
Q（質問）				
抽選申込の方法を教えてほしい				
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。 上記①～⑤まで進むと、抽選予約の操作が完了します。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

No.20	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**区内在住者団体**のみで、**「主な活動施設」で指定した施設**のみ、**月５件まで**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。抽選は２か月先の利用分の申込となりますので、ご注意ください。** **※学校開放施設（学校のテニスコート及び池尻２丁目体育館も含みます）の抽選は、１か月先の利用分の申込となります。** 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.21：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/				

No.21	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「活動施設（旧ホームグラウンド）・連絡先の変更」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/				

No.22	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ほしい				
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。 上記①～⑤の操作を進めると、空き施設予約の操作が完了します。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

No.23	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ほしい

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**<u>１日５枠</u>**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<u>２枠を選択して予約</u>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。

関連ページ

けやきネットホームページ

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

No.24	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/				

No.25	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）				
予約の７日前より発生します。キャンセル料の割合は以下のとおりです。 キャンセル料の割合 7～6日前：使用料の20% 5～3日前：使用料の50% 2～1日前：使用料の80% 当日：使用料の100% ・予約キャンセルは、前日までけやきネットから入力ができます。 ・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				

No.26	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				

No.27	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.26：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				

No.28	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か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.29：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.33：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

No.29	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。

●電子申請の場合

　けやきネットへの新規登録・変更・更新のいずれかにおいて、「口座情報登録・変更を希望」を選択し、世田谷区の「Web 口座振替受付サービス」の専用ページへ進んでいただき、手続きを行ってください。

※Web 口座振替受付サービスはヤマトシステム開発株式会社及び金融機関が提供するセキュリティに保護された外部サイトです。

●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。

※紙申請の場合、ゆうちょ銀行とそれ以外の金融機関では、手続きが異なります。

※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/

Web 口座振替サービス利用のご案内（世田谷区 HP：ページ ID　8045）

Web 口座振替受付サービス利用のご案内 ｜ 世田谷区公式ホームページ

No.30	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				

No.31	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。 ※けやきネットの申請後、お手数をおかけしますが、けやきネットサービスセンターへ「口座情報を削除したい」旨をお問い合わせいただき、手続きをお願いいたします。 **●紙申請の場合** 口座振替依頼書の申請区分「取消」に〇印を付けて、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/				

No.32	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や何らかの理由で、口座情報が適切に登録されておらず、引落ができていなかった場合は、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				

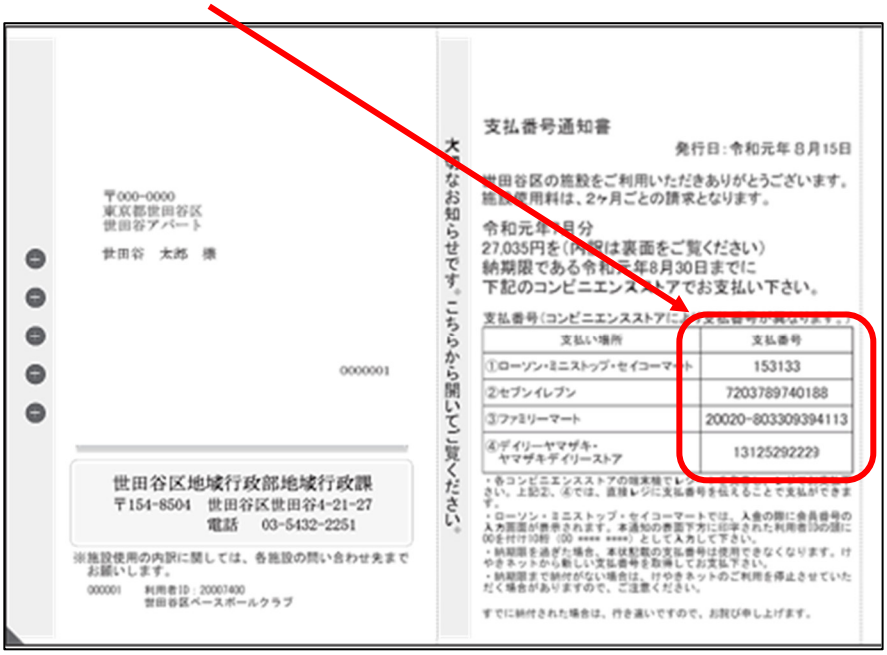
No.33	項目	施設使用料	項目区分	口座振替

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。



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

No.34	項目	施設使用料	項目区分	口座振替
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				

No.35	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/				

No.36	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留意ください。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

No.37	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、原則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。 ※システムの保守作業等により利用時間を短縮する場合は、けやきネットのお知らせ欄にてご案内いたします。				
関連ページ				
けやきネットホームページ				
https://setagaya.keyakinet.net/Web/				

No.38	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				