

桐ペイ

よくある質問集

【利用者編】



令和8年1月
桐生市DX推進室



目 次



※クリックでページにジャンプできます。

桐ペイ全般のこと	P.2
チャージのこと	P.5
利用者アプリのこと	P.7
専用カードのこと	P.11
決済のこと	P.13

桐ペイ全般に関すること



Q

桐ペイはどのように始めるのでしょうか？

桐ペイは下記の通り、いつでも簡単に始めることができます。

①スマホアプリか専用カードのどちらか一方をお選びください。

※両方お選びいただくことはできません。

②以下の手順で現金をチャージして利用します。

●スマホアプリを利用する場合

App StoreかGoogle Playから「chiica（チーカ）」をインストールし、所定のチャージスポットで現金をチャージすると利用できるようになります。

●専用カードを利用する場合

電子申請または、紙の申請書で申し込むと、1週間程度で市から郵送されます。郵送後、所定のチャージスポットで現金をチャージすると利用できるようになります。

Q

桐生市民以外でも桐ペイを利用できますか？

はい。桐ペイはどなたでもご利用いただけます。

Q

年齢制限はありますか？

年齢にかかわらず、ご利用いただけます。

桐ペイ全般に関すること



Q

桐ペイが使えるお店はどのように確認できますか？

スマホアプリの「使えるお店」または加盟店一覧表にてご確認ください。加盟店一覧表は市ホームページに掲載しているほか、印刷したものを桐生市DX推進室で配布しています。加盟店一覧は随時更新していますので、最新版をご確認ください。

また、加盟店の店頭には、のぼり旗やステッカーが掲示されていますので、目印になります。

Q

スマホがなくても利用できますか？

スマホアプリの利用が難しい場合は専用カードをご利用ください。利用には申請が必要です。

また、一部の加盟店では専用カードが利用できませんので、加盟店一覧で使えるお店をご確認のうえ、お申込みください。

Q

マネー・ポイントの有効期限が過ぎた場合はどうなりますか？

有効期限を過ぎた場合は失効し、ご利用いただけません。
期限までの使い切りをお願いします。

桐ペイ全般に関すること



Q

ポイントを使い切った後のスマホアプリや専用カードはどうすれば良いでしょうか？

桐ペイはこれからもご利用いただけますので、スマホアプリや専用カードは削除や破棄などせず、そのままお使いください。

※但し、専用カード（紫色の磁気付きカード）以外のカードは、使い切りカードですので、使い切った時点で処分をお願いします。

チャージに関するご質問



Q

どのようにチャージするのでしょうか？

スマートフォンアプリまたは専用カードと現金をご用意のうえ、所定のチャージスポットでチャージすることができます。

セブン銀行ATMは、桐ペイを利用される方が画面操作を行います。

その他のチャージスポットは、職員等と対面していましたので、利用者の操作はありません。

●チャージ会場

全国のセブン銀行ATM、

市役所1階 桐生信用金庫 本店営業部 桐生市役所出張所、

新里・黒保根両支所、境野・広沢・梅田・相生・川内・菱公民館、

桐生信用金庫本店営業部・本町・新桐生・相生支店

Q

チャージはいつでもできるのでしょうか？

令和5年4月から、いつでもチャージができるようになりました。

これは、チャージした金額に対し1%のプレミアムポイントが付与されるもので、特別なキャンペーン等が開催されていない時であれば、いつでもチャージすることが可能です（但し、事務整理により、チャージができない期間が生じる場合があります）。

Q

クレジットカードでのチャージは可能ですか？

クレジットカードからのチャージは対応しておりません。

チャージに関すること



Q

銀行口座からのチャージは可能ですか？

銀行口座からのチャージは対応しておりません。

利用者アプリに関すること



Q

対応しているOSのバージョンを教えてください。

- iOS推奨動作環境

iOS12以上、機種名iphone7以降推奨

- Android推奨動作環

Android6.0以上

機種によってはカメラでQRコードが読み取れない場合があります。

Q

電話番号入力は必須ですか？

必須です。1つのお電話番号につき1アカウントのご登録が可能です。

Q

お店のQRコードはどのように読み取るのでしょ
うか？

chiicaトップ画面左下の「QRコード読込」をタップ後、「店舗で支払う」を選択するとカメラが起動するので、QRコードにカメラをかざして読み取ります。

利用者アプリに関すること



Q

決済時、お店の人にQRコードを表示してくれと言わされたが、QRコードはどのように表示させるのですか？

ログイン後、画面右下の「QRコード表示」をタップすると表示されます。

Q

保有しているポイントの内訳と有効期限をみることはできますか？

ログイン後、画面中央にある「内訳」をタップすると保有しているポイントごとに、残高と有効期限が表示されます。

Q

利用できるお店は調べられますか？

ログイン後、画面中央にある「使えるお店」をタップいただくと確認いただけます。

行きたいお店をタップすると、お店の詳細な情報のほか、お店までの行き方や電話番号を確認することができ、また、そのまま電話をかけることもできます。

利用者アプリに関すること



Q

アプリを削除すると今まで取得したマネー・ポイント（※）は使えなくなりますか？

アプリを削除してもマネー・ポイントは消えません。アプリを削除してしまった場合は再度アプリをダウンロードし、同じ電話番号でログインしてください。

「アクティベート解除」のメッセージ画面が出た場合は、「解除する」を選択しご自身で解除していただくか、桐生市までご連絡ください。

※マネー：チャージした金額分のポイント。

ポイント：プレミアム分のポイント。

Q

機種変更や買い替えなどにより、別のスマートフォン・タブレットで利用したいです。事前の手続きなどはありますか？

- ①機種変更前に旧スマートフォンでログインし、画面左上にあるメニューから「アクティベート解除」を行ってください。
- ②新しいスマートフォン・タブレットにchiicaアプリをインストールし、登録済みの電話番号とパスワードでログインすると引き続きポイントをご利用いただけます。

