

令和２年度 Go To Eat キャンペーンに係る事業のうち
オンライン飲食予約委託事業（Retty 株式会社）事業実施報告書

令和３年 11 月 30 日

Retty 株式会社

目 次

（１）ポイント付与	p.3
（２）ポイント使用後の飲食店への代金の振込	p.10
（３）実績確認監査等事業者への報告等	p.13
（４）相談窓口・申請案内等事業者との連携	p.14
（５）対象飲食店	p.15
（６）飲食店の新規加盟促進	p.20
（７）消費者の利用促進	p.21
（８）不正防止対策	p.26
（９）コールセンターの設置	p.31
（10）事業の実施結果（成果）、所見	p.32

(1) ポイント付与☐ 事業実施期間・付与利用実績

オンライン飲食予約	
事業実施期間	令和2年10月1日 ~ 令和3年11月30日
付与期間	令和2年10月1日 ~ 令和2年11月14日
利用予約期間	令和2年10月12日 ~ 令和3年6月30日
利用来店期間	令和2年10月12日 ~ 令和3年9月30日
付与実績	825,654,500 円
利用実績	586,734,399 円

クーポン付与・利用実績

月	付与額	利用額
2020年10月	109,399,000	10,643,375
2020年11月	647,563,500	137,248,730
2020年12月	59,188,000	105,361,075
2021年1月	8,012,500	59,154,193
2021年2月	1,401,500	58,944,194
2021年3月	0	135,059,483
2021年4月	0	10,648,768
2021年5月	0	5,528,982
2021年6月	0	45,715,630
2021年7月	0	16,466,099
2021年8月	0	1,849,870
2021年9月	0	114,000
合計	825,564,500	586,734,399

- ① Retty 予約サイトを通じて飲食店を予約し、来店した消費者に、次回予約来店時の会計で使用できるポイントを、給付金を原資として付与できるよう開発し、運営いたしました。Retty Go To Eat クーポンという名称にて、給付金を原資としてポイント付与を行い、付与時の消費税は非課税といたしました。
- ② 付与するポイントは、14 時 59 分までの昼食時間帯は、1 人 500 ポイントとし、15 時から夕食時間帯は、1 人 1,000 ポイントと設定し、周知いたしました。

昼食時は 500 ポイント、夕食時は 1,000 ポイントと周知している箇所

[\(https://retty.me/announce/go-to-eat/\)](https://retty.me/announce/go-to-eat/)



The banner features a central circular logo with the text "Retty Go To Eat キャンペーン" and "対象店舗のネット予約でクーポンが使える! 2020/10/01 - 2021/06/30". Below the logo, a red bar reads "対象店舗をネット予約・来店で". The main offer is displayed as "最大 1,000円分 × 来店人数" with two person icons, followed by "Go To Eatクーポンがもれなくもらえる!". A link "最新のお知らせはこちらをご覧ください" is provided. At the bottom, fine print states: "※ 対象となるのは即予約です。リクエスト予約は含まれません。" and "※ 14:59までのランチ利用は1名あたり500円分、15時以降のディナー利用は1名あたり1,000円分のクーポンが付与されます。" (highlighted in red in the original image). Further text explains that the coupon is limited by campaign period and total amount, and that payment may be suspended if the limit is reached.

※ 対象となるのは即予約です。リクエスト予約は含まれません。

※ 14:59までのランチ利用は1名あたり500円分、15時以降のディナー利用は1名あたり1,000円分のクーポンが付与されます。

※ 本クーポンはキャンペーン期間中に付与できる総額に限りがあり、全体のキャンペーン金額の上限に達した場合は、予告なく付与を中止する場合があります。その場合は、当社WEBサイトにてお知らせいたします。

- ③ ポイント付与の上限は、1ID1 予約当たり 10 人分とし、昼食時間帯は 5,000 ポイント、夕食時間帯は 10,000 ポイントと設定し、周知いたしました。

ポイント付与上限を周知している箇所 (<https://retty.me/announce/go-to-eat/>)

クーポン付与条件

- ・クーポンは来店の日から8～14日後に付与されます
- ・来店人数に変動があった場合、当日実際に来店した人数分のクーポンが付与されます
- ・クーポン付与は1回のご予約につき10名様までとなります
- ・クーポン付与回数に上限はありません
- ・リクエスト予約、電話予約はクーポン付与の対象外となります
- ・支払い最低金額やコース予約のみなど店舗ごとに独自の適用条件がある場合、その条件も満たす必要があります

- ④ ポイントの付与の最終期限は、当初令和 3 年 1 月 31 日までとしておりましたが、キャンペーン全体で付与上限に達した関係から、令和 2 年 11 月 14 日に付与を終了いたしました。

- ⑤ ポイントの利用予約有効期限は最長で令和 3 年 6 月 30 日までといたしました。同期間内の予約に関しては最長の来店有効期限を令和 3 年 8 月 31 日までとし、飲食店による日程変更があった場合の最長来店期限を令和 3 年 9 月 30 日までと設定いたしました。

ポイント付与・利用有効期限の掲載箇所 (<https://retty.me/feature/32637/>)

【大切なお知らせ】 Retty Go To Eatキャンペーン クーポンの利用延長について

Retty Go To Eatキャンペーン クーポンの利用が延長になりました。
変更内容は下記の「クーポン利用可能な期間・予約対象日について」よりご確認ください。
Rettyに記載している期間については順次更新いたします。

クーポン利用可能な期間・予約対象日について

■ クーポン獲得期間 ※新規受付終了

クーポン付与の対象となる新規ご予約の受付は、当社が付与できる総額に達しましたので終了いたしました

■ クーポン利用期間 ※期間が延長されました

(変更前) 2021年3月31日 (水) までの予約
(変更後) 2021年6月30日 (水) までの予約

■ クーポン利用が可能な予約対象期間 ※期間が延長されました

(変更前) 2021年5月31日 (月) までにご来店する予約
(変更後) 2021年8月31日 (火) までにご来店する予約

※ 2021年6月30日 (水) までにネット予約の即予約にてご予約された場合に、ご利用可能です。

- ⑥ 本事業により付与するポイントは、それ以外で付与されるポイントと区別して管理するものとし、消費者が使用したポイントを給付金から精算する時に、失効したポイント数を正確に把握できるようにシステムを構築いたしました。令和 3 年 3 月より PayPay ボーナスを予約ポイントとして付与しておりますが、Go To Eat とは区別した管理を行いました。
- ⑦ 飲食店におけるテイクアウトでのポイント利用を可能といたしました。サイト内で明示しておりませんが、当社サイトではテイクアウトでの飲食店掲載も可能としており、Go To Eat 対象店舗かつテイクアウト掲載店舗である場合、ポイント利用ができるように運営いたしました。

