

ゆくはしPay よくある質問

Q	A：回答案
1 アプリの登録は無料ですか？	アプリへのご登録は無料です。
2 利用者に制限はありますか？	スマートフォンをお持ちの方ならどなたでもご購入、ご利用いただけます。市内にお住まいの方はもちろん、域外、県外にお住まいの方、ご旅行などの一時滞在の方もご購入いただけます。
3 1台のスマホで家族や友人の分をまとめて購入することはできますか？	スマートフォン1台につき、1名の利用に限ります。
4 タブレットやPCでも利用できますか？	タブレット、パソコンではご利用いただけません。スマートフォンのみで利用可能なサービスとなります。
5 推奨動作環境について教えてください	アプリをご利用いただくには、SMS認証コードを受信できる端末（スマートフォンのご契約）が必要です。
6 アプリでは何ができるのですか？	従来の紙のプレミアム付商品券と同様にご利用いただける電子商品券を提供するアプリです。店舗に設置されたQRコードを読み取り、1円単位でお支払いすることができます。
7 募集は初回の抽選のみですか。	初回の抽選後、募集上限に達しない場合は、追加募集を開始する場合がございますのでその際はアプリ内にて周知します。
8 申し込みに上限はありますか？	申込上限金額は1回あたり3万円までとなります。
9 申し込みはいくらから可能ですか？	購入単位は1万円となります。1万円以上、1万円単位でお申し込みください。
10 抽選結果はどこで確認できるのですか？	抽選結果はハガキにて抽選結果通知を発送します（当選者のみ発送）。
11 購入手続きはどのように行うのですか？	「お支払い方法案内へ進む」ボタンより購入手続きが可能です。「お支払い方法案内へ進む」ボタンは、ホーム画面に表示される商品券の「申し込みを見る」ボタンを選択することで表示されます。
12 どのような購入・支払方法がありますか？	支払方法は、コンビニでのお支払いと、電子マネーでのお支払いをお選びいただけます。コンビニでのお支払いの場合は、アプリ内の「お支払い方法案内へ進む」にて表示されるコンビニでのお支払いが可能です。アプリに表示される手順に従いQRコード、お客様番号、確認番号を用いて、手続きを進めてください。電子マネーでのお支払いの場合は、専用の外部電子マネーサービスへのご案内となります。案内に従って手続きを進めてください。
13 商品券の購入時に金額を変更することはできますか？	商品券の購入は申込金額のみとなります。申込金額に対して減額・増額ともに不可となります。
14 商品券への引換はどうやって行うのですか？	アプリをご利用の場合、紙の商品券は発行されません。購入手続きが完了すると、ホーム画面の商品券に「この商品券を利用する」ボタンが出現し、電子版の商品券のご利用が可能となります。
15 商品券の購入をキャンセルすることはできますか？	お支払い前（チャージ前）の商品券は、購入期間内に入金を行わない場合、自動的にキャンセルとなります。
16 商品券の支払い（チャージ）を済ませた後に、返金はできますか？	お支払い後（チャージ後）の返金はできません。
17 使用中での現金チャージはできますか？	商品券なので、購入金額以上の現金チャージはできません。
18 商品券はどのように利用すれば良いのですか？	ホーム画面の商品券に表示される「この商品券を利用する」を選択すると、アプリ内でカメラが起動しますので、店舗のQRコードを読み込んでください。QRコードを読み込むと「ご利用の店舗」に店舗名が表示されます。支払金額（税込）を入力し、入力金額が正しいことを店舗側にも確認いただいた後に「支払う」ボタンを選択すると、商品券の利用・支払が完了します。 【注意事項】「支払う」ボタンを選択した瞬間に、支払が完了します。支払金額が正しいか、十分に確認した後「支払う」ボタンを選択してください。
19 商品券はどこで使えますか？	加盟店にてご利用いただけます。加盟店はアプリ内のホーム画面下のメニューにて表示される「利用可能店舗」を選択いただくと、ご確認いただけます。

