

桐生市電子地域通貨「桐ペイ」Q & A

目 次

1. 桐ペイ全般.....	1
2. R4 年度事業関連	3
3. 加盟店関連.....	5
4. 利用者関連.....	9

1. 桐ペイ全般

- Q 1. 従来の（紙の）プレミアム商品券は発行しないのか。
A 1. 令和 4 年度の発行予定はなく、今後も可能性としては低い。
- Q 2. 紙ではなく電子とした経緯はなにか。
A 2. 行政や店舗にかかる負担の軽減を図るため、また今後、様々な施策で桐ペイを活用するために電子を採用した。
- Q 3. 商品券からの移行と考えてよいか。プレミアムポイントは今後も電子か。
A 3. 令和 4 年度は商品券の代替として実施する。次年度以降については未定。
- Q 4. 桐ペイ自体はずっと続く（今後長期利用を想定している）と考えていいか。
A 4. 長期利用を想定している。桐ペイが桐生市になくってはならないものにしていきたい。
- Q 5. 単発ではなく常時キャンペーンはないのか。
A 5. 予算次第となるが、行いたいとは考えている。
- Q 6. 桐ペイは、桐生市民以外も利用が可能か。
A 6. 可能。
- Q 7. 他自治体でも株式会社トラストバンク社のアプリを利用しているが、仕組みは同一か。
A 7. システム自体は同一。主な異なる点としては、利用できるお店が桐生市内となること、キャンペーン内容が市独自のものとなることなどが挙げられる。
- Q 8. 沼田市でも同様の電子地域通貨事業を行っていると聞いた。沼田市での利用率はどれくらいか（年齢層を含め）。
A 8. システム上、管理を行わない項目であることから、利用者の年齢層は把握していないが、沼田市民のうち、おおよそ 4 人に 1 人にあたる件数の利用者アカウントを発行していると聞いている。

Q 9. 利用客はアプリもしくは専用カードでの決済となるが、その比率はどれくらいを想定しているか。

A 9. 割合としては、半々もしくは専用カードの利用が上回ると想定している。

Q 10. お店独自のキャンペーンで利用可能か。その場合の実費負担はどのくらいか。

A 10. どのようなキャンペーンを実施するのかにもよる。事例としては、自身の店舗での決済額に応じたポイントバックキャンペーンがあり、1店舗だけでなく、商店街などの団体で実施した。この場合、主催団体が原資を自治体に納め、キャンペーンのシステム設定等は自治体で行うことになる。また、店舗独自で、お店の紹介ページで「桐ペイを使った場合は〇%オフ」などを行っている例もある。このような運用の開始については次年度以降になるが、個別の相談は受けたい。

2. R4 年度事業関連

- Q 1. プレミアムキャンペーンは定期的（1 年に一度など）に行われるのか。それとも一度きりのものなのか。
- A 1. 今年度は確実に実施する。桐ペイを定着させるために来年度以降もキャンペーンを継続的に実施したいと考えているが、予算次第となるため、現時点では確実に行えるとは言えない。
- Q 2. プレミアムキャンペーンについて、応募が多すぎた場合は抽選となるのか。
- A 2. 抽選ではなく先着順となる。
- Q 3. プレミアムキャンペーンで人数が上限に達したら、お知らせはどのようになるのか（市ホームページに記載などあるか）。
- A 3. システム側で、これ以上購入できないという設定をするのみで、利用者に自動でアナウンスなどはしない。市でどのように通知するかは今後検討していく。
- Q 4. イベントキャンペーンの付与受付は、開催時・受付時のどちらか。
- A 4. 対象者など検討中のところもあるが、ポイント付与は受付時を想定している。
- Q 5. イベントキャンペーンの詳細を教えてください。
- A 5. 詳細については検討中のため、改めて発表させていただく。
- Q 6. 初回スマホチャージキャンペーンの対象者はスマホ利用者のみか。
- A 6. そのとおり。
- Q 7. 市外に住んでいる人も同様の条件でキャンペーンを受けられるのか。
- A 7. 受けることができる。
- Q 8. 20,000円分をチャージした後、2年間の間に再度チャージをすることは可能か。
- A 8. 不可。ただし、次年度以降に新たにチャージを伴う事業を実施した場合には、再度チャージが可能となる。