- ⑧ 以下のように、ポイント付与の仕組みはネット予約時のクーポン獲得・利用を分かりやすく Web サイトにて明示し、消費者マイページにてクーポンの獲得・利用実績を確認できるよう開発を行いました。また、消費者の問合せはメールにて行い、問合せ先をヘルプページに明示することで、わかりやすく案内を行いました。

a. 予約フォーム上でのクーポン獲得表示	b. 予約前確認画面でのクーポン獲得表示
< ラクレットチーズとダッチオープン料理MAR... 予約内容 選択 予約内容 確認 予約完了 予約内容の確認 ラクレットチーズとダッチオープン料理 MARUTA 渋谷店 2020年5月11日（月） 2名 18:00 コース 2時間 飲み放題 ★【2h飲み放題付】3種の肉丸太盛とラクレットチーズ鍋を堪能できる全12品 4480円コース（宴会/女子会） 4,480円（税別） 席 テーブル1 チャージ料金：なし 獲得予定クーポン ② ご来店で、2,000円分のクーポン獲得 Go to Eatクーポン（500円分） × 4枚 ※ クーポンは来店後〇日後に付与されます ※ クーポン金額は、ご予約の条件により変動する場合があります。 予約者情報をご入力ください お名前 必須（カタカナで入力してください）	< ラクレットチーズとダッチオープン料理MAR... 予約内容 選択 ログイン 予約内容 確認 予約完了 予約内容の確認 ビストロ クレスタ 2020年5月13日（金） 2名 18:00 コース 飲み放題 【スタンダードコース】忘年会に最適！炭火のお肉も堪能牛ハラミ、デザート、シーフードバエリアもつい... 5,500円（税別） 席 テーブル1 チャージ料金：なし Go To EATクーポン獲得 ② 予約完了・ご来店で、 2,000円分のGo To EATクーポン獲得 ※ 6:00～14:59の予約は、獲得できるクーポン金額は一人につき500円です ※ 予約の人数にかかわらず、一度の予約で獲得できるクーポンは10名分までです ※ クーポン金額は、来店時の人数により変動する場合があります Go To EATクーポンを利用する 利用できるクーポンがありません

c. 予約後確認画面でのクーポン獲得表示	d. 保有クーポン金額表示画面												
Retty 予約確認 ご予約情報 ○ ご予約店舗名 おでん割烹 Tanaka ○ ご予約日時 2020年7月25日 (木) 2名 18:30 ○ ご予約番号 000921849 ○ お店の電話番号 03-0000-0000 ○ ご予約ステータス 予約中 ○ ご予約のコース 【1.5h飲み放題付き】春秋コース 食べ放題 飲み放題 7,600円 (税込) コースの詳細を表示 ○ ご指定の席 テーブル1 チャージ料金：なし ○ 獲得予定クーポン 今回のご来店で、 2,000円分のGo To EATクーポン獲得予定 ※ 6:00~14:59の予約は、獲得できるクーポン金額は1人につき500円です ※ ご来店日の翌日から10日~14日後にクーポンが付与されます ※ 予約の人数にかかわらず、一度の予約で獲得できるクーポンは10名分までです ※ クーポン金額は、来店時の人数により変動する場合があります ○ クーポン利用 利用なし	Retty クーポン Go To EATクーポン 利用可能金額 3,000 円 利用期限：2021年3月31日 ※ Rettyでクーポンを利用してネット予約すると、選択したクーポン金額分お会計金額から割引されます。詳しい利用方法はこちら ※ 本キャンペーンは予告なく終了、または期間を延長する場合がございます。あらかじめご了承ください。 クーポンを利用した予約 利用金額が確定したら、クーポン履歴に表示されます <table> <tr> <td>2020年10月20日予約：2名 やきとり家 すみれ 新宿西口店</td> <td>予約詳細</td> </tr> <tr> <td>クーポン利用</td> <td>2,000円</td> </tr> <tr> <td>2020年10月25日予約：4名 やきとり家 すみれ 新宿西口店</td> <td>予約詳細</td> </tr> <tr> <td>クーポン利用</td> <td>4,000円</td> </tr> <tr> <td>2020年10月30日予約：3名 やきとり家 すみれ 新宿西口店 店名が長い場合はMAX1行でトリム…</td> <td>予約詳細</td> </tr> <tr> <td>クーポン利用</td> <td>1,000円</td> </tr> </table>	2020年10月20日予約：2名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	予約詳細	クーポン利用	2,000円	2020年10月25日予約：4名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	予約詳細	クーポン利用	4,000円	2020年10月30日予約：3名 やきとり家 すみれ 新宿西口店 店名が長い場合はMAX1行でトリム…	予約詳細	クーポン利用	1,000円
2020年10月20日予約：2名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	予約詳細												
クーポン利用	2,000円												
2020年10月25日予約：4名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	予約詳細												
クーポン利用	4,000円												
2020年10月30日予約：3名 やきとり家 すみれ 新宿西口店 店名が長い場合はMAX1行でトリム…	予約詳細												
クーポン利用	1,000円												

e. [ヘルプページに問合せ導線を明示](#)

このセクションの記事

予約をキャンセルしたら
使う予定だったクーポン
は戻ってくる？

キャンセルしたのにクー
ポンが減っている

クーポンはいつまで使え
る？

差額は戻ってきます
か？

クーポンはどのように使
えるの？

クーポンの利用履歴はど
のように確認できます
か？

クーポンが使えるお店を
知りたい

クーポンはいくら使える
の？

クーポンが使えなかった

お会計全額クーポンで支
払えますか？

[もっと見る](#)

お会計全額クーポンで支払えますか？



Retty Customer Support

5か月前 · 更新

[フォローする](#)

「Retty Go To Eatキャンペーン」において、クーポン利用の対象となるご予約の受付は、**2021年6月30日（水）をもちまして終了いたしました。**

・ 2021年7月1日（木）以降にクーポン利用予定のご予約をキャンセルされますと、同時にクーポンの利用も無効となり、クーポンは返還されませんのでご注意ください。
・ クーポン利用可能期間にご予約いただいた内容に変更等がある場合は、お店に直接ご連絡ください。
詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

=====

※こちらはRetty内で行なっている【Retty Go To Eatキャンペーン】に関するヘルプページです。

▽Retty Go To Eatキャンペーンご利用に関するお知らせ

[【Go To Eat】ご予約・ご利用時はこちらの内容を必ずご確認ください](#)

=====

ご予約時に選択したクーポン金額内であれば、全額クーポンでのお支払も可能です。

なお、クーポンの利用額が実際の会計額を上回った場合、差額は返金されませんのでご注意ください。

→クーポンの利用可能金額については[こちら](#)

