

# 10. よくある質問

## 商品券の使用や受取について

Q1

**多額の商品券（例えば電子券と紙券を合わせて15冊）が使用される場合は大丈夫ですか？**

使用にあたっては上限は設けていません。紙券と電子券の併用でも使用可能です。

一世帯15冊上限という購入限度がありますので、一度にすべて使用することも考えられます。紙券を受領される場合は、偽造防止加工、色合いなどにより商品券が真正なものか充分確認してください。

また、使用者にもわかるようにしたうえで、予め、お店独自で使用限度額等を決めていただくこともできます。

\* 換金専用封筒の中に紙券を入れる際は、冊子のままではなく、  
表紙・裏表紙は取り外し、ミシン目からも切りはなしてください。

Q2

**使用者が誤って紙券を洗濯したことなどにより、紙券が毀損されている場合はどうしたらいいですか？**

商品券の裏面の管理番号2か所が読めなければ使用できません。

次に記載している内容であれば使用可能です。

- ・商品券管理番号（商品券裏面）が確認できるもの
- ・券面の面積が5分の4以上のもの

Q3

**商品券（紙券・電子券）を用いた取引時に、他の商品券や割引券を併用することは認められますか？**

認められます。

ただし、禁ずる場合には店頭での掲示により、その旨を使用者に対して周知してください。

Q4

**商品券（紙券・電子券）を用いた取引の対象外とする商品やサービスを店舗独自で定めることは認められますか？**

認められます。

ただし、店頭で提示等により、その旨を使用者に対して周知してください。

Q5

**紙券において取扱加盟店控え券（小）のみを収受し、換金用本券（大）を使用者に返却してしまった場合はどうしたらいいですか？**

店舗控え券（小）では換金精算を承れません。

そのため、お取扱いには十分ご注意ください。

# 10. よくある質問

Q6

**誤って必要以上の紙券を切り取ってしまった場合は？**

最初に、誠意をもって使用者の方にお詫びをしてください。

その後、切り取った商品券と綴りを合わせて提示すると使用できる旨を説明し、余分に切り取った商品券をお返ください。決して、現金との交換はしないでください。

Q7

**使用者が電子券の決済金額を誤って行ってしまった場合は？**

店舗側でその場でキャンセル処理の手続きが行える旨をご案内ください。

その後、本マニュアルP.32～35を参考にして、電子券管理画面から決済キャンセル処理を行ってください。

使用者の残額がもとの戻ったことを確認したうえで、再度、正しい金額で電子券での決済を行ってください。

決して現金との交換はしないでください。

Q8

**商品券（紙券・電子券）での支払いにおいて、商品券（紙券・電子券）の額面金額を上回る部分の支払い方法は現金である必要がありますか？**

現金以外の支払い方法も認められます。

（例）1,300円の品物を1,000円の商品券を使用された場合、残金300円の支払いは、

現金に限らずクレジットカードや他社QRコード決済の支払いも可能です。

ただし、額面金額を上回る支払い方法に制限を設ける場合は、店頭で提示等により、その旨を使用者に対して周知してください。

Q9

**電子券での支払いにおいて、商品の品物代金未満の金額で電子決済を行うことを使用者が要望された場合は残金の支払い方法はどうすればいいですか？**

支払方法の制限はありません。

（例）1,000円の品物を購入する際、電子券の残金が899円しかない場合は、899円を電子券で決済し、

残金101円の支払いは、現金に限らずクレジットカードや他社QRコード決済も可能です。

ただし、上記のように残金支払いに対して制限を設ける場合は、店頭での提示等により、その旨を使用者に対して周知してください。

また、残金の支払いを現金で行う場合は、お釣りの準備もお願いします。

（例）残金101円を現金200円で支払うとお釣りが必要になるので、小銭の準備もお願いいたします。

Q10

**商品券の対象の商品と対象外の商品（例 たばこ）が一緒にレジに持ち込まれ、商品券を用いて支払うことを希望された場合、どのように取り扱えばよいですか？**

対象となる商品と対象外となる商品を別会計とし、対象外商品・サービスは現金等でお支払いいただくようにしてください。

# 10. よくある質問

## 換金について

Q1

**送付した換金伝票の金額と実際の振込額が異なっていた場合はどのようにすればいいですか？**

TEL : 050-6883-1030 にご連絡ください。事務局で確認させていただきます。

Q2

**換金専用封筒や換金伝票が不足する場合はどのようにすればいいですか？**

換金回数は紙券は最大8回、電子券は最大6回になります。

換金専用封筒を破ってしまった場合は、8部の換金専用封筒を全て使い切ったのちに、本マニュアルP.16「換金専用封筒以外での発送について」の換金方法をご参考にして送付ください。

換金伝票を書き損じてしまった場合は、本マニュアルP.14の換金伝票の書き方をご参考にし、間違えた箇所に二重線を引き、訂正印を押して、近くに正しい数字や文字をご記入ください。

破れてしまったりした場合は、伝票のコピーを使っていただいても問題ございませんが、その際は、必ず、加盟店様控えとして記載した内容をコピーしてお手元に残すようお願いいたします。

Q3

**換金専用封筒に入らない量の使用済み商品券の発送はどのようにすればいいでしょうか？**

本マニュアルP.16をご参照ください。

例えば、段ボールや大きい紙袋を加盟店様にて準備いただき、任意の着払い伝票で換金センターへ送付ください。

Q4

**電子券の振込金額を知りたいです。**

本マニュアルP.29を参考にして電子券管理システムから期間を指定し使用された金額をご自身でご確認ください。

操作方法が分からない場合は、TEL : 050-6883-1030にお電話いただければ操作方法をご案内いたします。

Q5

**換金期間中、何度でも換金請求できますか？**

換金回数は紙券は最大8回、電子券は最大6回になります。