

益城町生活者支援電子カード商品券事業 Q&A

番号	加盟店or利用者に関すること	テーマ	質問	回答	関連ページ
1	加盟店・利用者	商品券の支払いについて	商品券の残高以上の商品を購入することは可能か？ 例： 残高10,000円の商品券で、12,000円の商品を購入処理することは可能か？	可能です。 商品券と、現金やその他決済方法を併用することが可能です。 例： 「決済端末あり」の場合・・・加盟店側の端末操作で10,000円を商品券で決済し、2,000円を現金やその他決済方法で支払い 「決済端末なし」の場合・・・利用者側の端末操作で10,000円を商品券で決済し、2,000円を現金やその他決済方法で支払い ※具体的操作方法につきましては、各加盟店におけるレジシステムにより取扱いが異なりますのでご確認をお願いします。	加盟店マニュアル・・・P10～12 利用者マニュアル・・・P7～8
2	加盟店・利用者	「決済端末あり」の場合の決済方法について	スマートフォンへの残高チャージを行った場合、「決済端末あり」の加盟店での支払いは可能か？	可能です。 利用者側のスマートフォンにQRコードを表示することにより、加盟店の決済端末での支払いができます。 利用者サイトの「支払用QRコードを表示(見せる)」を押してください。	利用者マニュアル・・・P7
3	利用者	残高チャージについて	カード残高の一部をスマートフォンに残高チャージすることは可能か？ 例：カード残高10,000円の状態、3,000円だけスマートフォンに残高チャージすることは可能か？	出来ません。 残高チャージをした時点のカード残高が全てスマートフォンに移されます。 また、スマートフォンへ残高チャージを行った時点で、カードの残高は0円となります。 例： カード残高10,000円の状態スマートフォンへ残高チャージを行った場合、10,000円全額がスマートフォンへチャージされます。	利用者マニュアル・・・P6
4	利用者	残高チャージについて	3人家族で3枚のカードがある場合、一人のスマートフォンに3枚分の残高をチャージすることは可能か？	可能です。 利用者マニュアルP6 に沿って残高チャージしたい枚数分、操作を繰り返してください。 (上限なし)	利用者マニュアル・・・P6
5	加盟店・利用者	支払時の金額入力について	支払時に金額を入力するのは加盟店または利用者のどちらか？	「決済端末あり」の加盟店において決済端末にて支払う場合、金額入力を行うのは加盟店となります。 一方、「決済端末なし」の加盟店の場合、利用者のスマートフォンでQRコードを読み取り、利用者が金額入力を行います。	加盟店マニュアル・・・P10～12 利用者マニュアル・・・P7～8
6	加盟店	決済端末なし⇒決済端末ありへの変更について	加盟店申込の時点では「決済端末なし」だったが、タブレット・通信環境が準備できることになったので「決済端末あり」に変更したいが可能か？	可能です。 加盟店向け 操作マニュアルに沿って、加盟店登録完了の通知メールのログイン情報を確認し、準備いただいた決済端末で加盟店サイト(スマホ用)にログインしてください。 また、町ホームページで公開している加盟店一覧の「店舗決済端末の有無」を変更しますので、事務局コールセンターまたは町産業振興課へお申し出ください。 なお、決済端末と紙製ポップ(QRコード印字)を併用することも可能です。	加盟店マニュアル・・・全て
7	加盟店・利用者	商品券の有効期限について	利用期間は5月1日から9月30日となっているが、10月1日以降の未使用残高とカードの処分についてはどのように取り扱うとよいか？	10月1日になった時点で、カード商品券残高およびスマートフォンへのチャージ済残高は0円となります。利用期間経過後の使用はできませんのご注意ください。 また、残高が0円となったカードや、利用期間経過後のカードにつきましては、各自廃棄をお願いいたします。	加盟店マニュアル・・・P15 利用者マニュアル・・・P10
8	加盟店	レシート・領収書の発行について	商品券の決済システムとレジシステムは連動しているのか？ 「決済端末あり」、「決済端末なし」のそれぞれの場合において、商品券決済後のレジの処理はどのようにするとよいか？ 利用者から「レシート・領収書をいただきたい」との申し出があった際、どのように対応すればよいか？	決済システムとレジシステムは連動しておりません。 「決済端末あり」、「決済端末なし」に関わらずレジには「商品券」のような項目があるかと思っておりますので一般的な商品券(VISAギフト券など)と同様のレジ処理をお願いいたします。	
9	加盟店	「決済端末なし」の加盟店での対応方法について	カード商品券のみで利用される方から、「決済端末なし」の加盟店で買い物したいと相談された場合、どのように対応するとよいか？	今回のカード商品券事業においては、「決済端末なし」の加盟店でのカード商品券による支払処理はできません。①スマートフォンへの残高チャージを行うまたは②現金等で「決済端末なし」加盟店で購入し、カード商品券は「決済端末あり」加盟店で使用いただくようお願いさせていただきます。 なお、各加盟店で利用者個人のスマートフォンへの残高チャージ操作をご案内いただくことは想定しておりませんので、事務局コールセンターをご案内ください。	
10	加盟店・利用者	返金処理について	「決済端末あり」の加盟店で返金処理を行う場合、実際に利用されたカード商品券と決済記録との照合はどのようにするとよいか？ また、返金処理を行った時点で、利用者の残高へ即時反映されるのか？	決済日・決済金額・決済時間で照合をしてください。 決済を取り消した場合は、その金額分が利用者の残高へ即時に戻ります。	加盟店マニュアル・・・P13～14
11	加盟店・利用者	返金処理について	「決済端末なし」の加盟店の場合、返金処理はどのようにするとよいか？	「決済端末なし」の加盟店における決済の取り消しは、以下の①②いずれかの方法により行ってください。 ①加盟店のスマートフォン・PC等で取り消し処理する方法 加盟店にスマートフォン・PC等がある場合、加盟店での取り消し処理が可能です。 伝票番号および管理番号を入力し、「決済リファンド」より取り消し処理を行います。 加盟店サイトへのログイン方法については加盟店マニュアルP17をご確認ください。 ※取り消し処理および返金処理は即時可能ですが、事前に加盟店サイトへのログインをしておくことを推奨します。 ②事務局コールセンターへ依頼する方法 加盟店から、伝票番号および管理番号を事務局コールセンターへお伝えください。 事務局の方で取り消し処理を行います。 なお、即時の取り消し処理対応は難しい場合がございますので、利用者端末で「お支払」を押下する前に必ず加盟店側でもご確認いただくようお願いいたします。(利用者マニュアルP8の手順4)	①加盟店マニュアル・・・P17～22 ②利用者マニュアル・・・P8
12	加盟店・利用者	カードのみの利用者の残高確認方法について	カード商品券のみで利用される方はどのようにして残高確認を行うとよいか？	カード商品券のみで利用される方は、「決済端末あり」の加盟店でのみ利用されることになります。 決済の際、残高をお伝えいただくとスムーズかと思っておりますので、よろしく願いいたします。 また、残高の確認だけを依頼されるケースもあるかと思っております。お手数をおかけしますがご対応いただけますようお願いいたします。	加盟店マニュアル・・・P15