上記で解決しない場合、Rettyカスタマーサポートまでお問い合わせください。

※Rettyアカウントをお持ちの方はログイン後アプリ内の[問い合わせ]よりお問い合わせください。

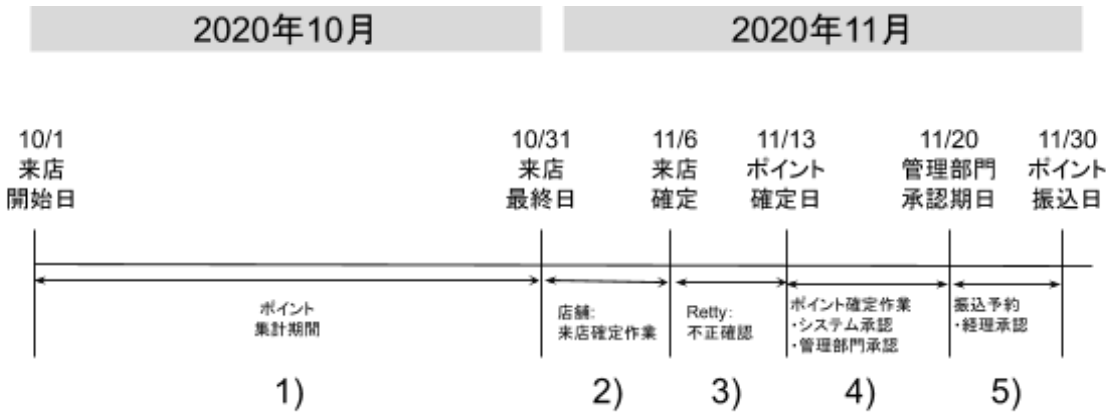
[問い合わせ](#)

(2) ポイント使用後の飲食店への代金の振込

① 本事業により付与されたポイントを活用し、予約サイトを通じて飲食店を予約し、来店した消費者が使用した場合、ポイント使用分の飲食代金を飲食店に振り込むよう運営いたしました。

スケジュールに関しては、事前に定めた通り、以下のように実施いたしました。当月の予約分の消費ポイントの支払いは、翌月末の最終営業日に、飲食店に支払いを行います（月末締め翌月末払い）。

a. 2020 年 10 月来店実績分の支払スケジュール例



b. 詳細説明（上図を参照）

- 1) 10 月 1 日から 10 月 31 日（末日）までに来店予約で消費されたポイントは、11 月最終営業日に支払いする対象となります。
- 2) 来店予約が 10 月 31 日（末日）の確定処理期限は、11 月 6 日終日（6 日以内）までです。
- 3) 来店予約が 10 月 31 日（末日）の不正確認は、来店日から最大 14 日後の終日までに行います（14 日が土日祝日の場合、前営業日で設定）。
- 4) 支払いするポイントの確定作業として、対象期間の来店予約であるかを、システムの演算により確認作業を行います。正しく抽出されたデータをもとに、人による件数、金額の確認を行い、支払いを行うデータを確定させます。
- 5) 確定された支払いデータを 11 月 20 日（振込予定日の 5 営業日前まで）に経理部門に連携し、振込件数、金額のダブルチェックを行い、銀行の振込管理システムに振込予約の登録を行います。11 月 30 日（月末最終営業日）に対象店舗に対して振込を行います。

- ② 月額無料・手数料無料での Go To Eat キャンペーン参画を認めた他、既存有料加盟店に関しても従来通りの金額で Go To Eat キャンペーンに参画できるように運営いたしました。

無料お店会員ページの当時の画像を抜粋 (<https://retty.me/campaign/omise/>)

従量課金なしのネット予約！

飲食店の販促にネット予約は欠かせません。Rettyでは「即予約」と「リクエスト予約」の2種類の予約形式をご提供しており、いずれも「追加費用なし」で利用いただけます。また当日に即予約が入った場合に通知を電話でご連絡するサービスも無料でご提供しています。

**Rettyネット予約の
便利な機能**

即予約

リクエスト予約

当日電話通知機能

飲食店に周知した資料より抜粋

キャンペーンに伴う仕様追加・変更

Retty

【有料お店会員】

- 人気店ページ広告の掲載優先度Aランク項目にGTE参画が追加
 - キャンペーン期間中はネット予約利用が増加することが見込まれますので、是非お店会員への積極的なご案内をお願い致します。
 - リリース日：キャンペーン開始後順次
- GoToEatキャンペーン参画店舗の人気店ページ（20選ページ）
 - キャンペーン参加店舗は自動でアサインされ、通常の広告枠同様のロジックで掲載されます。
 - リリース日：キャンペーン開始後順次
 - なお、検索エンジンの検索結果への反映には時間を要する場合がございます。

ランクA

※このページの掲載は、
Aランクの店舗がネット予約
機能を利用している店舗から
最終的に選ばれていくものと
なります。また、店舗のネット
予約機能の活用状況により、
掲載の順位が変動するものと
なります。また、このページ
は、定期的に更新されること
を想定しています。

○ 最近の店舗	※このページは、最近の店舗から最終的に選ばれていくものととなります。	内蔵機能
○ 予約可能な人気	※このページは、予約可能な人気店舗から最終的に選ばれていくものととなります。	内蔵機能
○ 店舗の紹介	※このページは、店舗の紹介から最終的に選ばれていくものととなります。	内蔵機能
○ 店舗の地図	※このページは、店舗の地図から最終的に選ばれていくものととなります。	内蔵機能
○ 店舗の営業時間	※このページは、店舗の営業時間から最終的に選ばれていくものととなります。	内蔵機能

+



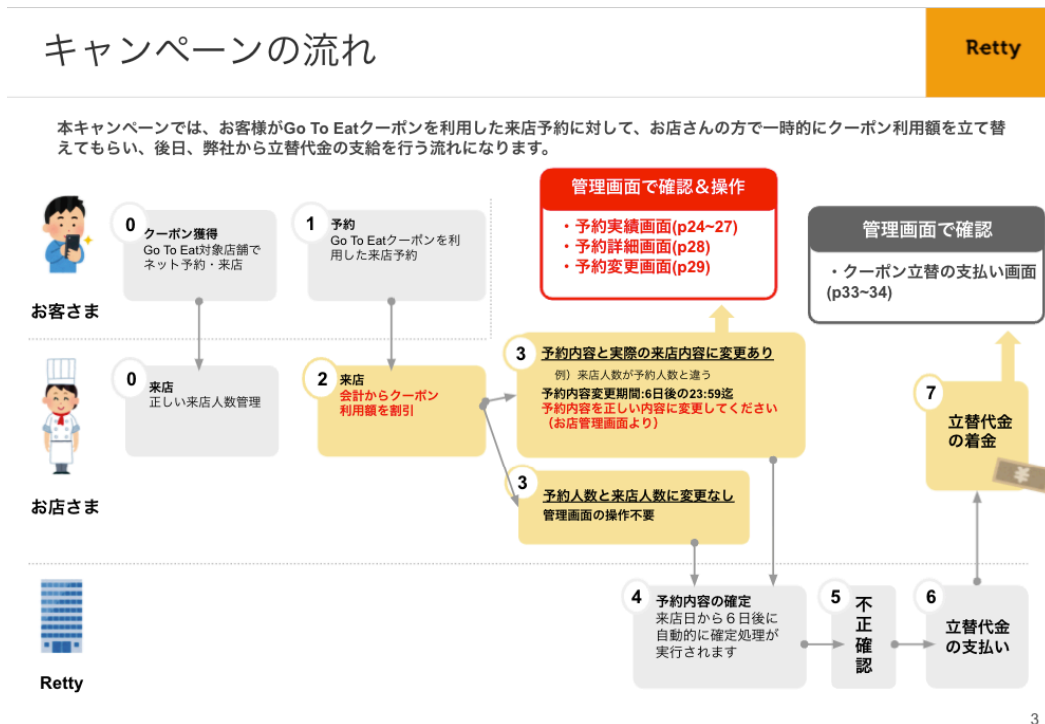
GoToEatキャンペーン参画承認完了
GoToEatキャンペーンへの参画申込及び承認が完了している