Q 9. 1人あたりのチャージが20,000円上限とのことだが、残金10,000ポイントになったら追加でチャージができるのか。

A 9. 不可。20,000円までチャージできるのが1人1回のみなので追加でチャージすることはできない。

Q 10. 20,000円まで段階的にチャージすることは可能か。

A 10. 可能。チャージは1000円単位で行うことができる。ただし、予算額に達した場合は打ち切りとなるため注意が必要。

3. 加盟店関連

- Q 1. 店舗側の負担（手数料）はあるか。
- A 1. 桐ペイの普及を優先するため、当面の間は無料。桐ペイが桐生市に定着することが先決であると考えており、将来的には求めるものと考えているが、しばらくの間はいただかない。
- Q 2. 手数料について、当面の間は無料ということだが、具体的にはどのくらいの期間か。
- A 2. 市としては、桐ペイが浸透したと言えるところまではいただかない方針であり、来年、再来年で手数料を求めるのは早いと考えている。
- Q 3. 手数料が有料となったとき、いくらになるのか。
- A 3. 現時点で具体的な金額や手数料率などは決まっていない。
- Q 4. 大規模店舗の基準はどういったものか。
- A 4. 小売業の用に供する店舗面積1,000平方メートルを超える店舗が該当。従来のプレミアム商品券の取扱店であれば、桐ペイにおいても同様の取扱いとなる。
- Q 5. 事業者向け説明会にオンラインで参加した。説明会の資料が欲しいが、送付してくれるか（資料の配布は行うか）。
- A 5. 市の窓口で配布するほか、ホームページにて公開している。トップページ➡「市政・くらしトップページ」➡「ページ番号検索」にて”1020949”と入力すると資料を公開しているページに遷移する。
- Q 6. 事業者向け説明会の資料は桐生商工会議所に行けばあるのか。
- A 6. 商工会議所には置いてない。
- Q 7. 加盟店申請書はもらえるのか。
- A 7. 加盟店申請書は作成中につき、完成次第、市ホームページ等に掲載する。
- Q 8. 桐ペイの専用カードを読み込む特別な機材は必要なのか。
- A 8. 特別な機材は不要。お手持ちのスマホやタブレットから加盟店アプリをダウンロードすることで対応できる。

Q 9. タブレット等がないと桐ペイを取り扱えないのか。タブレット等を使えば尚良いか。

A 9. タブレットやスマホが無くても、パソコンをお持ちであれば、管理システムが利用できるため、桐ペイの取り扱いは可能（利用者読込み方式での決済となる）。ただし、対応できるのがアプリ利用者のみであり、専用カードの利用客は対応できないため、タブレット等を使用できればより多くの利用が見込めると考えられる。

Q 10. タブレットやスマホ、パソコン等の機器を全く持っていない場合はどうなるのか。

A 10. 桐ペイを取り扱うことはできない。

Q 11. スマホ等の機器は個人の持ち物でもいいか。

A 11. 事業に問題がなければ、機器は個人のものでよい。

Q 12. 必要となる端末の貸し出しはできるか。

A 12. 端末の貸し出しは行っていない。群馬県の「新ぐんまチャレンジ支援金」がキャッシュレス決済設備導入を支援対象としており、要件が合致すれば、対象となる可能性がある。

Q 13. 加盟店アプリをダウンロードする端末はスマホかタブレットのみか。

A 13. 動作環境 iOS12 以上、Android6.0 以上に対応しているスマホやタブレット等の端末が対象となる。

Q 14. アプリのダウンロードは、デバイスによってできないものもあるのか。

A 14. ダウンロード自体はできるが、スマホであれば iOS12、Android6.0 を推奨しており、それ以前のバージョンは検証の対象外なので、動作不調などが起こる可能性もある。

Q 15. 加盟店のアプリを複数のスマホにダウンロードした際に、それらに同じアカウントでのログインが可能か。

A 15. 可能。

Q 1 6. 1店舗で同時に2つ以上のアカウントを作ることは可能か。

A 1 6. 可能。換金についても問題なく行える。但し、管理画面が店舗単位となるため、決済取消などの処理については、他アカウントの決済履歴を取消さないようにするなど注意が必要となる場合がある。また、決済履歴はアカウント別でみることはできない。

