

NO	区分	質問	回答
1	事業について	既存予約も対象になりますか。	対象外です。補助金を適用するためには、予約の取り直しが必要です。
2		山梨県民以外の同行者がいても予約をすることは可能ですか。	はい、可能です。日本国内に居住地を置いている方全ての方が対象ですが、補助対象の条件を満していない場合は補助金対象外になります。
3		飲食料や入湯料、施設利用料等は割引の対象になりますか。	予約段階で料金に含まれているものであれば対象になります。現地で追加されたものは対象外です。
4		ビジネス向けの宿泊プランには適用されますか。	はい、ビジネス利用の宿泊においても補助金適用となります。
5		宿泊代金は税金を含めた金額ですか。	はい、税込です。
6		補助金適用条件について、泊数制限はありますか。	最大7泊までとなります。
7		PayPayボーナスの付与キャンペーンを行っている市町村において、宿泊料金の支払いにPayPayを活用することは可能ですか。	はい、可能です。
8		サイトからの予約で個人のポイント（楽天ポイントなど）を使って予約しても問題ありませんか。	旅行者が保有するポイントをお支払い時に使うことは可能です。
9		新型コロナウイルス感染拡大等の影響で途中で中止となった場合は、キャンセル料金等の費用はどうなりますか。	本事業で負担はできません。
10		どのように補助金適用をしますのですか。	【事前清算の場合】 ●補助金適用後の金額でクレジットカード決済 ●補助金適用前の金額でクレジットカード決済の場合は、現地にてチェックインorアウト時にキャッシュバック（またはクレジットカードに返金） 【現地清算の場合】 チェックイン or チェックアウト時に補助金適用後の金額で清算
11	・ワクチン接種済 証明 ・検査結果通知書	ワクチン接種証明書は、何回目的のものを確認しますか。	3回目の接種証明が必要です。（※山梨県民のみ2回目接種の接種証明書でも可能）または、有効期限内の陰性結果通知書でも確認可能です。
12		ワクチン接種歴、検査結果通知書は原本の提示が必要ですか。	画像や写し（コピー）等の提示でも可能です。ただしそれが本人のものであることの確認のため本人確認もさせていただきます。
13		複数泊の場合、ワクチン接種歴、検査結果通知書はその都度取得し提示が必要ですか。	同じ宿泊施設に2泊以上する場合は、2泊目以降の提示は不要です。複数泊目つ宿泊施設を変える場合は、例え一連の旅行であったとしてもチェックインの度に提示が必要です。
14		複数泊の場合で抗原定性検査結果を提示する場合、2泊目以降のために再検査が必要ですか。	再検査は不要です。ただし、2泊目以降に初泊と異なる宿泊施設を利用する場合、初泊の宿泊施設の宿泊期間が明示してある領収書と取得済の抗原定性検査結果通知書を提示してください。それにより、初泊段階で有効期限内の検査結果通知書の提示があったことの証明となります。
15		ワクチン接種済証明又は検査結果通知書の条件を満たさない場合とは具体的にどのようなものですか。	条件を満たさないケースは以下の主に事例が挙げられます。 ・ワクチン接種済証明書に接種を証明するシールが貼られていない。 ・検査結果が陽性である。 ・検査結果通知書の持参忘れ（提示できない）。 ・検査結果通知書については指定の7項目の記載が入っていない。 いずれの場合も補助金適用外となり、所定の料金又はキャンセル料をお支払いいただきます。
16		宿泊者全員にワクチン接種済証明又は検査結果通知書の確認が必要ですか。	はい、基本的には全員必要です。しかし、同居する親等の監護者が同伴する12歳未満の利用者、及び学校等の活動（修学旅行等の学校行事）に係る利用者は確認が不要となります。
17		ワクチン接種済証明又は検査結果通知書の確認書類等のコピーを提出するの必要はありますか。	確認は目視でさせていただきます。また書類の提出は不要です。
18		検査費用は補助金対象とすることができますか。	プランに含まれない検査費用については、補助金の対象とはなりません。プランに含まれる検査費用（例 PCR検査付きツアー）については、補助金の対象とすることが可能です。
19		ワクチン接種証明書は、アプリや職域接種・海外の接種証明書の書類も有効ですか。	ワクチン接種証明書は、接種日や名前の記入があるもので必要な確認事項が確認出来ればアプリ等でも構いません。
20		宿泊日に12歳のお誕生日を迎える子供の検査結果通知書の確認は必要ですか。	チェックイン時に12歳であれば検査結果の確認が必要です。滞在中に12歳を迎えられる場合は不要です。
