

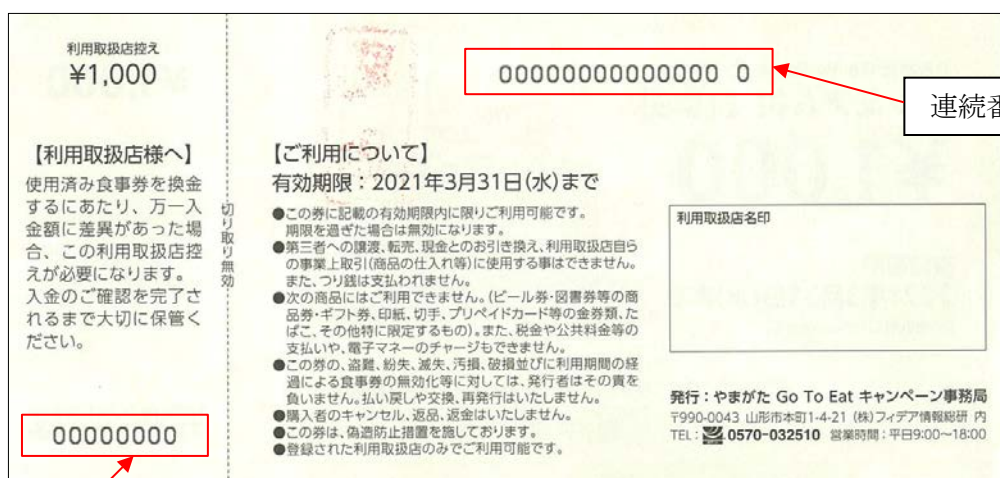
【本券 オモテ】

蛍光オレンジ印刷



コピーガード

【本券 ウラ】



連続番号ナンバリング

連続番号ナンバリング

イ 消費者による買占め防止

販売店店頭での販売時に一人1度に購入できる冊数(@4,000円×5冊=20,000円)管理を厳格に行い、買占め・大量購入を防止しました。

ウ 食事券の転売防止

販売店店頭での販売時に食事券面記載の転売禁止の旨を購入者に伝えることを徹底し、転売防止を図りました。

(6) 受託者内部における不正防止

事務局内・再委託先間の役割を加盟店受付・審査(凸版印刷株)、加盟承認(株フィデア情報総研)、換金請求食事券回収受付・確認・員数カウント・振込データ作成(再委託先:株日専連ライフサービス)、振込データ確認・振込実施(株フィデア情報総研)に分離して相互牽制を図り、不正が介在できない体制によって事業を実施しました。

また、事務局(株フィデア情報総研)では、本事業専用の銀行口座を開設し、食事券販売代金、概算払委託費の受領、概算払給付金の受領、換金請求代金の支払、事業費の支払等を同口座に一元化

しました。同銀行口座の入出金・残高管理、経費支払、換金請求代金の振込等は、インターネットバンキングによって実施し、そのオペレーションは同社の総務部職員のみが行うことによって、資金取扱いに係る不正防止を徹底しました。(インターネットバンキングのオペレーションに必要なパスワード等の情報は、総務部職員以外知り得ません。また、本事業専用銀行口座の通帳は総務部職員が金庫に保管・管理しました。)