Q 1 7. 利用者読み込み方式のみの申請は可能か。

A 1 7. 可能。但し、加盟店読み込み方式のほうが多くの利用客が見込める。加盟店読み込み方式用の機材導入をお考えの方は、要件を満たした方にキャッシュレス決済の導入費に充てられる制度「新ぐんまチャレンジ支援金」のご確認を。

Q 1 8. 店舗用 QR コードはどのように発行するのか。

A 1 8. 管理システム内にマニュアルがある。また、マニュアルは市のホームページにも掲載予定。

Q 1 9. 1店舗で利用者読み込み方式と加盟店読み込み方式の併用は可能か。

A 1 9. 可能。

Q 2 0. 桐ペイの決済を取り消した場合、どの程度のタイムラグが生じるか。

A 2 0. 基本的には即時反映されるが、通信環境次第で数秒要することもある。

Q 2 1. 桐ペイの決済額を間違えてしまった時に、決済額の一部だけを取り消しすることはできるか。

A 2 1. 決済額の変更はできないため、一旦決済自体を取り消して、再度決済し直す必要がある。

Q 2 2. お客様が退店した後に支払金額の入力ミスが判明した場合はどうすればよいか。

A 2 2. 対面で処理する必要があるため、再度ご来店いただくことになる。まずはコールセンターに問い合わせいただき、桐生市からお客様に加盟店への連絡先の提供について了承を得た後に、加盟店とお客様で調整をいただく。

Q 2 3. 購入商品の明細は確認できないのか。

A 2 3. 決済は金額入力のみのため、購入商品までは確認できない。

Q 2 4. 桐ペイ加盟店のシステムの利用には継続申請が必要か。

A 2 4. 1 度申請を行えば継続申請は不要。ただし、店舗情報に変更があった場合は別途申請をお願いしたい。

Q 2 5. 精算の締め日は決まっているか。

A 2 5. 確定していないが、プレミアム商品券で市役所持ち込みだった店舗で採用していた水曜日締めの翌々週振込みをベースに検討中。

Q 2 6. 1 店舗で同時に 2 つ以上のアカウントを管理した際に、精算の際の振込先を分けることはできるか。

A 2 6. 桐生市としてその取扱いを認めるかは別途検討する。

4. 利用者関連

Q 1. 桐ペイの専用カードを作成するのにお金はかかるのか。

A 1. かからない。

Q 2. 桐ペイ専用カードはどこでもらえるのか。

A 2. 市に申請することでもらえる。9月7日から専用カードの利用希望者の申請受付を開始する予定であり、申請書の入手方法などは今後お知らせをする。9月末までに申請のあった専用カードは、チャージ開始日の前までには届くよう10月下旬に発送を開始する予定。

Q 3. 専用カードの利用有効期限はあるのか。

A 3. チャージやキャンペーンなどで付与されたポイントについては有効期限があるが、専用カード自体の利用期限はない。

Q 4. 桐ペイの利用者は、世帯内で別々にアカウントを作ることは可能か。

A 4. 可能。桐ペイは世帯単位ではなく個人単位での利用を想定している。

Q 5. 家族で1枚の専用カードを共有することはできないのか（個人単位で専用カードを持たなくてはならないのか）。

A 5. 個人単位で専用カードを持たなければならないものではないため、共有することもできる。なお、個人単位で専用カードを持つ場合には、1人につき1枚（アプリの場合は1人につき1アカウント）を持つことになる。

Q 6. 桐ペイの利用に年齢制限はあるのか。

A 6. 年齢制限は設けてない。

Q 7. 専用カードを紛失した場合の補償はあるのか（不正利用された場合の対応を含む）。

A 7. 市での保証は考えていない。複数台のスマホ等での利用者アプリへのログインは不可となっており、第三者の利用は考えられない。専用カードの場合は盗難などにより不正利用される可能性もあるため、その点を加味してアプリを推奨している。