※電話番号が旧スマートフォンから変更となる場合は、変更する前に桐生市までご相談ください。

利用者アフリに関するこ



Q

「他の端末でログインされている…」というエラーが表示され、ログインできなくなってしまった。どうしたらいいですか？

桐生市までご相談ください。

chiicaアプリでは、不正ログイン防止のため、次に示す場合はログインができないようになっています。

- ①複数端末で1つのアカウントにログインしようとした際
- ②機種変更をされた際（旧端末でログインしたまま、新端末から同一アカウントへログインを行った）
- ③同端末であっても、アプリより「アクティベート解除」をしないままアプリを削除し再インストールされた際
- ④SIMカードを変更された際

Q

スマホアプリ間でポイントをやり取りすることはできますか？

令和7年4月から個人間送金機能が実装され、スマホアプリ間でポイントを送ることができますようになりました。chiicaアプリのトップ画面の「送る」または「QRコード読み込」ボタンから利用可能です。個人間送金機能を利用するにはニックネームの登録が必要になりますので、アカウント情報画面からあらかじめご登録ください。

なお、個人間送金機能で送れるポイント上限は一日20,000ポイントまでで、送金回数は5回までです。また、対面でなければ送金できませんのでご注意ください。

Q

アプリの利用規約はどこで確認できますか？

chiicaアプリ内のメニューボタン > 利用規約からご確認いただけます。

専用カードに関すること



Q

専用カードの代理申請はできますか？

代理での申請も受け付けております。

利用者ご本人様の身分証明書の写し（コピー）をご用意ください。

身分証明書は氏名、住所、生年月日が確認でき、公的機関が発行しているものに限ります。

Q

残高と有効期限はどこで確認できますか？

残高と有効期限は下記いずれかの方法により確認することができます。

- 1.加盟店で会計時に確認する（専用カードが利用できる加盟店に限る）
- 2.チャージスポットでチャージした際に確認する
- 3.セブン銀行ATMで残高照会して確認する（残高のみの照会）
- 4.残高照会サイトにて確認する

4の方法にあたり、残高照会サイトを利用するためには、専用カードに電話番号の登録が必要になります。ご希望の方は桐生市役所DX推進室までお問い合わせください。

残高照会サイトは、カード裏面のQRコードをスマートフォンなどで読み取っていただくか、以下のURLからお進みください。

残高確認ページ：<https://chiica.jp/point/history/input/index.html>

専用カードに関すること



Q

スマホアプリに切り替えたい場合はどのようにすれば良いですか？

以下の手順で切り替えてください。

※②③は、専用カードにポイントが残っている場合のみ

- ①スマートフォンに「chiica（チーカ）」をインストールする。
- ②画面左上のメニューから「マネー・ポイントの移行」をタップ
- ③専用カードのQRコードを読み込み、残高をスマホアプリに移行する
- ④専用カードを桐生市に返却する。

Q

専用カードからスマホアプリへ移行し、アプリでの利用を考えています。専用カードもアプリと並行して引き続き使用することは可能ですか？

使用することはできません。移行後はスマホアプリをご利用いただき、専用カードは桐生市へご返却ください。

専用カードとスマホアプリの重複利用が確認された場合は、専用カードの利用を停止させていただきます。

Q

専用カードを破損・紛失・破棄してしまった場合はどのようにすれば良いですか？

再発行の申請手続きをし、新しい専用カードを取得、ご利用ください。

古い専用カードは利用停止の処理をいたします。もし、再発行申請後に紛失した専用カードが見つかっても、ご利用できませんのでご注意ください。古い専用カードにポイントが残っていた場合は、桐生市役所DX推進室までご相談ください。

決済に関するご質問



Q

どのように決済するのでしょうか？

●スマートフォンアプリの場合

- ①加盟店での会計時に「桐ペイでお願いします」と伝えてください。
- ②加盟店のレジに置いてあるQRコードを読み取って決済するか、スマートフォンに表示させたQRコードを加盟店が読み取って決済します。
※どちらの方法とするかは、加盟店の指示に従ってください。

●専用カードの場合

- ①加盟店での会計時に「桐ペイでお願いします」と伝えて専用カードを提示してください。
- ②専用カードのQRコードを加盟店が読み取って決済します。

Q

決済手数料はかかりますか？

手数料は無料です。

Q

残高が足りない場合はどうすればよいですか？

不足分を現金など他の決済手段でお支払いください。

なお、加盟店によっては現金等の他の決済手段との併用をしない場合がございますので、併用については加盟店までお問い合わせください。

決済に関するご質問



Q

地域通貨で購入できないものはありませんか？

以下の商品・サービスは購入できません。

1. 不動産、金融商品、たばこ、商品券、プリペイドカード、切手、印紙等の換金性の高いもの
2. 公共料金等（税・電気・ガス・水道等）の支払い
3. 宅配業者による代金引換、コンビニエンスストアでの収納代行等、取扱加盟店以外の事業者への支払が実質的に可能となるもの
4. 風俗関連特殊営業に関わるもの
5. 特定の宗教、政治団体と関わるもの
6. 各加盟店が指定するもの
7. その他、桐生市が支払いに関して適当でないと認めるもの

Q

複数のマネー・ポイントを持っている場合、利用する優先順位は選べますか？

優先順は「有効期限が近いものから」又は「使えるお店が少ないものから」のいずれかに設定することができます。

なお、初期設定は「有効期限が近いものから」となっています。

● 設定変更・確認方法

スマホアプリ：ログイン後、画面左上のメニューで設定できます。

専用カード：残高確認ページにアクセスすると設定変更用のリンクがあります。