【無料お店会員】

- GTE参画店舗のみネット予約機能が利用可能となる（キャンペーン期間のみ）
※人気店ページ（20選）広告機能なし、050番号付与あり

- ③ 上記のポイント使用後の飲食店への代金の振込の方法や予約サイトを通じた来店に対する手数料等については、受託者から、飲食店に分かりやすく周知いたしました。具体的には、飲食店管理画面で周知を行い、契約時や振込時に Retty 事務局から通知を併せて行いました。また、不明点については問合せ窓口に集約し、都度回答いたしました。

飲食店に周知した資料より抜粋



クーポン立替金額支払について

- 各月の立替金額は月末、翌月末払いにてお振込みをします

支払サイクル例



(3) 実績確認監査等事業者への報告

- ① 日別のポイント付与・使用状況に関しては、実績確認監査事業者の指定フォーマットに従い、週次・月次でデータ集計・報告を自動化し、報告いたしました。令和 2 年 11 月のポイントが上限に達する間際には委託者の指示に基づいたポイント予算の範囲で付与を行いました。
- ② キャンペーン期間中、ポイント付与・使用の実績を、毎月、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告いたしました。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が協議して定められた CSV ファイルを指定クラウドストレージ Azure に格納し、円滑に確認が進むよう報告しました。令和 3 年 12 月 3 日を期限とし、実績を確認・協議しております。
- ③ キャンペーン期間中、飲食店への代金振込の実績を取りまとめた書類と、それらの根拠となる証拠書類を、毎月、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告いたしました。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が、協議して定めた CSV ファイル形式で報告するなど、実績及び証拠書類を確認いただいております。
- ④ キャンペーン期間終了後、ポイント付与・使用の実績と飲食店への代金振込の実績、その根拠となる証拠書類を、定められた様式により、実績確認監査等事業者へ報告し、承認を得られるよう進行いたしました。
- ⑤ 毎月の報告やキャンペーン期間終了後の報告が円滑に行われるよう、事業開始に当たり、事前テスト報告に協力いたしました。実績確認監査等事業者の指定する方法に従い、ダミーデータの提出などを行いました。また提出データの正確性に責任を負い、実績報告や根拠資料のデータ提出に当たっては、複数の者によるダブルチェックを行いました。具体的には、提出データの正確性を検証するために、ポイント再発行・取消しに関わるオペレーションリスト等を提出し、ダブルチェックに必要なデータの提供を行いました。複数の者によるダブルチェックでは、担当技術者 2 名・オペレーションメンバー 2 名の 4 名の間でダブルチェックを行い、データの読み手と聞き手を変えて、異なる者の組合せで、複数回確認を行い、報告を致しました。
- ⑥ 実績確認監査等事業者が行う不正防止のためのヒアリング、システム監査、抜き打ち検査などに協力し、2020 年 12 月 7 日のお打合せにて、実績確認監査等事業者のヒアリングに協力いたしました。その他、週次・月次報告にて、データの整合性についての確認を逐次頂き、都度回答いたしました。
- ⑦ 実績確認監査等事業者との連絡窓口として、弊社社員 2 名を中心に技術メンバーで対応いたしました。

（４）相談窓口・申請案内等事業者との連携

- ① 相談窓口・申請案内等事業者が、事業の基本的内容を、消費者と飲食店に説明するために必要となる情報の提供協力として、対象店舗リストを相談窓口・申請案内等事業者に連携し、Go To Eat キャンペーンの掲示物が飲食店に送付されるよう運営いたしました。
- ② 受託者は、委託者の指定する事業者が、オンライン飲食予約事業者と連携した広報を実施協力として、①の掲示物中心に協力いたしました。
- ③ 相談窓口・申請案内等事業者との連絡窓口として、弊社社員 2 名より報告いたしました。

(5) 対象飲食店

以下の基準を満たす飲食店といたしました。

- ・ 日本標準産業分類の「76 飲食店」に分類される飲食店のうち、食品衛生法(昭和 22 年法律第 233 号)第 52 条第 1 項の許可を得ている飲食店であり、かつ、その場で飲食させる事業所
- ・ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律(昭和 23 年法律第 122 号、以下「風俗営業法」という。)第 2 条第 4 項に規定される「接待飲食等営業」を営む飲食店を除く
- ・ 受託者が自ら定める規定に基づき、対象店舗を審査することを妨げない
- ・ 受託者は、加盟する飲食店に対して、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針(改正)に基づく外食業の事業継続のためのガイドライン」(令和 2 年 5 月 14 日、一般社団法人日本フードサービス協会及び一般社団法人全国生活衛生同業組合中央会)に基づき、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策に取り組むことを本事業の参加条件にする

以下キャンペーン規約への同意を必須とし、運営いたしました。

飲食店向けキャンペーン参画規約同意書

Retty GoToEatキャンペーン参画規約

第1条 (参画規約の適用)

1. 本参画規約は、当社が提供する、お店会員に関する情報（本サービスのユーザーによるお店会員等の店舗の予約に関する情報を含む）をインターネット上のコミュニティサービスである「Retty（レッティ）」上に掲載するサービス（以下「本サービス」という）を利用している者（以下「お店会員」という）のうち、Retty株式会社（以下「当社」という）が提供する第3条に定めるRetty GoToEatクーポン（以下「GoToEatクーポン」という）を付与・利用するプログラム（以下「本プログラム」という）に関して申込を行い、当社がこれを承諾したお店会員と当社との間に適用されます。
2. 本参画規約に基づく、当社とお店会員との間の契約（以下「本契約」という）は、本プログラムの利用を希望するお店会員が、別途定める当社規定の申込手続きを行い、当社がこれを承諾した時点で成立するものとします。
3. 本プログラムの利用に際し、本参画規約及び以下に記載のRettyネット予約に関する特記事項（以下まとめて「本参画規約等」という）に定めのない事項については当社とお店会員の間で定めるRettyお店会員利用規約（以下「Rettyお店会員利用規約」という）が適用または準用され、本参画規約等の定めとRettyお店会員利用規約の定めが相違する場合は、本参画規約等の定めが優先して適用されます。