21		陰性検査結果通知書は自治体が行っている無料検査を活用しても良いですか。	活用可能です。
22		検査結果通知書は市販の検査キットでも有効ですか。	指定の薬事承認された検査キットで検体管理者の確認のうえ証明する必要があります。受検者氏名・検査結果・検査方法・検査所名証明書・検体採取日・検体管理者氏名・有効期限が記載された証明書が必要となります。
23		6歳以上12歳未満の児童のみで宿泊する場合、検査結果通知書の確認が必要ですか。	同居する親等の監護者が同伴しない場合、6歳以上12歳未満の児童でも結果通知書の確認が必要です。
24		検査が可能な医療機関を教えてください。	かかりつけ医や最寄の医療機関にご相談ください。
25		検査結果通知書の決まった様式はありますか。	決まった様式はありません。指定の薬事承認された検査キットで検体管理者の確認のうえ、受検者氏名・検査結果・検査方法・検査所名証明書・検体採取日・検体管理者氏名・有効期限が記載された証明書にて確認をお願いします。
26		有効期限（有効時間）切れの検査結果通知書は有効ですか。	無効です。
27		ワクチン接種済証明又は検査結果通知書の内容が補助金適用条件を満たさない場合、後日の提示でも認められますか。	後日の提示は認められません。
28		「同居する親等の監護者」に同居していない親等を含みますか。また監護者について制限はありますか。	同居していない「親等の監護者」は含まれません。「親等の監護者」については同居していれば関係は問いません。
29		12歳未満で同居者非同伴の場合のワクチンはどうなりますか。	12歳に達している場合はワクチン接種歴又は陰性の検査結果通知書が必要です。12歳未満の場合はワクチンは2回接種済であれば3回接種済とみなします。
30	保育所の活動は「学校等の活動」に含まれますか。	保育所については、「保育所における感染対策ガイドライン」に沿った対応とともに、オミクロン株への対応も行うことで、「学校等の活動」と同等の取り扱いといたします。	
31	0時を過ぎたチェックインの際、検査結果の確認を行う際に、検査結果通知書記載の有効期限はどうなりますか。	旅行開始日において、要件を満たすことを確認出来れば有効となります。	
32	4回目接種券は3回接種確認書類として有効でしょうか（4回目未接種の場合）	3回目までの接種歴の記載がある4回目接種券は、3回接種の確認として有効です。ただし、4回目の接種券に、1～3回目の接種年月日、メーカー、ロット番号等が印字されていることが条件です。	
33	外国で接種したワクチンは認められますか。	水際対策で有効な日本政府が定めたワクチンが利用可能です。詳細は、次の厚生労働省HPをご参照お願い致します。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/border_vaccine.html 一部ワクチンでは、初回接種に限り、1回の接種をもって2回分相当とみなすものもあります。	
34	本人確認書類	宿泊者全員の本人確認が必要ですか。	補助金を適用するお客様は全員本人確認が必要です。本人確認ができない場合は補助金適用外となります。
35		本人確認書類とはどのようなものがありますか。	有効期限内の公的証明書（運転免許証・健康保険証・パスポート・マイナンバーカード・障害者手帳・在留カード等）とします。
36		旅行者が旅行当日、本人・居住地確認書類の提示ができない場合はどうすればいいですか。	後日送付などでの提示は認められないことから、補助金の対象外です。
37		旅行申込は旧姓で予約しましたが、当日の本人確認書類が新姓である場合はどうすればいいですか。	補助の対象外です。旅行申込記録と本人確認書類の氏名は同一である必要があります。ただし、新姓・旧姓の確認書類が揃う場合は補助の対象となります。

NO	区分	質問	回答	
38	region PAY (電子クーポン) アプリについて	クーポンを利用するにはアプリをダウンロードしなければならないのでしょうか。	regionPAYアプリをダウンロードしていただきアプリ内でチャージする方法をおすすめしておりますが、ダウンロードが難しい場合には、チェックイン時や旅行開始時に配付されたQRコードが記載された用紙をクーポン加盟店舗に持参し、店舗側でそちらのコードを読み込むことで利用することができる店舗もございます。一部アプリ対応のみの店舗もありますので、事前にご利用店舗までご確認ください。	
