

## 令和6年3月14日「アプリ版応援券に関する事業者向け説明会」にていただいた質問と回答

No	質問	回答
1	国のdx推進に基づき、現在の紙の応援券は全てデジタル券に移行してください。今更、紙の枚数を数えるなど考えられません。紙の使用は、国の方針なので不可にして欲しいです。 紙の応援券をデジタルに紐づけるなどわけないことと思いません。 万が一紙の廃止ができないようなら、紙の券を持参してもらい、その場でデジタル付与すれば良いだけかと思えます。	紙券をデジタルに統合するためには、すでに配布した紙券を回収した上で残った枚数に応じたポイントに変換、個別にアプリに付与する必要があるため現実的に実現が困難です。事業者のみなさまには大変ご不便をおかけいたしますが何卒ご理解いただけますと幸いです。
2	紙の券を廃止して欲しいです。	
3	「端末変更時にa（初回認証用ユーザー名・パスワード）が必要」ということは、事業者側担当者が変わったり、PCを交換するたびに初回認証作業が必要ということでしょうか。	利用する端末が変更になった場合はご認識のとおり初回認証（ベーシック認証）が必要となります。また、説明会でも触れさせていただきましたが、認証が求められる頻度はご利用端末のcookieの設定によって変わるため、端末によっては同じ端末でも毎回認証が必要な場合もあります。
4	4月以降はデジタルのみの運用、紙は使用できないということで良いでしょうか。	紙の応援券も有効期限内であれば引き続きご利用いただけます。最長有効期限は令和5年度に発行した出生券（令和8年3月31日まで）です。 そのため、令和6年4月から令和8年3月31日まではデジタル券と紙券、両方の運用となります。
5	1サービス1回利用の利用上限があるのは理解しておりますが、例えば、複数のサービスを一度に利用された場合、上限はどのように設定されますか。これはアプリ上で設定されているのか、こちらで設定してよいのかどちらでしょうか。	利用上限は支払時に選択するサービスによって自動で表示されます。変更はできませんが、制御はかけていないので利用上限額以上を決済することはシステム上可能です。ただし、上記の対応はあくまで1つのサービスを複数回分決済する場合を想定しています。ご質問いただいた複数サービスを1度に利用した場合はサービスごとにそれぞれ決済を行ってください。
6	本日の説明動画だけでなく、説明資料もどこからダウンロードできると嬉しいのですが、可能でしょうか。	各種マニュアルは事業者情報画面からダウンロード可能です。  本日の説明会資料が必要な場合は応援券担当までご連絡ください。
7	本日の資料をお待ちしております。	
8	請求書等は発行されないような印象を受けましたが、事業体として、請求書等発行されない事は問題ないのでしょうか。	事業者への支払いに関しては問題ありません。
9	4月1日から利用可能とのことですが、ポイントの配布は4月中旬以降とおっしゃっていたでしょうか。という事は、実際に利用されるのは4月中旬以降という事でしょうか。	利用者へアプリのご案内はがきが届くのは最短で4月22日の予定です。そのため、実際の利用が始まるのは4月22日以降となります。
10	QRコードは、デンソーウェーブの登録商標ですが、この資料でQRコードという表現を使っても大丈夫ですか？商標権に関する記載は必要ないですか？	ご指摘ありがとうございます。当該名称を用いる場合には、商標登録文（QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です等）の記載をいたします。
11	1日に2回分のイベント料金をお支払いいただくことはできますか。（前回のイベントでスマートフォンを忘れた場合など）	まとめてお支払いいただくことは可能です。この場合、利用日はまとめてお支払いいただいた日となります。 ただし、1回の利用料金が応援券の利用上限を上回る場合は、現行と同様に差額分を現金で徴収してください。
12	入力の後付けはできますか。万が一支払い方法がわからなくて双方合意の下で、次回に利用する時にまとめて払うことはできますか。	

