

項番	属性	質問内容	回答	備考
1	発行事業者	旅行開始前までに、プラン変更・人数変更があった場合、電子クーポンはどうすれば良いか。	プラン変更で、人数や日程に変更がなく発行額に変更がない場合は、電子クーポンの再発行は不要です。人数や日程、電子クーポンの金額に変更があった場合は、必ず電子クーポンの再発行が必要です。既にお客様へお渡し済みの場合は、旅行当日迄に電子クーポンを回収・キャンセルして、再発行後の電子クーポンのお渡しをお願いします。特に今回、旅行日程によって平日・休日で金額が変わるため、日程変更時に電子クーポンの再発行漏れがないよう、十分ご注意ください。	
2	発行事業者	誤って電子クーポンを発行してしまった。	【クーポン未使用】の場合 → regionPAY管理画面マニュアル記載のキャンセルの方法に沿って、クーポンを使用される前（アプリチャージされる前を含む）に管理画面でキャンセル処理を行って下さい。 【アプリチャージ済だがクーポン未使用の場合】 → 事務局側にて紙戻し処理を行います。この事象の際は事務局へご連絡下さい。処理完了後、管理画面からキャンセル処理を行って下さい。 【クーポン使用済】の場合 → 利用者がクーポンを使用済の場合はキャンセルができません。この事象の際は事務局へご連絡下さい。	
3	発行事業者	連泊の場合の電子クーポン発行方法について知りたい。	regionPAY管理画面にて「チェックイン日」「宿泊数」を入力すると、連泊期間中全てのクーポン金額が自動的に計算され1枚で発行されますので、こちらを印刷してお渡し頂きます。（手計算の必要はありません）	例）3名で3泊4日の旅行をする場合のクーポン発行新規クーポン発行画面にて、「宿泊数」→3泊を選択、「利用者人数」→3と入力すると・・・ 3泊分のクーポン金額が合算になったクーポンが1人1枚発行されます。（発行店の管理画面上では3行で表示されます。）
4	発行事業者	電子クーポン発行システムの導入について（費用・対応）知りたい。	費用はかかりません。 クーポンは出力するため、メール/インターネット環境、プリンターをご用意下さい。（印刷は白黒でも可）	
5	発行事業者	電子クーポンの印刷方法を知りたい。	事務局より送付の「事業者コード/パスワード」にて管理画面へログイン。 クーポン印刷方法は別冊「regionPAY管理画面マニュアル」よりご確認ください。	旅行者人数分のクーポンを一括で印刷することも可能です。 あらかじめ減員が分かっている場合は一括印刷前に、該当クーポンを個別キャンセルしてから一括印刷する運用をおすすめいたします。 →印刷したクーポン破棄の手間が省けるため。
6	発行事業者	複数名で宿泊・全員が対象者の場合、1人1枚ずつそれぞれの都度入力し発行することになるか。	クーポン発行時に「利用者人数」欄に旅行者の総人数をご入力頂くと、1人1枚ずつクーポンが発行されます。	例）3名で3泊4日の旅行をする場合のクーポン発行新規クーポン発行画面にて、「宿泊数」→3泊を選択、「利用者人数」→3と入力すると・・・ 3泊分のクーポン金額が合算になったクーポンが1人1枚発行されます。（発行店の管理画面上では3行で表示されます。）
7	発行事業者	利用者が電子クーポンを紛失した場合はどうなるか。	クーポンを使用される前（アプリチャージされる前を含む）であればregionPAY管理画面から再発行が可能です。 また宿泊施設側でPDF等で保存していた場合は、（使用/未使用に関わらず）保存データより再印刷は可能です。	
8	発行事業者	旅行開始後で既に電子クーポンをお渡し済みの場合に、人数変更の依頼があった場合はどうすれば良いか。	【人数減の場合】 regionPAY管理画面マニュアルにキャンセル方法の記載がありますので、そちらを参照の上クーポンを使用（アプリチャージ含む）される前にキャンセル処理と不要なクーポンの回収を行ってください。 【人数増の場合】 追加人数分を発行して下さい。	
9	発行事業者	利用予定日が変更になった場合は一旦電子クーポンのキャンセル処理をしてから再発行になるか？	ご認識の通りです。	
10	発行事業者	電子クーポンを発行する画面に関して、パソコンやブラウザに指定の仕様はあるか？	以下が推奨バージョンとなっており、恐れ入りますがその他については正常動作の保証ができません。 Windows11、Windows10：Microsoft Edge / Google Chrome / Firefox（いずれも最新） Mac OS Version12.3.1以上：Safari / Google Chrome / Firefox（いずれも最新） iPhone OS Version15.4.1以上：Safari（最新） Android OS Version12以上：Google Chrome（最新） ※Internet Explorerは推奨していません。	