- Q 8. 専用カードとアプリの連動利用はできるのか。
- A 8. 専用カードからアプリに移行することは可能。但し、全額移行しかできないので注意。例えば、専用カードにチャージした2万のうちの1万のみをアプリに移行ということはできない。
- Q 9. 専用カードとアプリを併用できるのか。
- A 9. 不可。専用カードとアプリを併用した場合、1人あたりのチャージ上限額の制約が保たれなくなるため、併用は避けていただくことになる。市において利用者の申請情報の重複チェックは行い、併用が発覚した場合、市から利用者に連絡をさせていただく。
- Q 10. 重複登録できない仕組みはありますか。
- A 10. ない。ただし、今後、重複登録をしない仕組みを構築していく予定。
- Q 11. セブン銀行 ATM 以外のチャージ場所はあるか。
- A 11. 具体的に検討しているのは、桐生市役所本庁舎、支所（新里・黒保根）、境野・広沢・梅田・相生・川内・菱の6公民館の開庁時間中。それ以外の方法については今のところ検討していない。
- Q 12. 昨年度の商品券では引換え時に行列ができて会場が混乱していたが、同様の混乱がセブン銀行 ATM でも起こるのではないか。
- A 12. 全国のセブン銀行 ATM でチャージができるため、同様の混乱は起こらないものと考えている。
- Q 13. 銀行口座から直接チャージはできないのか。
- A 13. 現時点ではできない。(株)トラストバンクでは今年度中に銀行口座から直接チャージできる仕組みを開発予定であり、桐ペイでも導入するかどうかは今後検討していく。
- Q 14. セブン銀行 ATM でチャージする際に操作が分からない場合はセブンイレブンの店員に聞けばよいのか。
- A 14. セブン銀行 ATM とセブンイレブンは別会社のため、操作方法の問い合わせがあれば、同 ATM に記載されているコールセンターもしくは、桐ペイお問合せセンターに連絡いただくことになる。

- Q 1 5. セブン銀行 ATM でのチャージは 24 時間対応しているのか。
- A 1 5. セブンイレブンに設置されていれば 24 時間対応であるが、それ以外の店舗等に設置されている場合は、設置店舗等の営業時間に準じる形となる。
- Q 1 6. どのようにして各利用者がチャージ上限に達したことを判定しているのか。
- A 1 6. 利用者のアカウントごとに個別の識別番号で管理しているため、上限までチャージを行ったかどうかの判定が可能。
- Q 1 7. 桐ペイ使用の際に、大型店かどうかはポイントで区別されるものなのか。
- A 1 7. アプリ上で別々のポイントで付与されるため、それぞれ残高がいくらかがわかる。
- Q 1 8. 大型店では使えないポイントが大型店以外で使えてしまうことがないのか。
- A 1 8. ない。アプリで決済をするタイミングで、その店舗で使えるポイントが自動で選択される。
- Q 1 9. プレミアム分の金額はどのように表示されるのか。
- A 1 9. アプリで「内訳」をタップすると、残高がマネー（チャージ分）・ポイント（プレミアム分）が分けて表示される。
- Q 2 0. プレミアム分が優先して使われるのか。
- A 2 0. 優先されるのは、有効期限が近いポイントまたは利用店が少ないポイントのいずれかで、どちらにするかは利用者が設定できる。
- Q 2 1. 専用カードの利用者は、決済の内容や残高をどのように確認できるのか。
- A 2 1. セブン銀行 ATM で確認ができるほか、利用店舗で確認してもらう方法が考えられる。
- Q 2 2. プレミアムや初回チャージキャンペーン以外に利用者が受けられるメリットはあるか。
- A 2 2. 来年度以降も利用促進が図れる策を実施していきたいと考えている。

Q 2 3. 市外の方はどのように桐ペイを利用するのか。

A 2 3. 市内の方と同様の使い方となる。

Q 2 4. 残金は現金に戻すことができるのか。

A 2 4. プリペイドカード同様に、法律上戻すことはできない。

Q 2 5. 利用者アプリを使用していたスマホが故障した場合、履歴などのデータを別のスマホ等に移行することは可能か。

A 2 5. セキュリティ保護の観点から、まずはコールセンターに問い合わせ、トラストバンクでアクティベートロックを解除することになる。その後、別のスマホに別アカウントでログイン可能となる。