No	質問	回答
13	事業者用のスマートフォンがない場合新しく契約が必要ですか。	カード版の応援券にご対応いただくためにはスマートフォンが必要ですが、スマートフォンのご用意が難しい場合は、アプリ版応援券のみの対応としていただければと思います。
14	当スクールは土曜日に応援券のクラスがあるために、コールセンターの空いている日に問い合わせできません。	操作にあたっての不明点は、事業者情報画面にアップ予定の利用マニュアルや事業者の手引きに従ってご対応をお願いいたします。また、決済金額の誤りが発生した場合は、年間請求スケジュール（デジタル版）の「デジタル応援券データ修正可能期間」内にコールセンターにお問い合わせいただくことで修正が可能です。 コールセンターの開設時間については、今後のお問い合わせ状況（件数・内容等）を踏まえ、検討いたします。
15	コールセンターは平日8時45分～17時15分ということですが、土曜日にトラブルが生じた場合の対応はどのようになるのでしょうか。	
16	利用者はポイントではなく紙でほしいという要求はできますか。	紙券の要求はできません。 令和6年度以降はポイント交付のみとなります。
17	利用者さまからのお支払いにはパソコンも持参しないといけないという事でしょうか。	利用者がアプリをご利用の場合は、区からお送りするQRコードを提示するだけで支払いまで完了できます。 支払われた金額や日時を確認する場合に、事業者様の方でPC又はスマートフォンが必要です。
18	使い方を動画配信してください。	本日（3月14日）の説明会動画、事業者向け利用方法動画、利用者向け利用方法動画、計3種類の動画を作成し御覧いただけるようにいたします。
19	デジタル版応援券の利用者側への周知はどのようにしていますか。	杉並区公式ホームページ、広報すぎなみ4月1日号にてご案内いたします。また、対象者へは4月22日以降順次応援券アプリの案内はがきが届きます。
20	応援券の利用金額を区へ提出することを求めますか。	デジタルの利用分は自動で区へ連携されるため、事業者様から提出の必要はありません。
21	QRコードの拡張子は何ですか。（JPEG、PDFなど）	PNGファイルとなります。
22	デジタルになっても利用者が購入できる金額に変わりはないのでしょうか。	有償券の購入上限額、無償券の交付額、ともに現在の紙券と同額です。
23	事業者も利用者側に立ってアプリの使い方を試すことはできませんか。事前にテスト版応援券で試してみたいです。	事業者様側でお試しいただけるアプリのテスト環境はありません。利用者向けのアプリの利用方法などを杉並区公式ホームページにアップしますので、そちらをご確認ください。 なお、4月1日以降はappleストアやGoogleストアで応援券アプリのインストールが可能です。応援券の利用はできませんが、サービス検索は可能ですのでよろしければお試しください。
24	紙対応の締め切り、請求手続きは今まで通りでしょうか。	今までと同様です。4月1日以降は事業者情報画面から年間請求スケジュールのダウンロードも可能です。
25	支払い時に説明しやすいように、利用者向けの「利用方法案内」を作成してほしい。	区で作成し、事業者のみなさまに共有いたします。 なお、アプリの中に「使い方」というメニューもありますので、そちらをご案内いただくことも可能です。
26	コールセンターはいつから機能していますか。	3月1日から運用を開始しています。 受付時間は平日8時45分～17時15分までとなっております。

No	質問	回答
27	ゆりかご券は4月1日に発行の可能性はありますか。	4月1日に発行することはありません。 ゆりかご券を含む全ての応援券は4月以降はアプリでの交付となります。 区から送付する案内はがきからアプリのユーザー登録をしてもらうことでポイントが付与されるため、最速で4月22日以降の交付となります。
28	デジタル化したことで、なぜキャンセル（取消処理）ができないのでしょうか。	デジタル化に伴い、利用者の決済から事業者口座への振込までがノンストップで行われるようになりました。それによって紙の応援券ではできていた応援券を利用者に戻すという運用ができなくなったためです。 ただし、決済金額の誤りや事業者都合でのやむを得ないキャンセルであれば年間請求スケジュール（デジタル版）の「デジタル応援券データ修正可能期間」内にコールセンターにお問い合わせいただくことで決済の取消や修正が可能です。
29	決済額の修正依頼は何日ほどでご対応いただけますか。	ご依頼いただいた修正内容の反映は、最短翌日とさせていただきます。
30	ポイントは世帯で合算になるとのこと。今までは子ども一人ずつの管理だったが、合算になるということは誰でも使ってよいということでしょうか。	対象者は現行と同じく未就学児とその親です。 サービスによって応援券が利用できる対象者が決まっていますので、それに従って受付けてください。 ※未就学児の兄弟姉妹間の利用制限は撤廃されています。
31	訪問型の事業者です。訪問する側の会員の数が多く、また、訪問する会員は高齢者が多いため事業者QRコード（カード）を持っていくことを忘れてしまう可能性が高い。月末締めで請求をしているが、当社の報告書式に事業者QRを印刷して対応したいと考えているが可能か。その場合、報告書式は共通のためサービスを利用しない世帯に対しても印刷配布することになるが問題ないか。	事業者用QRコードについては、特に訪問型の事業者様の場合、初回配布数（10枚）では不足することも想定しています。QRコードについては複製可としますので、必要に応じて印刷しご利用いただいかまいません。 また、報告書式等、事業者様の特定の書類に説明とあわせてQRコードを印字していただき、支払いにご利用いただくことも問題ないと考えています。利用者に配布する書類等は事前に区へご相談いただくこととなっておりますので、案を作成後、区へご相談いただきますようお願いいたします。
32	QRコードを送迎サービスの利用時に使用する精算書類にあらかじめ印刷することを考えています。私共のサービス利用者の中で、応援券を利用される対象者はかなり限られますが、他の対象外の方々への書類に印刷することに問題はないでしょうか。	
33	訪問型の事業者です。カード版応援券の対応については訪問する側がスマートフォンで読み取ることが難しいため、事務局に連絡をいただいて、事務局の職員がカード番号を聞き取り決済をするというやり方をしてもよいでしょうか。	カード版応援券の利用の場合、決済時、支払い額の確認を両者でおこなっていただき、事業者様から利用者の方にカードのポイント残額をお伝えいただく必要があります。訪問型のサービスの場合、訪問する側がスマートフォンでの対応をすることについて、難しいとご回答いただいている事業者様が多数いらっしゃいます。 こういった場合は、カード版応援券は利用不可、としていただいかまいません。
34	カード版の使用状況も同じ事業者情報画面で管理するということがよいですか。	カード版応援券の利用状況とアプリ版応援券の利用状況をあわせて事業者情報画面でご確認いただけます。 なお、紙の応援券については反映がされないため今までどおりの管理をお願いいたします。
35	新規の事業を申請した場合、承認されてQR決済はすぐに反映されるか。反映されるまでに期間を要するか。	新規サービスが審査会で承認された場合は翌月1日付での承認となるため、1日から決済ができるよう反映いたします。