11	発行事業者	電子クーポンはいつ発行すれば良いか。	利用証明書の作成時と同じタイミングでクーポン発行を行って頂くことをおすすめします。キャンセルとなった場合は速やかにクーポンもキャンセル処理を行って下さい。	
12	発行事業者	減泊の場合、お客様がアプリチャージ前であれば、電子クーポンをキャンセルし再作成となる認識だが、過去の日付で電子クーポンを発行することができるのか。	過去の日付にて発行可能ですが、必ず旅行期間中にご対応下さい。また、有効期限はチェックアウト日が変わるので、過去の日付でクーポンを発行される際はご注意ください。	※再発行したいクーポンの有効期限内に発行処理を行えば発行可能です。 1/12に減泊の申し出があった場合は、再発行したいクーポンの有効期限（1/11 23:59）より後に発行処理を行うことになるため再発行不可能。 ※再発行が不可能だった場合は、発行事業者から利用者に減泊となった分のクーポン額は使用しないように伝える必要があります。 もし使用された場合は事務局へご連絡下さい。

13	発行事業者	管理画面からお客へ配布済の電子クーポンを誤ってキャンセルしてしまった。	使用済のクーポンは発行事業者の管理画面からキャンセルできません。 未使用で有効期限内のクーポンであった場合、事務局にて取消処理（キャンセル処理の取消）をいたしますのでご連絡下さい。	
14	発行事業者	1回のクーポン発行は何人分まで発行可能か。	999人までです。	
15	発行事業者	事業者コードが分からない。	事務局にて事業者コードの検索をいたしますので、登録した際の情報を準備の上、事務局へご連絡下さい。 （下記一例） ・施設名 ・施設住所 ★担当者名 ★電話番号 ★メールアドレス	
16	発行事業者	regionPAY管理画面のログインパスワードを忘れた。	事務局へご連絡下さい。	
17	発行事業者	regionPAYの管理画面にログインし電子クーポン発行しようとしたが、ダッシュボードにクーポン発行が出てこない。	下記をご確認下さい。 ・パスワードを変更して頂いているか。 ・画面のクジラマーク（regionPAYロゴ）の横の三になっているところを押してもダッシュボードの表示は変わらないか。 ・ダッシュボードは全て表示されているか、隠れていないか。	
18	発行事業者	複数端末での管理画面の同時ログインが可能か。	複数の端末で同時にログイン、作業が可能です。	
19	発行事業者	パソコン以外のタブレット・スマートフォンでも管理画面を見ることが可能か。	可能です。 なお、以下が対応バージョンとなっており、恐れ入りますがその他については正常動作の保証ができません。 Windows11、Windows10：Microsoft Edge / Google Chrome / Firefox（いずれも最新） Mac OS Version12.3.1以上：Safari / Google Chrome / Firefox（いずれも最新） iPhone OS Version15.4.1以上：Safari（最新） Android OS Version12以上：Google Chrome（最新） ※Internet Explorerは推奨しておりません。	
20	発行事業者	正しい事業者コードとパスワードを入力したが、管理画面にログインできない場合はどうしたら良いか。	ご入力頂いた事業者コードとパスワードに間違いがないか、再度ご確認をお願いいたします。 例) 入力した文字に「全角」が混ざっていないか → 正：abc1234 誤： a b c 1 2 3 4 例) 数字や記号に間違いがないか → 「0とO」や「lと1」など	
21	発行事業者	団体・修学旅行の場合、代表者が電子クーポンをチャージした後、参加者に分配する機能はあるか？	アプリで代表者が参加者に分配する機能はありません。	
22	発行事業者	修学旅行の場合、参加者が当日スマホを持っていないケースが大半かと思うが、どういう対応になるか。	regionPAYはアプリでも、紙でもご利用可能です。	
23	発行事業者	キャンペーン期間中にregionPAYのサービス仕様が更新されることはあるか。	運用開始後の仕様変更は予定しておりませんが、システムエラー等があった際にはメンテナンスが入る可能性があります。	