第2条 (用語の定義)

- A. 「会員」とは当社が運営するウェブサイトを利用しており、かつ、当社規定の登録手続きを経て会員登録を行ったユーザーのことを指します。
- B. 「GoToEatクーポン」とは、本プログラムにおいて割引の際に適用されるRetty GoToEatクーポンのことを指します。
- C. 「参画お店会員」とは本プログラムに参画しているお店会員のことを指します。

第3条 (本プログラムについて)

1. 当社は、本プログラムをお店会員に対して提供します。
2. 本プログラムの利用条件については、本参画規約等のほか、本プログラムの提供に際して書面またはそれ以外の方法により提示される諸条件およびRettyお店会員利用規約その他（以下あわせて「各種ルール等」という）において定めるものとします。
3. 本プログラムの詳細は当社が決定するものとし、当社は、これを必要に応じて変更することができます。ただし、お店会員や会員の権利および義務に重大な影響を及ぼす場合においては、事前に通知を行うものとします。

第4条 (対象取引)

1. 会員が参画お店会員に対し、本サービスの即時に予約が確定する機能（以下「即予約」という）を通じて、また、当社指定の手続きを経て予約した上で実際に来店する行為を付与対象取引といたします。
(1) 当社は別途定める基準により、付与対象取引を基に会員へGoToEatクーポンを付与します。
2. 会員が参画お店会員に対し、即予約の際に予めGoToEatクーポンの利用金額を明示した上で予約を行い実際に来店する行為を利用対象取引といたします。
(1) 当社は別途定める基準により、利用対象取引を基に会員のGoToEatクーポン消費処理をします。

第5条 (参画お店会員の義務)

1. 参画お店会員は、本プログラムに参画するにあたり、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針(改正)に基づく外食業の事業継続のためのガイドライン(※)」に従い、感染防止対策に取り組むものとします。
2. 前項に記載の義務を怠った場合、参画お店会員は本プログラムへの参画資格を失うものとします。

(※) <http://u0u1.net/cpWV>

第6条 (GoToEatクーポンの精算)

1. 当社は、参画お店会員に対し、会員が本サービスの即予約利用時に使用したGoToEatクーポンについて、利用対象取引を基に利用クーポン金額(以下「利用クーポン金額」という)に相当する金銭(以下「精算金」という)を支払います。
2. 精算金の算定およびその支払いのために必要となる事項については、以下に定めます。
 - (1) 利用対象取引
 - 1) 第4条第2項に定めるGoToEatクーポン利用の対象となる取引をいいます。なお、当社は、その判断により、利用対象取引を制限または拡大することができます。
 - (2) 利用対象取引変更期間
 - 1) 当社が別途定める、参画お店会員が利用対象取引における予約情報を変更できる期間をいいます。この期間内に参画お店会員が予約情報の変更を行った場合、当社は変更後の予約情報に基づき利用クーポン金額の算定及び支払いを行います。
3. 参画お店会員は、当社が別途定める精算方法に従い手続きを行うものとし、精算に必要な情報に変更があった場合、速やかに当社に届出を行うものとします。なお、参画お店会員が必要な届出を行わなかったことによる損害について、当社は一切の責任を負いません。
4. 当社は、GoToEatクーポンを利用した会員から異議があった場合や、当社が予約内容に疑義があると判断した場合、参画お店会員に対する支払いを一時停止する場合があります。既に精算済みの場合、参画お店会員は、当社に対し、当該利用対象取引における精算金を一度返金するものとします。
5. 前項の場合において、実際に利用対象取引における精算金の支払いに誤りがあると判明した場合、当社は、当該参画お店会員に対し、当該利用対象取引以降に発生する精算金の支払いと精算金の返金を、その対等額について相殺する場合があります。

第7条 (不正利用等による参画資格の取消等)

1. 参画お店会員は、当社により、明らかな不正行為を行ったと判断された場合、または第5条、第8条に定める参画お店会員の義務を果たさなかった場合、メールまたは本サービスのページ内における通知を持って本プログラムへの参画資格を失うものとします。
2. 当社は不正利用とみなした利用対象取引における精算金の支払いを行わないものとし、既に精算金の支払いが完了している場合、参画お店会員は速やかに精算金を当社に返金するものとします。

第8条 (GoToEatクーポンの付与・利用におけるお店会員の義務)

1. 参画お店会員は、付与対象取引または利用対象取引において、会員よりGoToEatクーポン利用の申し出がある場合、当社が別途定める手順に従い対応しなければなりません。
2. 参画お店会員は、付与対象取引または利用対象取引について、クーポンの付与または利用を拒否したり、他の支払方法への変更を要求したり、他の支払方法と異なる価格その他の条件を適用したり、付与対象取引または利用対象取引の価格に当社が定める以外の制限を設けるなど、GoToEatクーポンを

付与される会員またはGoToEatクーポンを利用する会員に実質的に不利となるような取り扱いをしてはなりません。

3. 参画お店会員は、付与対象取引または利用対象取引について、正しい予約管理と必要な手続きを行うこととします。
 - (1) 参画お店会員は、会員による予約人数と実際の来店人数に相違がある場合、正しい来店人数を確認した上で、当社が別途定める手順に従い対応しなければなりません。また、会員による電話キャンセルが行われた場合についても、別途当社が定める手順に従い対応しなければなりません。
 - (2) 参画お店会員は、当該会員が問題なく付与対象取引または利用対象取引を行うための適切な予約管理、手続きを怠ってはいけません。
4. 参画お店会員は、前項に定める予約管理・手続きにおいて3回に渡り義務を果たさなかった場合、第6条に定めのある通り、当社の判断により参画資格を失う場合があります。

第9条（情報の取扱）

参画お店会員は、直接、間接を問わず本プログラムを利用して得た会員の住所、氏名、性別、生年月日、メールアドレスおよび取引履歴等の個人情報並びに当社の機密情報を、個人情報保護法、不正競争防止法その他の法令を遵守し、安全かつ適切な方法で厳重に管理し、会員並びに当社が明示的に承諾した目的のみに利用するものとし、当該目的以外にいかなる使用もしてはなりません。また、第三者に開示・漏洩しないよう厳重な措置を取らなければなりません。

