

京都応援クーポン Q&A

2023-12-04

	クーポン事業者	宿泊/旅行事業者	質問	回答	改訂日	
0	●		決済用コード	QRコードがうまく読み取れない、または、QRコード決済用台紙が届かない場合、電子クーポン決済はどうすればよいですか？	9桁の事業者コードの頭に「7970」、お尻に「01」をつけて、合計14桁を入力してもらって、決済してください。 例) 事業者コード535012345 > 決済用コード 797053501234501	12月4日
1	●	●	相談窓口	電子クーポン専用の相談窓口はありますか？	クーポン専用窓口はありませんが、下記までお問合せください。 旅行者：旅行者専用コールセンター TEL:0120-552-500 事業者：事業者専用コールセンター TEL:075-813-7801または7802	
2		●	クーポン発行	原則電子クーポン配布だが、スマホを持っていても紙クーポンをご希望される場合は引き続き紙クーポンで配布してもよいか。	原則、電子クーポンです。 但し、推奨環境にないスマホの場合、クーポンの読込はできても、決済できない事象が報告されていますので、その場合は、紙クーポンでの対応をお願いします。 (推奨環境 iOS11.0以降 Android8.0以降、 推奨ブラウザ Safari最新版 Google Chrome最新版)	
3		●	クーポン発行	複数名で宿泊の場合、電子クーポンは1端末に複数名分登録できるのでしょうか？	まとめて1つのスマホに登録していただけます。	
4	●	●	クーポン発行	紙クーポンの様式は変わりますか？ 7/1利用期限のものとの区別がつかますか？	紙クーポンの色が青色になります。前回までのピンク色のクーポンはご利用いただけませんのでご注意ください。	
5		●	クーポン発行	グループの中に、スマホをお持ちでないお客様がいらっしゃるのですが、紙と電子とクーポンを分けることはできますか？	1つの申請番号で、電子クーポン、紙クーポンを混在させることができません。 混在せざるを得ない場合は、京都システムでの申請を分けて登録してください。 グループの中にひとりでもスマホをお持ちの方がいらっしゃれば、電子クーポンをご利用いただくようお願いします。	
6		●	クーポン発行	グループのお客様、お一人お一人にQRコードをお渡ししたいのですが、どうすればよいですか？	QRコードは、グループのお客様全員分まとめて印刷されてしまうため、分けたい場合は、分けて申請していただくか、QRコードをひとりずつ切り取って分けていただくなどの対応をお願いします。	
7		●	クーポン発行	QRコードは、1シート当たり何個載っていますか？	最初のページに、注意書きと12個のQRコード、2枚目以降は16個のQRコードが印刷されます。	
8		●	クーポン発行	お客様より、電子クーポン券の配布明細を紛失したので再発行できないか、と言われた場合は、原則として【不可】の回答でよいか。	紙クーポンの紛失と同じなので、再発行不可でご対応ください。 ※追記) 配布明細に「クーポン全額使い切るまで破棄せず保管してください」と記載しています。	
9		●	クーポン発注	電子クーポンの発注はどうすればよいですか？	京都システムより、クーポン管理>発注依頼 の画面から発注手続きをお願いします。納期は発注日から3営業日以内です。15時以降は翌日(土・日・祝除く)受付扱いになります。	
10	●	●	電子クーポン利用	利用期限はいつまでですか？	旅行出発日あるいはチェックイン日から、事業終了の12/28(木)まで	
11	●	●	電子クーポン利用	電子クーポンを利用するのに、アプリのダウンロードは必要ですか？	アプリは不要です。スマホでQRコードを読み込んでいただき、氏名等の入力とパスワード設定をしていただきますと、電子クーポンをご利用いただけるようになります。 アプリではないので、画面を閉じると、どこにいったかわからなくなるお客様が多いです。必ずホーム画面に、ショートカット(アイコン)を作るようご案内ください。	
12	●	●	電子クーポン利用	電子クーポンに登録したパスワードを忘れてしまった。	秘密の質問を設定しています。それでもわからない場合はPW初期化が可能です。事業者向けコールセンターでご対応いたします。土日などコールセンターが開いてない場合は、お客様専用コールセンターでも承ることが可能です。	
13		●	電子クーポン利用	紙クーポンを使えるお店は減ってしまうのでしょうか？	京都府内では、電子クーポン、紙クーポン両方を取り扱うことを必須としていますので、そのようなことはございません。ただし、通信環境の整わない店舗では紙クーポンのみの取り扱いとさせていただきます。	
14	●	●	電子クーポン利用	利用者は1円単位で利用できますか？1000円単位ですか？	1円単位までご利用できます。	
15	●	●	電子クーポン利用	複数のQRコードが表示されるようですが、クーポンの合算は、すべてのQRコードに対して行う必要がありますか？	合算(統合)してご利用いただくのが便利です。合算しない場合は、1000円ごとにパスワード設定してご利用していただくこととなりますが、問題はございません。	
16	●	●	電子クーポン利用	電子クーポンをスムーズに利用できないお客様がおられるかと思えます。店舗従業員からお客様にご案内する窓口のお電話番号のご案内をお願いします。	まずは、当事業HPに掲載している「利用者向け電子クーポン利用ガイド」をお渡しして、対応いただくようお願いします。その後、解決しない場合は、お客様専用コールセンターにお電話いただいで結構です。	
17	●		電子クーポン利用	電子クーポンをお客様が利用される際、利用確定をした後に、利用額の入力間違いが判明した場合、後から返金(利用額を変更)することは可能なのでしょうか？	加盟店WEBシステムより、取引を削除(取消)していただくことができます。 その後、正しい金額で再度お支払いしていただけます。 必ず、クーポン事業者様ご自身で削除してください。 コールセンターでは、操作のご案内はできますが、取引削除はできませんのでご了承ください。 ※ 取り消し操作の期限は、決済より5日以内(120時間以内)です。	
18	●		支払い	使用されたクーポンを取り消すことは可能ですか？取消の期限はありますか？	クーポン事業者にて、加盟店WEBシステムマイページから取消をお願いします。 ※ 取り消し操作の期限は、決済より5日以内(120時間以内)です。	
19	●		支払い	支払完了時に音などで確認出来ますか？	音が出る仕様にはなっていますが、スマホの設定によっては音が出ないことがあるので、必ず支払い完了画面を確認下さい。	
20	●		支払い	たとえば、972円を、97.2円と間違えて登録してしまうことはないでしょうか？ 小数点は認識するのでしょうか？	小数点は認識しません。半角数字で入力してください、とエラーが出ますので次の画面に遷移できないようになっています。	
21	●		支払い	地域PAY加盟店WEBシステムには、取引はリアルタイムで反映されますか？	すぐに反映されます。	
22	●		支払い	お客様が使用されるとき、店舗ではどのように確認すればよいか？ 加盟店WEBシステムではリアルタイムで確認できるのか？	必ず、お客様のスマホ画面をお互いに確認しながら進めてください。 ポイントは ①店舗名が正しいか、②金額が正しいか、③店舗スタッフが画面確認したのチェック、④決済画面の利用日時、の4点です。(特に④は画面キャプチャで保存し複数回不正使用された例があるようです) 加盟店WEBシステムは、リアルタイムで確認可能です。 スマホの設定により決済時に音が鳴らない場合があります。	

