

カテゴリ	NO	質問	回答
	1	支払いの取り消し操作は出来ますか？	利用者が金額を誤って入力した場合、利用より24時間以内に限り、管理画面より取り消すことが可能です。
	2	(管理画面) 取消操作をした後、すぐ反映されますか？	即時反映されます。
	3	利用者が金額を誤って入力したので取消したいが、管理画面ですぐに取消操作ができない。利用者をお待たせしてしまい迷惑をかけてしまう。	取消操作が必要な場合、時間がかかることを利用者にお知らせください。余裕をもって誤ることなく電子クーポン決済していただくようホームページに掲載する予定です。
	4	紙クーポンとして受け取りました。お釣りをお渡しできますか。	紙クーポンで受け取った場合は、事業者様のスマホまたはタブレットでQRを読み込み（URL入力でも可）、事業者様に精算処理をしていただく事になります。3,000円に満たない商品の購入であった場合、システム上には残額が表示されますが、それを現金でお釣りととして渡していただく事はできません。
	5	利用者がスマートフォンやタブレット端末を持っていない場合はどうしたらいいですか？	アクセスキーのシールをはがしていない状態で利用者から受け取った場合のみ紙クーポンとして対応してください。
	6	参加店舗として電子クーポンのみ取扱いたいが良いか？	電子クーポンのみでの対応を前提としておりますが、紙クーポンでの対応も可能としております。紙クーポンでの対応を不可とする場合は、利用者とのトラブルを避けるため店頭など（宇部市インバウンドデジタルクーポンステッカー近くなど）に電子のみの取り扱いをする旨の掲示をしてください。
	7	管理画面はスマートフォンでも確認できますか？	できます。
	8	管理画面は見ないので携帯アドレスで登録していいですか？	携帯アドレスでの登録でも問題ありませんが、管理画面ではQR印字を行うためプリンターとの接続が必要です。
	9	1店舗に複数レジがあります。二次元コード貼り付け台紙をレジの台数分もらえますか？	追加が必要な場合は事務局にご相談ください。部数に限りがありますので、ご希望に添えない場合もありますことをご了承ください。
	10	タクシー会社です。タクシーごとに二次元コード発行可能ですか？	タクシーごとではなく、営業所単位で発行可能です。
	11	代表事業者で支店の売上が確認できますか？	可能です。親子登録をする必要がありますので代表事業者で支店の売り上げも見られるようにしたい旨も添えてご申請ください。
	12	支払データはPDFですか？CSVですか？	CSVです。
	13	(決済について) 管理画面を確認する必要があるのか？	利用者のスマートフォンで決済完了画面を確認いただければ、管理画面の確認の必要はありません。
	14	紛失した「宇部市インバウンドデジタルクーポン」引換券は、再発行できますか？	いかなる理由があろうとも、クーポン引換券の再発行は出来ません。
	15	「宇部市インバウンドデジタルクーポン」引換券は、取得した本人以外でも使用できますか？	第三者に譲渡（交換・転売を含む）もしくは貸与すること、第三者から譲り受けること、また質入れ等の担保に供することはできません。
	16	設定したパスワードを忘れてしまったときは？	パスワードを忘れてしまったなどで管理画面へログインできなくなった場合には、事務局までご連絡ください。
	17	通信が不安定なキャリアの場合の対応は？	電子クーポン利用済みかどうかの確認は管理画面もしくは宇部市インバウンドデジタルクーポン事務局にて可能ですのでお問い合わせください。また、利用者に同意を得たうえで、通信状態が安定しているキャリアを所持する店舗または従業員の端末による代行操作にてご対応ください。なお、事前にホームページ等で通信が不安定である旨の掲載をお願いします。事務局ホームページ店舗にも同様に不安定である旨を掲載いたしますので、ご希望の方はご連絡ください。 ※上記のほか、ご不明な点があった場合は、コールセンター（TEL:083-976-5750）にお問い合わせください。
	18	任意のパスワードに変更したいが、やり方が分からない。	ログインして右上「パスワード変更」からお願いします。パスワードは英大文字・小文字・数字を使って8文字以上入力し、変更してください。
	19	参加店舗の店舗コードを教えてください。	ギフトの管理画面にログインできる方であれば、管理画面で確認いただけます。 ①ギフトの管理画面にログインする。 ②左のメニューの利用実績を選択してクリックする。 ③利用実績ページの利用日時の下にあるUBE～から始まる番号が店舗コードです。 今すぐ知りたい方は宇部市インバウンドデジタルクーポン（事業者サイト）から確認いただけます。
	20	有効期限が2024年2月29日とあるクーポン引換券は受け取っていいのですか？	本事業者宿泊した日から一律2024年2月29日まで有効期限を設けておりますので、受け取ってください。