39		紙クーポンの利用と、アプリの利用で違いはありますか。	使える金額・有効期限などに違いはございません。 紙クーポン利用の場合、利用できる店舗に限られるケースがございます。またアプリの利用をしていただくことで、利用可能店舗の検索・参照やクーポンの残額確認など便利な機能もございます。 ※紙クーポン利用の場合で残額を確認したい場合は、利用店舗で利用時にご確認ください。	
40		regionPAY新規会員登録に必要な個人情報の取り扱いについて教えてください。	regionPAYおよび本キャンペーン以外での使用はいたしません。 詳しくはメニュー画面より利用規約をご確認ください。 利用規約はregionPAY内のメニュー画面にて確認いただけます。	
41		regionPAYアプリでできることを教えてください。	主な機能は下記となります。 ①クーポン加盟店舗での決済 ②加盟店情報のアプリ内MAP確認 ③お知らせ確認 ④取引履歴確認	
42		regionPAYアプリについて、スマートフォンの対応OSは何ですか。	・iPhone6s以上の機種およびiOS12.4以上 ・Android OS 6.0以上 ※端末の設定、機種により一部使用できないものもございます。 ※なお、端末の設定で画面表示を「拡大モード」等に設定している場合は、正常に画面表示されない場合がございます。正常に画面表示されない場合は、画面表示を「標準モード」等に切り替えてご利用をお願いいたします。 ※アプリ最新版のみ利用出来る機能等もあるため、推奨環境以上のOSにアップデートしてご利用ください。	
43		アプリは日本語以外の言語にも対応していますでしょうか。	日本語のみの対応となります。	
44		今あるregionPAYとは別にregionPAY ALPHAアプリをダウンロードしなければならないですか。	現在appストア、Google Playでダウンロードできる「regionPAYアプリ」にて利用可能です。ALPHAのアプリはありません。	
45		近くの使えるお店のマップピンの色分けの理由は何ですか。	青…アプリ利用のみ対応可能 赤…アプリ利用、紙クーポン利用ともに対応可能	
46		アプリの不具合が生じた場合どうしたらいいですか。	下記をお試しいただくと改善する場合がございます。 ①アプリ更新 ②アプリ再起動 ③再ログイン ④端末の再起動 ⑤通信環境の確認 (※Wi-Fiを利用している場合のみ通信環境を変えて改善されるか) ⑥アプリの再インストール	
47		アプリ利用時の通信料は誰が負担するのでしょうか。	スマートフォンのご利用で発生する通信関連の費用は、利用者様の負担となります。	
48		regionPAYアプリの利用をやめたいのですがどうすればよいですか？	【通常時】 regionPAYアプリより、自身で退会していただけます。 ・各地域の退会 = 退会した地域のポイント消失、お知らせ受取不可となります。 ・regionPAYの退会 = regionPAY自体の退会になるため一切の情報消失、全てのお知らせ受取が不可となります。 ★ログインtop画面の左側にあるメニューバーより「ヘルプ」をタップ ⇒ヘルプ最下部にある退会希望QA内「退会フォーム」をタップ ⇒ログイン画面に移行する為再ログイン ⇒退会項目を選択の上「手続きに進む」をタップ（※ここで各地域又はregionPAY自体のどちらを退会するか選択できます） ⇒注意事項が表示されますので、内容確認後「同意する」にチェックを入れ「退会する」をタップ ⇒退会完了	
49		region PAY (電子クーポン) アプリ 新規登録 ログイン 再設定	新規登録はメールか電話番号かどちらでも選んで登録できますか。	新規登録は電話番号（SMS認証）での登録になります。
50			新規登録時、登録ボタンが押せず完了できない。どうしたらよいですか。	必要情報の入力が入力できない可能性があります。生年月日、性別、郵便番号または住所のどちらかの3項目が必須の入力項目となります。ご確認ください。
51			電話番号（メールアドレス）を変更したのでアカウントを作り直した。古いアカウントのポイントを新しいアカウントに移行して欲しいです。	アカウント移行は致しかねます。
52	新規登録時にアカウント情報を追加しようとしたら、既に入力されていました。どうしたらよいですか。		入力いただく前はサンプルが入力されています。入力したい箇所をタップしていただき、ご入力いただきますと反映されます。アカウント情報が同じ内容であっても、必ず一度全ての情報のご入力をお願いいたします。	