(7) 不正が発覚した場合、措置を講じた事例

該当する事例はありませんでした。

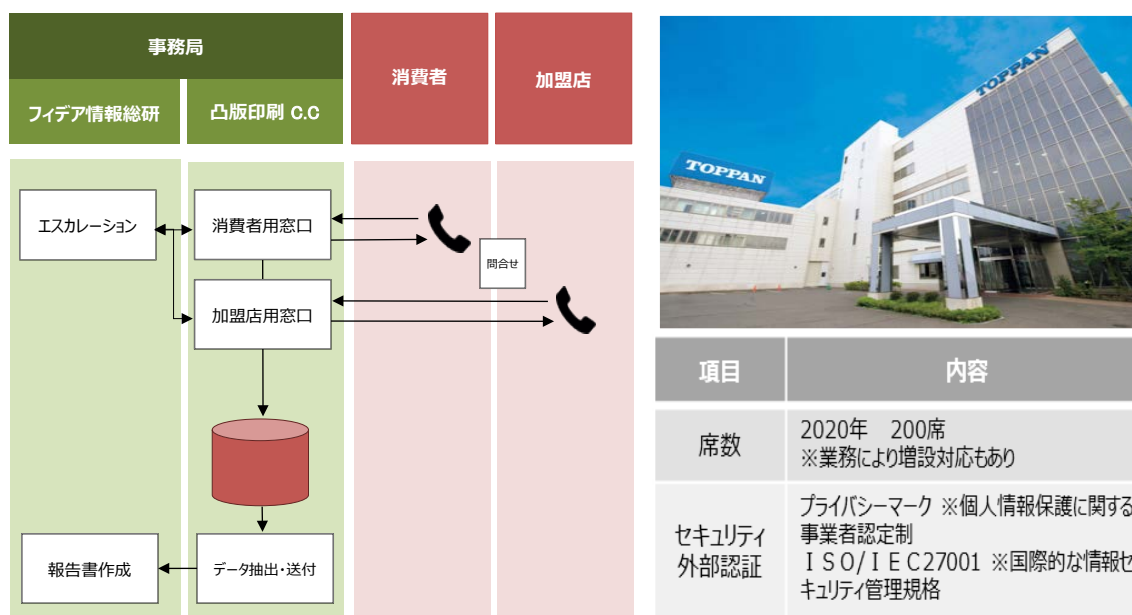
9 問合せへの対応

(1) コールセンターの設置・運用

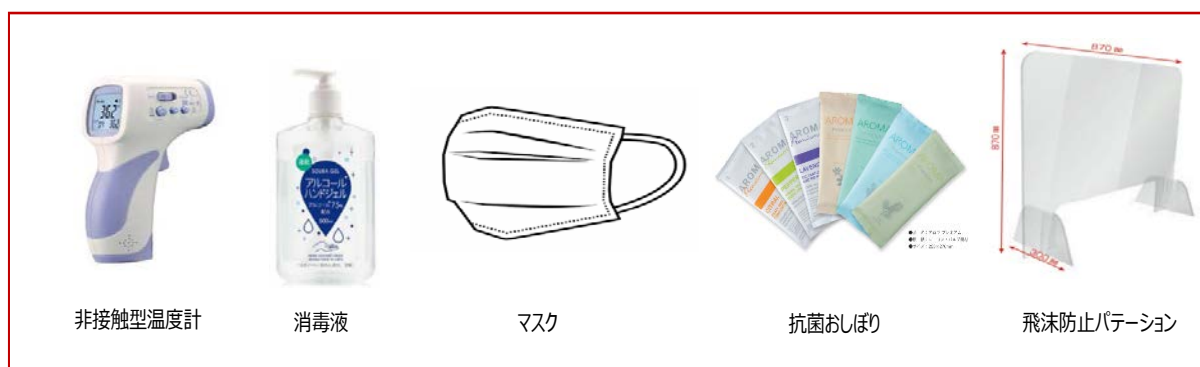
本キャンペーンに関する加盟店、消費者からの問合せに対応するため、図表 49 のとおり専用のコールセンターを設置・運用しました。

図表 49 コールセンターの概要

名称	やまがたGoToEatキャンペーンコールセンター
実施期間	2020年11月2日（月）～2022年1月31日（月）
設置場所	凸版印刷(株) 札幌コンタクトセンター
加盟店向け電話番号	0570-094510
消費者向け電話番号	0570-032510
対応時間	平日 9:00～18:00
休業日	土曜日・日曜日・祝日 年末年始 : 2020年12月29日（火）～2021年1月3日（日） : 2021年12月29日（水）～2022年1月3日（月） ゴールデンウィーク : 2021年5月1日（土）～2021年5月5日（水）



なお、コールセンターは十分なスペース確保、マスク着用徹底、飛沫防止パーテーション設置、消毒除菌の徹底、検温、換気等、コロナ感染対策を万全にして運営しました。



(2) 受付・対応実績

コールセンター開設期間中、飲食店、加盟店、消費者から受け付けた数は 6,191 件※でした。

図表 50 コールセンターの受付・対応件数

	2020年		2021年			小計
	11月	12月	1月	2月	3月	
飲食店、加盟店から	911件	464件	107件	97件	94件	1673件
消費者から	727件	406件	223件	183件	432件	1971件
計	1638件	870件	330件	280件	526件	3644件