第10条（参画お店会員に関する情報の取扱）

1. 当社は、本プログラムにおいて参画お店会員が当社に提供する情報について、管轄省庁、委託事務局、政府など本プログラムに携わる第三者機関からの要求がある場合提供を行うものとします。
2. 参画お店会員は、本プログラムの利用をもって、前項の情報提供について同意するものとします。
3. 当社は、本プログラムにおいて参画お店会員が当社に提供する情報について、本プログラムに関連する目的のみに利用するものとします。なお、お店会員登録の際に得た情報についてはこの限りではありません。

第11条（参画お店会員の責任）

3. 本プログラムの利用に起因しまたはこれに関連して、当社と会員、その他の第三者との間で紛争が生じた場合、参画お店会員は、参画お店会員の負担と責任において誠実に対応するものとします。当社が当該紛争に対応した場合、当社は参画お店会員に対し当該紛争の解決のために要した費用全額（訴訟費用、弁護士費用等を含むがこれらに限られない）を請求することができます。ただし、当該紛争が当社の責による事由により発生した場合は、当社がこれを解決するものとします。
4. 本プログラムの利用に起因しまたはこれに関連して、参画お店会員と会員、その他の第三者との間で紛争が生じた場合、参画お店会員は、参画お店会員の負担と責任において、当該紛争を解決するものとします。ただし、当該紛争が当社の責による事由により発生した場合は、この限りではありません。

第12条（守秘義務）

参画お店会員は、本プログラムの継続中またはプログラム終了後にかかわらず、本参画規約等に関連して知り得た情報、その他当社の機密に属すべき一切の事項を第三者に漏洩してはならないものとします。

第13条（本プログラムの停止）

1. 当社は、参画お店会員に対して事前に通知することにより、本プログラムの全部もしくは一部を停止させることができるものとします。
2. 当社は、以下の各号のいずれかの事情により本プログラムの提供に支障が生じると判断した場合には、参画お店会員に対して事前に通知することなく、本プログラムの一時停止等復旧のために必要となる措置を講じることができるものとします。
 - (1) サーバー、ソフトウェア等の点検、修理、補修等が必要なとき
 - (2) コンピュータ、通信回線等の事故、障害が発生したとき
 - (3) その他当社がやむを得ないと判断したとき
3. 前2項に定める当社の講じた措置により参画お店会員または第三者に損害や不利益が発生した場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第14条（本サービスの契約終了による本契約の終了）

終了原因を問わず参画お店会員と当社において本サービスの契約が終了した場合、本契約は、終了した契約に関する限りにおいて、当該終了日をもって当然に終了します。

第15条（参画お店会員による本契約の終了）

1. 参画お店会員は、別途当社が定める手続きに従い当社に対し本契約を終了する旨を通知し、当該解約手続きが完了した日をもって本契約を終了させることができます。
2. 前項における本契約の終了に関わらず、解約手続き完了時点で付与対象取引または利用対象取引の予約が入っている場合、参画お店会員は当該予約に関して本参画規約等に従い手続きを行うこととします。

第16条（当社による本契約の終了および期限の利益の喪失）

1. 当社は、参画お店会員に対する文書または電子メールによる通知により、参画お店会員への通知の到着日をもって本契約を終了させることができます。
2. 当社は、参画お店会員が以下の各号のいずれかの事由に該当した場合には、参画お店会員に対する何らの通知または催告なしに、本契約を終了させることができ、参画お店会員は、当社に対して負担する一切の債務の期限の利益を当然に失い、直ちに弁済するものとします。
 - (1) 本参画規約等および各種ルール等に違反したとき
 - (2) 飲食店その他の営業について監督官庁による注意、勧告または処分を受けたとき
 - (3) 飲食店その他の営業の停止または廃止をしたとき
 - (4) 自己の営業を行うために必要な許認可を有しないとき、または取消されたとき
 - (5) 住所変更の届出を怠る等参画お店会員の責による事由によって参画お店会員の所在が不明となったとき
 - (6) 支払停止、仮差押え、差押え、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始または特定調停その他これに類する手続の申し立てがあったとき
 - (7) 手形交換所から警告若しくは不渡り処分を受けたとき
 - (8) 公租公課の滞納処分を受けたとき
 - (9) 前三号の他、財産状態または信用状態の悪化が生じたとき
 - (10) 資本減少、合併、全部若しくは重要な一部の事業の譲渡または解散の決議をしたとき
 - (11) 株主構成、役員等の変動等により会社の実質的支配関係が変化し、従前の会社との同一性がなくなったとき

- (12) 反社会的勢力に属すると当社が判断したとき、または参画お店会員と反社会的勢力との関連性が認められると当社が判断したとき
- (13) 本項各号のいずれかに準ずる事由があると当社が判断したとき
- (14) その他参画お店会員による本契約の履行が困難であると当社が判断したとき

第17条 (GoToEatキャンペーン終了に伴う本契約の終了)

当社は、第3条に記載のGoToEatキャンペーンの終了に伴い、参画お店会員に対する本プログラムの提供を終了させるものとします。

第18条 (権利義務の譲渡、承継等)

参画お店会員は、本プログラムにおいて、予め当社の承諾を得た場合を除き、当社に対して有しまたは負担する一切の債権債務を第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供してはなりません。

第19条 (変更の届出)

1. 参画お店会員は、住所、連絡先その他届出内容に変更があった場合には、当社に対し遅滞なく当社所定の手続きに従い変更の届出をするものとします。
2. 届出内容に変更があったにもかかわらず前項の届出がなくお店会員が不利益を被った場合であっても、当社は一切その責任を負いません。

第20条 (本参画規約等の変更)

1. 当社は、予告なく本参画規約等を変更することができるものとし、当社が任意に定めた効力発生日から変更後の本参画規約等の効力が発生するものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、当社は、参画お店会員の権利および義務に重大な影響を及ぼす変更については、参画お店会員に対し当社が適当と認める方法により事前に通知することによって、本参画規約等を変更することができます。
3. 参画お店会員は、前2項に記載する規約変更後に本プログラムを利用したことを持って変更後の本参画規約等に同意したものとします。

第21条 (専属的合意管轄裁判所)

当社と参画お店会員の間で訴訟の必要が生じた場合は、訴額に応じて東京簡易裁判所または東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

第22条 (協議)

本参画規約等に定めのない事項及び本参画規約等の各条項について疑義が生じた場合、当社及び参画お店会員が誠意をもって協議し、解決するものとします。

第23条 (存続条項)

本参画規約に基づく契約の終了後においても、その終了事由の如何を問わず、第6条、第9条乃至第12条、第15条、第16条、第18条、第19条第2項、第21条、第22条、本条、その他の規定は有効に存続するものとします。