53	regionPAYの新規登録をしたいが、認証SMSが届かないのですが、どうしたらよいですか。		下記をお試しください。 ・電話番号にお間違いが無いが再度ご確認をお願いいたします。 ・電話番号の迷惑フィルタ設定をご確認ください。 ・電話番号の迷惑フィルタを一時的に解除可能かご確認ください。 ・メッセージアプリの初期設定が必要となる場合があります。	
54	1つのアカウントを複数の端末で共有できますか。		どちらかの端末で登録し、別端末で同じID・パスワードでログインしてご利用いただくことは可能です。複数台同時にログインして利用できないよう制限をかけておりますので、2台同時に利用はできません。	
55	1つのアプリ（1台の携帯・スマートフォン）に対し、複数アカウントでログインしてもいいですか。		問題ありません。ただし、ログイン・ログアウトをしすぎるとSMS送信制限に引っかかり、ログイン承認SMSが送信されなくなる可能性があります。	
56	アプリのログインIDを忘れてしまいました。		ログインIDは、現在お使いの携帯電話番号となります。	
57	regionPAYのログイン時に必要なパスワードを忘れたのですが、どうしたらよいですか。		アプリログイン画面下部にある「パスワードをお忘れの方はこちら」よりパスワードの再設定をお願いいたします。 ※パスワード：8文字以上の数字・大文字の英字・小文字の英字	
58	自身で設定したセキュリティロックのパスコードを忘れたのですが、どうしたらよいですか。		一度アプリをアンインストールし、再度インストールして同じアカウントでログインしてください。なお、残額は引き続きご利用いただけます。 ※パスコード：利用者自身で設定可能な4桁の数字	
59	アプリのPWを忘れてしまい再設定しようとしたが、SMSに届いたURLが開けず入力できません。		下記をお試しください。 再起動 ⇒ 機内モードにして頂く ⇒ 10秒ほどおく ⇒ アプリのアンインストール ⇒ アプリインストール	
60	パスワードの再設定が出来ない場合、どうしたらよいですか。		パスワードの再設定ができない場合は、次の原因が考えられます。 ・パスワード変更のURLが途中で途切れており、無効なURLとして認識されている可能性がございます。URLが途中で切れていないか確認をお願いいたします。 ・パスワード再設定URLを受け取ってから20分以上経過している可能性がございます。20分以上経過するとURLが無効化されますので、再度リンクの送り直しをお願いいたします。	
61	アプリを開くと【トークンエラー】が出て、ログインが一切できないのですが、どうすればよいですか。		(以前、登録利用しログインしていた人が新規ログインする際に発生する事象) 2022/8/1にアプリの新しいバージョンがリリースされておりますので、一度、アップデートをしていただけますでしょうか。2022/8/1以前に登録されている方はアップデートをされてもメール認証のままとなりますが、2022/8/1以降に新規アカウントを作成された場合は認証方法が電話番号となりますので、そちらで再度ログイン可能かお試しください。	

NO	区分	質問	回答
62	region PAY (電子クーポン) アプリ チャージ	グループ内のクーポンを誰か1人にまとめてチャージしてもよいですか。	グループ内での（ご利用者様同士での）合意があれば可能です。 但し、それに伴うトラブル等については事務局は一切の責任を負いかねます。
63		有効期限が違うクーポンを複数チャージした場合、ポイントは有効期限が近いものから使用されますか。	有効期限が近いポイントから使用されます。 なお、有効期限が同じ場合は、先にチャージしたクーポンから使用されます。
64		アプリにチャージする際に紙クーポンのQRコードを読み込んだが、無効なチャージコードと表示され、チャージできません。	下記の可能性があるため、ご確認をお願いいたします。 ①クーポンがキャンセルされている ②有効期間外のクーポンである ※クーポンの有効期間は、宿泊プランの場合はチェックイン日からチェックアウト日の 23:59 まで、日帰りプランの場合は旅行当日の23:59 までとなりますので、有効期間内のクーポンかどうかご確認ください。 ③チャージしようとしている地域が「ミニアプリ名」以外になっている
65		チャージの際に追加する地域を誤った場合はどうやって変更したらいいですか？	クーポンの読取はできないため、正しい地域（ミニアプリ）の再選択を行ってください。
66	region PAY (電子クーポン) クーポン利用について	クーポンの有効期限はいつまでになりますか。	【日帰り】 旅行当日の23:59 までとなります。 【宿泊プラン】 チェックイン日からチェックアウト日の 23:59 までとなります。