	2021年										2022年	小計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	1月	
飲食店、加盟店から	59件	60件	141件	71件	44件	83件	64件	51件	57件	17件		647件
消費者から	102件	318件	590件	70件	119件	184件	109件	199件	171件	38件		1900件
計	161件	378件	731件	141件	163件	267件	173件	250件	228件	55件		2547件

	コールセンター開設期間	計
飲食店、加盟店から	2020年11月～2022年1月31日	2320件
消費者から	2020年11月～2022年1月31日	3871件
計		6191件

コールセンターへの主な問合せ内容は、図表 51 のとおりでした。複雑な事案、事務局での対応が困難な事案については、都度、農林水産省に照会・確認し、指示・判断に従い回答・対応しました。

なお、数は少なかったものの食事券販売店の㈱ヤマザワの店舗、郵便局より『食事券販売にあたっての確認』、『消費者からの問合せ、クレーム』についてもコールセンターへ入電がありましたが、適切に対応しました。

図表 51 コールセンターへの主な問合せ内容

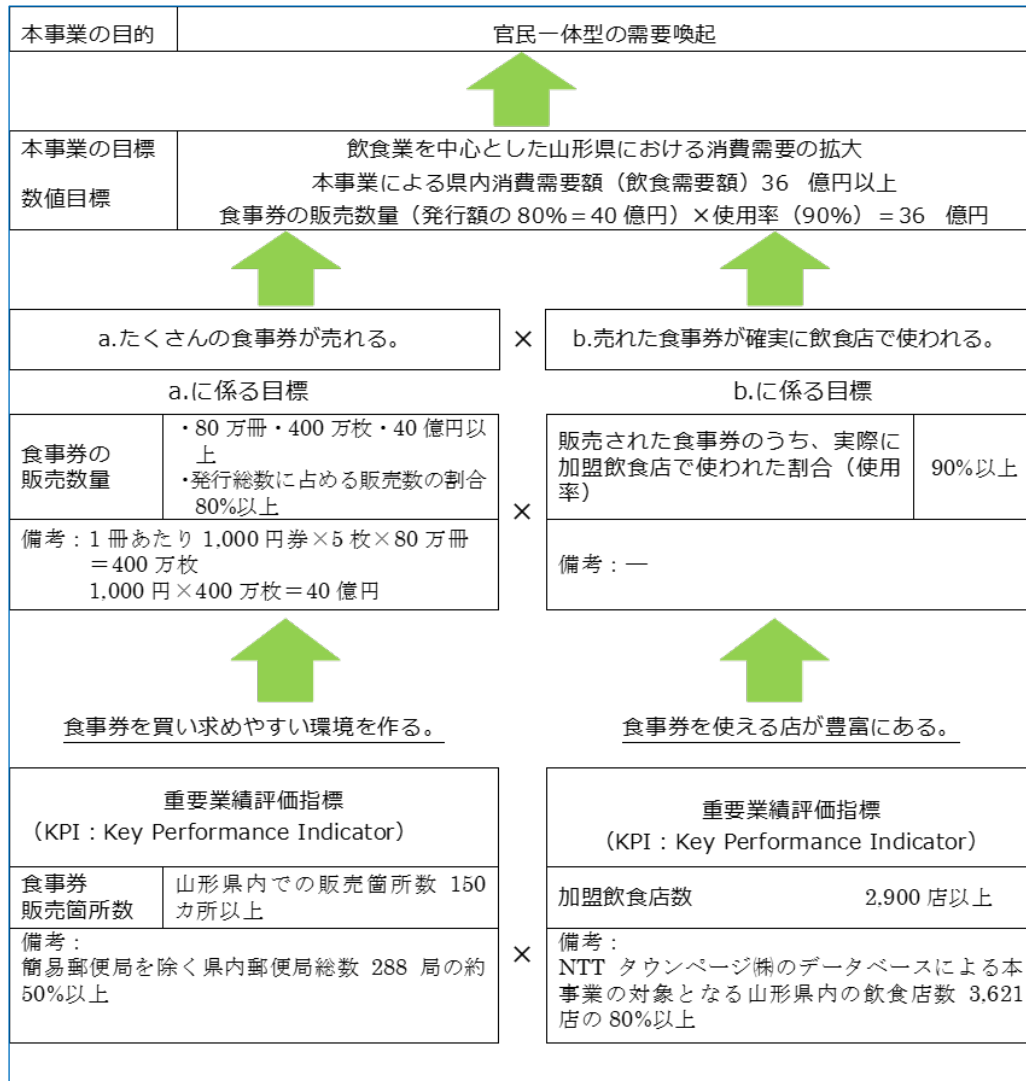
問合せ内容	
飲食店、加盟店から	消費者から
加盟申請について 換金請求の際の問合せ 店舗登録内容変更 必要書類の再発送依頼 消費者とのトラブルについて 食事券受取り後の問合せ 等	購入期間、使用期間確認 食事券購入について 使用可能店舗について 食事券使用時のトラブル 加盟店へのクレーム 等