No	質問	回答
36	ゆりかご券をものづくりでも使用できますかとお問合せしたところ、使用できると答えられていたようですが、大丈夫でしょうか。	上の子（未就学児）と親で参加するのであれば、下の子のゆりかご券を利用することが可能です。
37	カード版利用者の方は事業者側に事前に相談があるということですが、事前に相談がなく当日決済できない状況になってしまったらどうしたらよいでしょうか。	カード版応援券利用者へはサービスごとにカード対応可否が分かる冊子をお渡しします。利用者はその中から利用するサービスを選択するため、カード対応不可と回答いただいている事業者様へはお問い合わせはかない想定です。カード対応可の事業者様で当日決済できない等でお困りの際は、コールセンターへご相談ください。
38	読み取り機器を用意できなかった場合、カード版利用者をお断りしてもよいという認識でよいでしょうか。	No.37のとおりカード版応援券対応不可と区に回答いただいている事業者様であればカード利用者から問い合わせはかない想定です。万が一ご相談が来た場合はご認識のとおりお断りいただいて構いません。
39	カード版の読み取り機器のレンタル制度はないでしょうか。	区からスマートフォンの貸与はありません。
40	カード版応援券を利用する場合は事業者のスマートフォンが必要となるが、事業者に向けて、スマートフォンへの貸し出しはありますか。スマートフォンではなくiPadでも可能ですか。	ipad等のタブレット端末は非対応です。
41	ポイントの利用単位をこちらで最小10円や100円と最小単位を決めてもよいか。	可能な限り1円単位での対応をお願いいたします。ただし、やむを得ない事情があり、かつ、利用者が了承した場合には、利用単位を決めていただいてもかまいません。
42	事業者情報画面は杉並区公式ホームページ内に作成されるということでしょうか。	杉並区公式ホームページには作成されません。事業者情報画面にログインするためのURLを別途ご案内しますのでお待ちください。
43	QRコードにはどこまでの情報が登録されているのでしょうか。	アプリの情報を参照するための事業者ごとの識別番号です。
44	利用者がバッテリー切れの場合、ファミリーIDがわからないのではないかと。コールセンターに利用者の情報を伝えられないのではないかと。	スマートフォンのバッテリー切れや忘れてしまった場合は、別の決済手段又は事後払いをご案内ください。コールセンターでの対応は発生しません。
45	ベビーシッター事業者です。兄弟料金が割安で設定されています。上のお子様が小学校に上がられて子育て応援券を使えなくなりますが、下のお子様だけ充当ということで、完全に2分の1の計算でよいのか、それとも一人分のシッティング料金をポイントで支払ってもらえるのか。余っている場合、使わせてと言われる可能性がありますが、断ってよいのか。	下のお子さん（未就学児）1人分のシッティング料金のみ応援券でお支払いいただけます。いかなる理由でも小学生以上の利用料金には利用できませんのでお断りください。
46	初めての試みなのでトラブルが色々出てくると思います。トラブルの事例と回答をこまめに杉並区公式ホームページ等にアップしていただきたいと思っています。	運用開始後はコールセンターで受電した問い合わせを集計・分析します。その中で特に多い問い合わせを中心に、アプリのよくある質問や事業者向けのマニュアルを更新予定です。
47	事業者として登録している内容に変更があった場合、アプリにはどのくらいの期間で反映されますか。	2月中旬以降にいただいた変更については4月19日にアプリに反映いたします。その後の変更については現行通り変更届に基づいて順次対応いたします。

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です