67		クーポンは何円単位で利用可能ですか。	1円単位で利用可能です。
68		支払いの際に1回の利用上限金額などはありますか。	ありません。
69		現金やクレジットカードと併用可能ですか。	併用可能ですが、加盟店側の事情により併用ができない店舗があるため事前にご確認をお願いします。
70		クーポンと現金で重複して決済してしまいました。	クーポンを利用して購入した商品については原則返金できません。
71		決済時に金額入力後、どう操作してもキーボード表示が消えず確認ボタンが押せなくなってしまいます。どうすればよいですか。	金額入力後に上部店舗画像をタップいただくか非表示になります。 店舗名や入力欄が表示されている赤枠内をタップしても非表示にはなりませんのでご注意ください。
72		電子クーポンのチャージ額（地域クーポン分）を超えて精算する場合、不足分は現金やクレジットカード、その他の電子決済サービス等で支払うことは可能ですか。例えば、不足分をPayPayで支払うなど。	店舗により異なります。
73		クーポンの残高を知りたいです。	【アプリ利用の場合】 「ミニアプリ名」TOPを開くと有効期限内のポイントが確認できます。 また、取引履歴は「ミニアプリ名」TOPから、「取引履歴」をタップし、履歴を確認したい対象月を選択すると過去の取引履歴の一覧が表示されます。 【紙クーポン利用の場合】 加盟店舗にてQRコードを読み取り後加盟店舗側にて残金が把握できます。紙クーポンに備考欄を設けておりますので手書きで管理をお願いいたします。
74		店舗のQRコードやクーポン紙面に記載のQRコードの読み取りができないのですが、どうしたらよいですか。	【支払時・チャージ時ともにQRコードが読み取れない場合】 利用端末の電波状況・読取カメラの汚損がないかの確認をお願いいたします。 【画面が真っ黒になる場合】 カメラの設定を許可していない可能性が高いため、カメラの許可設定を再度ご確認ください。 【読み取りができる状態で一度QRコードを読み込み、戻るボタンを押すと真っ黒な画面になる場合】 アプリが最新のものがご確認いただき、最新でなければアップデートをお願いいたします。
75		金額を入力し決済を押すとエラーが表示されますが、決済は完了していますか。	通信状況によっては決済完了画面ではなく、エラー表示が出る場合がございますが、決済完了のプッシュ通知、又は取引履歴のご確認ができていれば決済は完了しておりますのでご安心ください。
76		紙クーポンのポイントを一部使用していますが、残高をアプリにチャージすることはできますか。または、アプリにチャージ後、紙クーポンとして利用はできますか。	紙クーポンで一部ポイント使用後に、残額をアプリチャージ・使用することは可能です。ただし、一度でもアプリチャージされると、残額を紙クーポンとして使用することはできませんのでご注意ください。 ※紙クーポンで一部ポイントを使用後、残額をアプリにチャージされた場合は紙クーポンで利用された履歴はアプリ上ではご確認頂けません。
77		紙クーポンを利用していたが途中からアプリへ追加することは可能ですか。	可能です。
78		有効期限内にクーポンを使い切れないのですが、お店で換金してもらえますか。	クーポンの残額分を加盟店舗で換金することはできません。 有効期限内に全額お使いいただけない場合は、そのまま失効となりますので、ご了承ください。
79		クーポンを紛失してしまいました。再発行してもらいたいです。	紛失によるクーポンの再発行は不可です。
80	旅行を取り消した場合、クーポンはどうすればいいでしょうか。	クーポンの返還が必要ですので予約された宿泊施設へお問い合わせください。原則として、旅行に実際に参加することで補助金は適用となるため、100%の取消料を払っていても、旅行自体に参加していないため地域クーポンの利用はできず返還が必要となります。クーポンを返還せず不正に利用された場合、予約された宿泊施設より使用額相当分の返金を求められる可能性があります。	
81	通信障害が発生し有効期限内にクーポン使用ができない場合どうしたらよいですか。	通信障害に関しては通信キャリアにお問い合わせをお願いします。 本事務局等は、通信会社の都合により、本サービスの利用ができない場合に関して、一切責任を負いません。	
82	ポイントを知人に譲渡できますか。	他者への譲渡は認められておりませんので、ポイントの譲渡機能もございません。	

更新履歴

更新日	頁	更新内容
R.5.1.16	P.1	No.35 公的証明書に在留カードを追加