

項番	質問内容	回答
1	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、どうすれば良いか。	(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下さい。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、そこから再度ログイン可能かお試しください。
2	旅行を取り消した場合、クーポンはどうすれば良いか。	クーポンの返還が必要ですので予約された事業者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キャンペーンは適用となるため、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電子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、予約された事業者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。
3	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。
4	regionPAYアプリについて、スマートフォンの対応OSは何か。	・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。
5	紙での利用と、アプリでの利用で違いはあるか。	使える金額・有効期限などに違いはございません。 紙での利用の場合、使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。 ※紙での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確認、又は、コールセンターにお電話の上ご確認ください。
6	regionPAY新規会員登録に必要な個人情報の取り扱いについて確認したい。	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下さい。 利用規約はregionPAY内のメニュー画面にて確認頂けます。
7	近くの使えるお店のマップピンの色分けの理由は何か。	青…MPMだけ（アプリ利用のみ対応可能） 赤…MPM + CPM（アプリ利用、紙利用ともに対応可能）
8	クーポンの残高を知りたい。	【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します。 ※アプリでの確認不可
9	有効期限内にクーポンを使い切れないのですが、お店で換金できないか。	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、ご了承下さい。

項番	質問内容	回答
10	クーポンを紛失してしまった。再発行してもらいたい。	クーポンを配付された宿泊施設、旅行事業者へお問い合わせ下さい。
11	クーポンの有効期限はいつまでになるか。	【日帰り旅行】 旅行当日の23:59 までとなります。 【宿泊を伴う旅行】 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。
12	紙の状態の一部ポイントを使用しているが、残高をアプリにチャージすることはできるか。または、アプリにチャージ後、紙での使用はできるか。	紙の状態の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、残額を紙で使用することはできませんのでご注意ください。 ※紙の状態の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の状態で利用された履歴はアプリ上ではご確認頂けません。
13	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良いか。	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一切の責任を負いかねます。
14	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るか。	新規登録は電話番号（SMS認証）での登録になります。
15	パスワードの再設定が出来ない場合、どうしたら良いか。	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あります。URLが途中で切れていないか確認をお願いします。 ・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あります。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します。
16	新規登録時にアカウント情報を追加しようとしたら、既に入力されていた。どうしたら良いか。	入力頂く前はサンプルが入力されており、入力したい箇所をタップの上で入力頂くと反映されます。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入力をお願いします。
17	クーポンと現金で重複して決済してしまいました。	クーポンまたは現金のどちらかを返金処理してもらうよう、利用された店舗へご相談下さい。
18	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良いか。	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。 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は責任を負いかねます。
19	クーポンと現金・電子マネー・クレジットカードを併用しての決済は可能か。	可能です。ただし、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。
20	regionPAYの新規登録をしたいが、認証SMSが届かない。どうしたら良いか。	下記をお試しください。 ・電話番号にお間違いが無いか再度ご確認をお願いします。 ・電話番号の迷惑フィルタ設定をご確認下さい。 ・電話番号の迷惑フィルタを一時的に解除可能かご確認下さい。 ・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。

項番	質問内容	回答
21	regionPAYのログイン時に必要なパスワードを忘れた。どうしたら良いか。	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
22	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。どうしたら良いか。	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下さい。なお、残額は引き続きご利用頂けます。 ※パスコード：利用者自身で設定可能な4桁の数字
23	店舗のQRコードや紙面に記載のQRコードの読み取りができない。どうしたら良いか。	【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をお願いします。 【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かご確認頂き、最新でなければアップデートをお願いします。
24	アプリにチャージする際に紙の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、チャージできない。	下記の可能性があるため、ご確認をお願いします。 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、宿泊を伴う旅行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下さい。 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
25	regionPAYアプリの利用をやめたい。どうすれば良いか。	【通常時】 regionPAYアプリより、自身で退会して頂けます。 ・各地域の退会 = 退会した地域のポイント消失、お知らせ受取不可になります。 ・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
26	アプリ新規登録後の不具合に関する問い合わせ。	下記をお試し頂くと改善する場合もございます。 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：
27	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う。どうすれば良いか。	金額入力後に上部店舗画像をタップ頂くと非表示になります。 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。
28	アプリのログインIDを忘れてしまった。	ログインIDは、現在お使いの携帯電話番号となります。

項番	質問内容	回答
29	アプリ利用時の通信料は誰が負担するのか。	スマートフォンのご利用で発生する通信関連の費用は、利用者の負担となります。
30	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ほしい。	アカウント移行はいたしかねます。
31	1つのアカウントを複数の端末で共有できるか。	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頂くことは可能です。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。
32	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良いか。	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。
33	regionPAY新規登録時、登録ボタンが押せず完了できない。どうしたら良いか。	必要情報の入力が入力正しくない可能性があります。生年月、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。ご確認をお願いします。
34	アプリは日本語以外の言語にも対応しているか。	日本語のみの対応となります。
35	ポイントを知人に譲渡できるか。	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。
36	金額を入力し決済を押すとエラーが表示されるが、決済は完了しているか。	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ありますが、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下さい。万が一複数回決済を試みて重複している決済がある場合はコールセンターまでお問い合わせ下さい。
37	regionPAYアプリをダウンロードしたが、何度試しても電話番号で新規アカウントが作成できない。	下記をお試し頂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：
38	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るか。	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。

項番	質問内容	回答
39	アプリのパスワードを忘れてしまい再設定しようとしたが、SMSに届いたURLが開けず入力ができない。	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
40	通信エラー等でアプリに読み込んだクーポンが使用できない場合、紙で利用することは可能か。	未使用の場合に限り、残額を紙に戻すことが可能です。コールセンターにお問い合わせ下さい。
41	支払いの際に1回の利用上限金額などはあるか。	ありません。
42	クーポンで決済後、返金してもらうことはできるか。	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。
43	クーポンは何円単位で利用可能か。	1円単位で利用可能です。
44	regionPAYアプリでできることを知りたい。	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