京都応援クーポン Q&A

2023-12-04

23	●	取消	ご旅行がお取消しになった。発行した電子クーポンは、どうすればよいか？ お客様にお渡しする前と、お渡しした後では対応は変わりますか？	<p>(クーポンお渡し前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・印字した電子クーポンは再利用できません。ハサミを入れて破棄願います。 ・京都システム上で、無効券処理をお願いします。なお、申請データを削除すると割付けたクーポンは、自動的に無効券として処理されます。 <p>(クーポンお渡し後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取消分のクーポンは、回収し、京都システムで無効券処理。 ・回収、未回収にかかわらず、使用が確認されれば回収不能券として事業者に請求させていただきます。
24	●	取消	一部人数取消	<p>(クーポンお渡し前)</p> <p>印字した電子クーポンは再利用できません。取消になった該当クーポンを切り離してハサミを入れて破棄後、京都システム上で無効券処理。なお、京都システムで削除したクーポンは、自動的に無効券として処理されます。</p> <p>(クーポンお渡し後)</p> <p>該当クーポンを切り離して回収してください。配布明細には、クーポン番号の大きいものから枚数分を返却するよう案内しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取消分のクーポンは、回収し、京都システムで無効券処理。 ・使用が確認されれば回収不能券として事業者に請求させていただきます。
25	●	取消	無効券処理した電子クーポンは、すぐに使えなくなるのか？	<p>京都システムで無効券処理した電子クーポンが失効するまでタイムラグがあります。お客様による不正利用の可能性があり、ご不安な場合は、事業者向けコールセンターにご連絡ください。できる限り迅速に失効処理をさせていただきます。</p> <p>それでも失効までの間に利用されてしまったクーポン金額については、事業者負担になります。お客様には、使われたら請求となる旨ご説明してください。</p> <p>万が一、お客様に請求することになった場合：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者様は回収不能券として登録 お客様にクーポン代を請求 ・事務局は、回収不能券登録を確認し、事業者様に請求
26	●	取消	誤って配布した場合、QRコードを回収できなくても、無効もしくは回収不能処理を行えばQR読み取りをしても使用できなくなりますか？	<p>京都システムで無効、または回収不能としても即使えなくなるわけではありません。タイムラグがありますので、ご注意ください。お急ぎの場合は、事業者向けコールセンターまでご連絡いただければ対応させていただきます。</p> <p>なお、誤配布の場合、利用していないことを確認できれば無効券処理。利用してしまった場合は、回収不能券として処理をお願いします。</p>
27	●	精算	紙クーポンの無効券は、京都事務局に送っていますが、電子クーポンの無効券は事務局へ送る必要はありますか？	電子クーポンの無効券は送らなくても結構です。
28	●	精算	子店舗の明細振込額を知りたい。	子店舗ごとの明細をお出しすることはしておりません。子店舗それぞれのIDで確認いただくことをご対応お願いします。
29	●	精算	親アカウントで各店舗の決済情報の確認、取消等が可能になりますか？	親アカウントというものはありません。各店舗ごとのIDで、利用の確認等をしていただきます。
30	●	●	電子クーポンと紙クーポンは分けて請求するのですか？	<p>(旅行事業者、宿泊事業者)</p> <p>今まで同様、京都システムへの入力でご精算いただけます。</p> <p>(クーポン事業者)</p> <p>電子クーポン： 加盟店WEBシステムの取引履歴を事務局が確認し、精算させていただきます。申請などの事務手続きはございません。</p> <p>紙クーポン： クーボンの半券、様式7号(補助金交付申請書兼実績報告書)、換金伝票の3セットを、ゆうパックの着払いにて下記へお送りください。</p> <p>〒530-8692大阪北郵便局私書箱355号 京都応援クーポン回収事務局</p>