	21	利用者が電子クーポンの合算方法が分からないと言っています。合算しないと使えないんですか？	合算しなくてもお使いいただけます。クーポン引換券の二次元コードを1枚ずつスマートフォンのカメラアプリで読み込み、各引換券毎に記載のアクセスキー入力でご利用出来ます。なお、読み込みは二次元コードを読み取りできるカメラアプリをお願いします。
	22	電子クーポンを合算しないで、3,000円以上をどうやって使うんですか？	クーポン引換券の二次元コード読み取り、アクセスキーを入力すると1枚につき3000円の画面が表示されます。ブラウザ（アンドロイドならGoogleChrome、iPhoneならsafari）で表示させ、その画面を消さないですべて「お気に入り」または「ブックマーク」に登録しておきます。会計時に、画面を1つずつ表示させて、ご利用いただけます。
	23	利用者がカメラは起動するが、店舗に設置している二次元コードを読み込めないと言っています。どうしたらいいですか？	店舗に設置している二次元コードの下に6桁のパスコードが記載されています。そのパスコードで対応頂けます。スマートフォン画面（パスコード入力）にパスコードを入力して支払い画面に進んでください。
	24	利用者がクーポン引換券を置いて帰りました。どうしたらいいですか？	アクセスキー記載のシールがはがされたクーポン引換券は、電子クーポンとして利用者のスマートフォンにチャージ済みのものとなりますが、使い切るまでは利用者の物となりますので、忘れ物として店舗のルールにのっとりお取り扱いください。
	25	電子クーポンの残高が会計額に足りません。残りは現金で払うと言っています。併用できるのですか？	併用できます。

26	利用されたクーポンの換金にはどんな手続きが必要ですか。	使用されたクーポン額に応じて入金を行いますので、お手続きは不要です。使用されたクーポン額の詳細について店舗登録後にお伝えする管理画面にて確認が可能です。
27	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決済は可能ですか。	可能です。ただし、加盟店様側の事情によりその対応が取れない場合は予め書面等で利用者に明示した上でお断りするようにしてください。
28	クーポンの残高を確認する方法はありますか？	管理画面から利用履歴は確認できますが、利用者のクーポン残高を確認することはできません。
29	複数の加盟店の登録をしたいが、事業者情報の登録にて同じ担当者名・メールアドレスを使用しても問題ないですか。	問題ありません。登録されたメールアドレス宛に全店のID/PWをお送りします。事業者用管理画面から全店分のQR印刷も可能です。
30	家族3名で2泊の場合は3,000円×3名×2泊=18,000円という認識でよろしいでしょうか？	はい、そのようになります。但し、旅行代金の発生する宿泊者がクーポン配布対象です。
31	申請書の入手方法は、どうしたらいいですか？連絡が必要でしょうか？	事務局宛てにメール、FAX、お電話等でご連絡ください。公式HPからのDLも可能です。
32	営業許可証の代わりになる書類はどのようなものがありますか？	開業届、確定申告書、納税証明書など事業に関わる書類等となります。
33	お店の情報はどのように紹介されるのでしょうか？	事業ランディングページ内のデジタルマップへアクセスすると掲載されます。掲載内容は店舗名・店舗説明文・住所・TEL・URL・営業時間・休業日・入場料・駐車場・カテゴリです。
34	提出書類【クーポン登録店参加店舗等一覧】の説明をお願いします。	一事業者につき一店舗の場合は「クーポン登録店舗参加申請書」のみご提出ください。 一事業者につき複数店舗の場合で、振込先が店舗ごとに異なる場合は、「クーポン登録店舗参加申請書」を店舗数分ご提出ください。 一事業者につき複数店舗の場合で、振込先が同一の場合は、「クーポン登録店舗参加申請書」で代表の店舗（または本部・本社など）を記入し、その他の店舗分を「クーポン登録店舗参加店舗等一覧」にご記入の上ご提出ください。
35	店名を取り扱い商品がわかりやすいようにオリジナルに変更してもよいでしょうか？	正式な店舗名でご登録をお願いします。
36	不明な点については、どちらに問い合わせればよいでしょうか？	宇部市インバウンドデジタルクーポン事務局宛てにご連絡ください。
37	お店の情報（マップ）は多言語対応されていますか？	4言語（英語、中国語（繁体字、簡体字）韓国語）に対応しています。LP内右上に言語選択のタブがあります。希望の言語に変更することで店舗情報も4言語に対応します。
38	多言語対応のコールセンターはありますか？	利用者の問い合わせ対応は、メールにて行います。メール対応言語は英語、中国語（繁体字、簡体字）韓国語です。