※ 2022 年 1 月 25 日までの実績。

10 事業の実施結果（成果）、所見

本事業の企画提案書（令和2年9月25日、フィデア情報総研・凸版印刷共同事業体）では、本事業の目標と成果の検証について、図表52のとおりとしていました。以下、当初設定目標に照らして、成果を検証・評価します。

図表 52 本事業の目標設定と成果の検証



資料：令和2年度 Go To Eat キャンペーンに係る事業のうち食事券発行委託事業企画提案書（令和2年9月25日、フィデア情報総研・凸版印刷共同事業体）より。

（1）食事券の販売

食事券の販売数量目標は80万冊・400万枚・40億円（発行総数100万冊・500万枚・50億円の80%）でした。これに対して、実績は882,714冊・4,413,750枚・約44.1億円（発行総数に対する達成率88.27%）となり、完売には至らなかったものの目標を達成しました。

販売期限は当初予定の2021年2月28日から最終的に2021年11月15日まで延長されましたが、この間、度重なる新型コロナウイルス感染拡大に見舞われたことを勘案すれば、十分な成果があったと考えます。

(2) 食事券の利用

購入された食事券のうち、利用された食事券の割合の目標は 90%以上に設定していました。実績は、99.53%（＝換金枚数 4,393,010 枚÷販売枚数 4,413,570 枚）となり、販売した食事券のほとんどが利用され、目標を達成しました。

以上の結果、本事業による飲食需要は約 43.9 億円となり、目標（36 億円）を達成し、十分な成果を上げることができたと考えます。

(3) 所見

食事券の販売・利用を数字の面で評価すれば、前記のとおり十分な成果があり、本事業の目的である官民一体型の需要喚起は達成されたものと評価できます。

課題をあげるとすれば、以下の点です。

新型コロナウイルス感染拡大による飲食店経営への影響は、地場の小規模飲食店にとってより大きかったものと考えられます。一方、本事業の食事券が利用された加盟店を俯瞰してみると、換金請求金額・振込金額の上位には全国チェーンの回転ずし店、同焼肉店、同ファミリーレストランなどが名を連ねる結果でした。このことから、コロナ禍によって経営への影響が大きく、ご苦勞の度合いが重い、真に支援を必要としている地場の小規模飲食店に対する需要喚起が十分図られたかどうか、検証の必要があるように思います。

地場の小規模飲食店に十分な支援を行き渡らせるために、本事業のような支援にどのような工夫が必要なのか。一層の検討が求められていると感じました。

なお、余剰金 16,448,000 円の使途については、山形県と協議中です。

－ 了 －

【参考】

やまがた GoToEat キャンペーン関連の新聞記事

山形新聞 2020 年 11 月 27 日(金)

お得を求め長い列 本県版「イート」券発売

国の飲食店支援事業「Go To イート」に関連し、本県版プレミアム付き食事券の第1弾40万冊が26日、県内のスーパー・ヤマザワ全店と一部の郵便局で発売され、この日から利用が始まった。食事券は1冊5千円分を4千円で販売し、プ