（６）飲食店の新規加盟促進

① キャンペーン期間中に本事業への参加を希望する飲食店を広く募り、過去契約店舗や弊社無料加盟店を含め広く周知を行いました。

□ 加盟店になるまでの流れ

1. Go To Eat 参画募集の旨を周知
2. 受付開始
 - ・ 要件：月額無料の加盟店も Go To Eat に参画可能
 - ・ 参画：飲食店かつ反社チェックで問題なく、お店会員であること（有料無料問わず）
3. 非会員で参画希望の場合：無料お店会員登録
4. お店会員管理画面のフォームから申し込み
 - ・ 規約同意（本資料 P15 参照）
 - ・ 必要情報入力
5. 無料お店会員の場合：反社チェック
 - ・ 代表者名を公益財団法人 暴力団追放運動推進都民センター（<https://boutsui-tokyo.com/>）提供のリストと照合
 - ・ 日経テレコン（<https://t21.nikkei.co.jp/g3/CMN0F14.do>）で法人名と代表者名を記事検索。同姓同名の該当者がいた場合、さらに年齢や詳細情報を確認
6. Go To Eat 参画スタート
7. Retty 事務局より対象店舗ステッカーを送付

Retty Go To Eat 対象店舗ステッカー



② キャンペーン期間の開始日から令和 3 年 3 月 31 日(水)までに、当社サイトに加盟する飲食店には、固定費かつ手数料を無料にてネット予約におけるキャンペーンポイント付与・利用を行えることとしました。キャンペーン期間後については月額固定プランへの加盟もしくは退会を自由選択できる仕組みとして、運営いたしました。

(7) 消費者の利用促進

- ① オンライン予約ポイントの消費者による利用を促進するために、RettyWeb サイト・アプリ上で対象店舗が検索できるような機能を提供しました。

a. 対象店舗検索画面	b. 対象店舗検索結果画面																
 PR やきとり家 すみれ 渋谷宇田川町店 📞 ~3000円 📍 渋谷駅 徒歩7分 (500m) 居酒屋、焼き鳥、からあげ 📦 テイクアウト可 「3500円握りしめて、大満足！」な、渋谷の焼き鳥店の話。-----渋谷のアポイントを... Go To Eat 対象店舗をさがす キレイを極めた上質ナイトブラ ふんわりRoomBra 寝るときに着けるだけの簡単バストケア 《最大15%OFF》大...	 検索結果 渋谷、肉専用サワージントニ!!が飲める、8月... 条件変更 予約できる日をさがす 11/28(木) 2名 19:00 変更 + Go To Eat 対象店舗 ☒ 肉専用サワージントニ!!が飲めるお店 [PR] 人気店 ★ 居酒屋 やきとり家 すみれ 渋谷宇田川町店 📞 ~3000円 📍 渋谷駅 徒歩7分 (500m) 居酒屋、焼き鳥、からあげ 📦 テイクアウト可 「3500円握りしめて、大満足！」な、渋谷の焼き鳥店の話。-----渋谷のアポイントを... 電話する Go To Eat キャンペーン対象店舗 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> <th>月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>空席情報</td> <td>6/23 ○</td> <td>6/24 ○</td> <td>6/25 ○</td> <td>6/26 ○</td> <td>6/27 ○</td> <td>6/28 ○</td> <td>6/29 ○</td> </tr> </tbody> </table> こちらのアイコンはお店からの連絡後に確定する予約形式です。		火	水	木	金	土	日	月	空席情報	6/23 ○	6/24 ○	6/25 ○	6/26 ○	6/27 ○	6/28 ○	6/29 ○
	火	水	木	金	土	日	月										
空席情報	6/23 ○	6/24 ○	6/25 ○	6/26 ○	6/27 ○	6/28 ○	6/29 ○										

c. クーポン獲得・利用履歴画面	d. 予約フォーム上でのクーポン利用表示																
 ≡ クーポン履歴 利用・獲得が確定したクーポンを表示しています ※ クーポンの金額についてご不明点がある場合は、ご利用のお店へお問い合わせください。 <table> <tr> <td>2020年10月3日来店：5名 やきとり家 すみれ 新宿西口店</td> <td>2020/10/10確定</td> </tr> <tr> <td>クーポン利用</td> <td>-2,000円</td> </tr> <tr> <td>Retty運営より</td> <td>2020/10/8確定</td> </tr> <tr> <td>クーポン利用額を修正しました</td> <td>+2,000円</td> </tr> <tr> <td>Retty運営より</td> <td>2020/9/27確定</td> </tr> <tr> <td>クーポン獲得額を修正しました</td> <td>-4,000円</td> </tr> <tr> <td>2020年9月13日来店：4名 やきとり家 すみれ 新宿西口店</td> <td>2020/9/20確定</td> </tr> <tr> <td>クーポン獲得</td> <td>+4,000円</td> </tr> </table>	2020年10月3日来店：5名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	2020/10/10確定	クーポン利用	-2,000円	Retty運営より	2020/10/8確定	クーポン利用額を修正しました	+2,000円	Retty運営より	2020/9/27確定	クーポン獲得額を修正しました	-4,000円	2020年9月13日来店：4名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	2020/9/20確定	クーポン獲得	+4,000円	ラクレットチーズとダッチオープン料理MAR... 予約内容 選択 ログイン 予約内容 確認 予約完了 予約内容の確認 ビストロ クレスタ 2020年5月13日（金）2名 18:00 コース  飲み放題 【スタンダードコース】忘年会に最適！炭火のお肉も堪能牛ハラミ、デザート、シーフードバリエーションもつい... 5,500円（税別） 席 テーブル1 チャージ料金：なし Go To EATクーポン獲得 ② 予約完了・ご来店で、 2,000円分のGo To EATクーポン獲得 ※ 6:00～14:59の予約は、獲得できるクーポン金額は一人につき500円です ※ 予約の人数にかかわらず、一度の予約で獲得できるクーポンは10名分までです ※ クーポン金額は、来店時の人数により変動する場合があります Go To EATクーポンを利用する クーポンを利用して予約すると、来店時クーポン提示でお会計金額から割引されます。 クーポンを適用 2,000円 ▼ ※ クーポン金額は500円単位で選択ができます ※ 適応したクーポン金額は、予約完了後変更できません
2020年10月3日来店：5名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	2020/10/10確定																
クーポン利用	-2,000円																
Retty運営より	2020/10/8確定																
クーポン利用額を修正しました	+2,000円																
Retty運営より	2020/9/27確定																
クーポン獲得額を修正しました	-4,000円																
2020年9月13日来店：4名 やきとり家 すみれ 新宿西口店	2020/9/20確定																
クーポン獲得	+4,000円																

e. 予約履歴でのクーポン利用表示

Retty

≡

予約管理

確定したご予約

1件

確認中のご予約

0件

確定したご予約

2020年

明日 17:00～

2名

産地直送北海道 札幌駅前店

店舗確認

予約詳細確認

7月25日 18:30～

4名

産地直送北海道 札幌駅前店

Go To EATクーポン利用

お会計金額から4,000円引き

※ 当日お店の方にこちらの画面をご提示ください

※ 適用したクーポン金額が、支払い金額を上回った場合、差額は返金されません

クーポンご利用時の注意事項

店舗確認

予約詳細確認

- ② ネット予約によるポイントの付与・利用方法が分かりやすく伝わる工夫として、[Retty Go To Eat キャンペーンページ](#)にて、ポイント付与・利用方法を分かりやすく説明いたしました。