20	商品券で買えないもの（利用できないもの） はありますか？	<p>下記の商品、及びサービスの支払いには利用できません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■公共機関に対する支払 ■他の商品券、プリペイドカード、図書券、ビール券、たばこ、切手、印紙、官製はがき、有価証券等 ■事業用資産の購入や事業用仕入れ等 ■家賃・地代 ■不動産取引 ■駐車場料金 ■契約により支払が決まっている商品・サービス（※月謝や月極駐車場代金など） ■その他（宝くじ、換金性の高いもの、ギャンブル性のあるサービス、公序良俗に反するものなど）
21	利用する時はいくらから使えるのですか？	1円からご利用いただけます。
22	QRコード読み取りのためのカメラが起動しません	スマートフォンの設定が必要となります。ご本人のスマホの「設定」>「アプリを選択」>「カメラのアクセスを許可」にて設定を変更してください。
23	新規パスワードの設定がエラーになります	パスワード登録には、アルファベット大文字、小文字、数字を必ず含め、6文字以上32文字以下での設定が必要となります。
24	登録するメールアドレスは何でもよいのですか？	パソコン、フリーメール、携帯メールなど、どのアドレスでもご登録いただけますが、携帯メールについてはキャリアにより受信設定などが必要になる場合があります。アドレスをお持ちの場合はパソコンメールを推奨いたします。
25	登録したメールアドレスに認証コードが届きません	認証コードを再送することが可能です。アプリ内のボタンを選択してください。また、メールの受信設定の状況により、届かない場合があります。迷惑メール設定などを行っている場合は、設定を解除ください。迷惑メールボックス内もご確認ください。
26	登録した電話番号にSMS認証コードが届きません	<p>SMSが届かない場合、以下の原因が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SMS送信に時間がかかっている ・入力された電話番号に誤りがある ・携帯電話のSMS受信設定が「受信しない」になっている <p>認証時に弊社から送信されるメールは海外のサーバから発信されており、「国外からのメールを拒否する」設定がおこなわれている場合、受信いただけません。 下記を参考に受信設定をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆DoCoMoのSMS拒否設定 https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/measure/sms/index.html ◆auの迷惑SMS（Cメール）防止方法 http://www.au.kddi.com/support/mobile/trouble/forestalling/mail/sms-spam/ ◆Softbankの迷惑メールの個別設定をする http://www.softbank.jp/mobile/support/antispam/settings/individual/whiteblack/
27	パスワードを忘れてしまいました	アプリ内で再設定が可能です。パスワード入力画面に表示される「パスワードを忘れた方はこちら」を選択し、パスワード設定手続きを進めてください。
28	残高はどこで確認できますか？	アプリのホーム画面に表示される商品券に残高が表示されます。
29	登録情報の確認はできますか？	アプリ内で確認が可能です。アプリのホーム画面の右下に表示される「アカウント」>「設定」>「利用者情報」を選択することで表示されます。
30	登録情報の変更はできますか？	アプリ内で確認が可能です。アプリのホーム画面の右下に表示される「アカウント」>「設定」>「利用者情報」>「編集」ボタンを選択すると、情報の変更が可能です。変更情報を入力し「保存する」を選択すると、登録情報が更新されます。
31	店舗への支払金額を間違えてしまった場合はどうなりますか？	お支払い後のキャンセルや修正については、ご利用いただいた店舗で手続きが可能です。恐れ入りますが、ご利用いただいた店舗に連絡してください。
32	商品キャンセルによる返金はできますか？	商品キャンセルによる返金は原則できません。 やむを得ない理由によりキャンセルを要する場合は、店舗へご相談ください。
33	余ったプレミアム付商品券は払い戻し・返金はできますか？	利用規約に記載の通り、払い戻しを受けることはできません。
34	利用期間後の商品券残高がある場合はどうなりますか？	利用規約に記載の通り、利用期間終了後の商品券残高・未使用コインは失効します。
35	スマホの機種変更などを行った場合はどうなりますか？	機種変更・MNP（携帯電話番号ポータビリティ）などを行った場合も携帯電話番号に変更がなければ、新しいスマホ端末でアプリをダウンロード、ログインすることで、引き続き利用可能です。 ※SMS認証必要
36	商品券の送金、贈答はできますか？	送金の機能はございません。
37	誤ってアプリを削除してしまいました	再インストールし、登録したアカウントでログインすることで復元が可能です。

38	退会するにはどうすればよいのですか？	アプリより退会手続きが可能です。アプリのホーム画面の右下に表示される「アカウント」>「設定」>「利用者情報」の最下部に表示される「退会をご希望の方はこちら」を選択してください。表示内容をよくご確認の上、退会手続きを進めてください。
39	アプリ利用中にスマホが故障した場合はどうなりますか？	恐れ入ります。スマートフォン自体の不具合につきましては、各携帯キャリアにお問い合わせください。