「Go To イート」の本県版プレミアム付き食事券が発売され、販売店のヤマザワでは多くの県民が買い求めた。山形市・ヤマザワ北町店



GoToイート 期待も不安も

食事券求め列 飲食店は心境複雑

新型コロナウイルスの影響で打撃を受けた飲食店を支援する国の「GoToイート」で、県内でもプレミアム付き食事券の販売が26日始まった。食事券目当ての行列ができる一方、全国で感染が広がる中でのスタートに飲食店側は感染防止に気を引き締めた。



ヤマザワ松見町店の開店時には、食事券を購入する客が長い列を作っていた。山形市松見町

食事券はスーパー「ヤマザワ」の県内各店舗や郵便局で販売。5千円分の食事券1冊を4千円で購入でき、現在登録されている県内の飲食店約1150店で来年3月末まで使える。

山形市の「ヤマザワ松見町店」では、午前9時半の開店前から約300人が列を作っていた。食事券は店舗入り口付近に設けたカウンターの販売。上限の5冊をまとめて購入する人が多かった。

先頭に並んでいた市内の40代の女性は、県が10月に発行した「県プレミアム付きクーポン券」がすぐに完売したことから、「今日は午前8時から並んでいました」。家族での外食に使う予定だが、「忘年会シーズンで感染への不安は残る。テイクアウトでも使えたらありがたい」と話した。別の女性(69)は「しばらくぶりに外食に行くきっかけになりそう。奮発しておいしいものを食べたい」。

同社によると、この日は41店舗で計36万冊分の食事券を準備し、午後4時までに約3割が売れたという。ただ、飲食店側は難しい対応を迫られそうだ。

JR山形駅前などで飲食店4店舗を営む「ジョウセン」(山形市)の担当者には、消費喚起に期待する一方で「正直、複雑な心境です」。休業明けの6月以降、店内の消毒などを徹底

しながら営業を続けてきた。一時は前年比4割ほどに落ち込んだ売り上げも、徐々に回復傾向にあるという。「ここで感染者を出さないように、より一層気を引き締めないといけない」。

参加を見送った店もある。山形市で約20席の小料理屋を営む女性は「第3波と言われているし、今はおとなしくしていた方がいいかな」と話した。

吉村美栄子知事は26日の定例記者会見で、県内の感染状況の各指標が全国に比

べて低く、飲食店でのクラスター(感染者集団)の発生がないことから「発行停止などを求める状況にはない」との認識を示した。

多くの飲食店で忘年会や新年会の予約が減るなど、経営的に厳しい状況が続いているとして、「感染防止に努めながら、経済を回していくことが大事」と利用を呼びかけた。一方で「高齢者や基礎疾患のある人など重症化のリスクが高い人は、飲酒を伴う会食は慎重に」と注意も促した。

(西田理人、三宅範和)

プレミアム付き食事券を買い求める客ら（26日、山形市松見町のヤマザワ松見町店で）



GOTO食事券に列

政府の飲食店支援事業

「GOTO イート」で、

購入額の25%を上乗せした

「やまがたGOTO E

atキャンペーンプレミア

ム付食事券」が26日、県内の

スーパー「ヤマザワ」や一部

の郵便局で発売された。

食事券は、1冊5枚（計

5000円分）が4000

円で販売される。1人で1

回に5冊まで購入可能。有

販売開始

効期間は来年3月31日まで
で、県内1000店以上で
利用できる。

この日、山形市松見町の
「ヤマザワ松見町店」には
午前9時半の開店前に約3
00人が行列を作り、販売
開始から30分間で約120
0冊が売れた。同店では1
万9000冊を用意してい
るといふ。

5冊買ったという、同市

上桜田、主婦舟越千恵子さ
ん(67)は「新型コロナウイルスの影響であまり外食に
行けないが、出かけるきつ
かけになるので楽しみにし
ていた」と話した。

食事券は県内で計100
万冊、総額50億円分が発行
される。26日に発売した40
万冊は、県内のヤマザワ41
店と郵便局48局で扱ってい
る。

残る60万冊は12月15、25
日にヤマザワで30万冊ずつ
販売される。販売は来年1
月29日までだが、売り切れ
次第終了する。