クーポン獲得方法が掲載されているホームページ画面
(<https://retty.me/announce/go-to-eat/>)

STEP 1 対象店舗を確認



STEP 2 お店を予約する



STEP 3 来店後にクーポン獲得



クーポン獲得時の注意

- ※ 獲得の対象となるのは即予約です。リクエスト予約は含まれません
- ※ クーポンは来店日の8-14日後に付与されます
- ※ 来店人数に変更があった場合、実際に来店された人数分のクーポンが付与されます
- ※ クーポンが付与されるのは予約者のRettyアカウントになります
- ※ 1回の予約のクーポン獲得上限人数は10名までとなります
- ※ 支払い最低金額やコース予約のみなど店舗ごとに独自の適用条件がある場合、その条件を満たす必要があります

クーポン利用方法が掲載されているホームページ画面
(<https://retty.me/announce/go-to-eat/>)

STEP 1 対象店舗を確認

STEP 2 ネット予約時にクーポン利用額を選択

STEP 3 来店時にお会計から割引

クーポン利用時の注意

- ※ クーポンは500円単位で利用できます
- ※ 来店人数が増えた場合に利用クーポン額を変更することはできません
- ※ プレミアム付食事券との併用は可能です
- ※ 利用クーポン額が支払い額を上回った場合、差額は消失し、会計金額は0円となります
- ※ クーポンは、Rettyの予約でのみ利用可能です
- ※ 利用の対象となるのは即予約です。リクエスト予約は含まれません
- ※ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「4人以下の単位」での飲食にご協力をお願いします
- ※ 各都道府県の対応はこちらをご確認ください

- ③ 本事業によるオンライン予約ポイントを付与・利用できる飲食店における消費者がすぐに分かるための工夫として、Go To Eat 対象店舗には独自に以下のようなステッカーを作成・送付し、消費者への周知を行いました。

Retty Go To Eat 対象店舗ステッカー



(8) 不正防止対策

- ① 飲食店による自己取引、架空取引、虚偽報告に対する対策を講じました。利用規約にて要件の偽装を容認しない旨を伝達すると共に、不自然な飲食店に関しましては、電話または現地に確認に赴くことで、対策を講じました。1 件の飲食店において、現地調査によって飲食店運営の事実がないことを確認し、報告しました。

飲食店参画規約における不正利用防止に関する項目

第7条 (不正利用等による参画資格の取消等)

1. 参画お店会員は、当社により、明らかな不正行為を行ったと判断された場合、または第5条、第8条に定める参画お店会員の義務を果たさなかった場合、メールまたは本サービスのページ内における通知を持って本プログラムへの参画資格を失うものとします。
2. 当社は不正利用とみなした利用対象取引における精算金の支払いを行わないものとし、既に精算金の支払いが完了している場合、参画お店会員は速やかに精算金を当社に返金するものとします。

第8条 (GoToEatクーポンの付与・利用におけるお店会員の義務)

1. 参画お店会員は、付与対象取引または利用対象取引において、会員よりGoToEatクーポン利用の申し出がある場合、当社が別途定める手順に従い対応しなければなりません。
2. 参画お店会員は、付与対象取引または利用対象取引について、クーポンの付与または利用を拒否したり、他の支払方法への変更を要求したり、他の支払方法と異なる価格その他の条件を適用したり、付与対象取引または利用対象取引の価格に当社が定める以外の制限を設けるなど、GoToEatクーポンを

付与される会員またはGoToEatクーポンを利用する会員に実質的に不利となるような取り扱いをしてはなりません。

3. 参画お店会員は、付与対象取引または利用対象取引について、正しい予約管理と必要な手続きを行うこととします。

(1) 参画お店会員は、会員による予約人数と実際の来店人数に相違がある場合、正しい来店人数を確認した上で、当社が別途定める手順に従い対応しなければなりません。また、会員による電話キャンセルが行われた場合についても、別途当社が定める手順に従い対応しなければなりません。

(2) 参画お店会員は、当該会員が問題なく付与対象取引または利用対象取引を行うための適切な予約管理、手続きを怠ってはけません。

4. 参画お店会員は、前項に定める予約管理・手続きにおいて3回に渡り義務を果たさなかった場合、第6条に定めのある通り、当社の判断により参画資格を失う場合があります。

- ② 飲食店による加盟店要件の偽装、実態のない店舗の加盟に対する対策として、①と同様に、不自然な飲食店に関しましては、電話または現地に確認に赴くことで、対策を講じました。

- ③ ウェブ予約し、来店確認があった場合にのみポイント付与されるように運営しました。キャンセル処理がなされなかったために自動的にポイントが付与されるミスが発生しないための対策として、キャンセル処理を正しく行うよう参画時に飲食店に説明しております。前述の通り、不自然な人数・回数でのポイント付与・利用をシステムにより自動検知するべく、体制構築を行いました。不正自動検知システム構築・運用体制としては、責任者 1 名、担当技術者 2 名、自動検知システムの対応オペレーター 2 名となります。

- ④ 消費者が行う不正に対する対策を講じました。閾値を超えた不自然な人数・回数でのポイント付与・利用については、システムにより自動検知できる体制を構築いたしました。前述と同様に、不正自動検知システム構築・運用体制としては、責任者 1 名、担当技術者 2 名、自動検知システムの対応オペレーター 2 名となります。不自然な予約として検知された案件については、11 名体制の不正対策チームにて実態を調査し、疑わしいものは農林水産省事務局や実績確認監査事業者に報告いたしました。

不正と断定した予約件数

不正断定数	
2020 年 10 月	19
2020 年 11 月	492
2020 年 12 月	47
2021 年 1 月	0
2021 年 2 月	0
2021 年 3 月	0
2021 年 4 月	0
2021 年 5 月	0
2021 年 6 月	0
2021 年 7 月	0
2021 年 8 月	0
2021 年 9 月	0
合計	558

「サービス産業消費喚起事業（Go To Eat キャンペーン）給付金
及び飲食業消費喚起事業給付金に関する給付規程」
が掲載されているホームページ画面（<https://retty.me/announce/go-to-eat/>）

BESTなお店が見つかるサービス
人を探すエリアジャンル目的新着口コミグルメニュース
Retty
エリア・駅ジャンル・目的・店名日付・人数・時間検索会員登録ログイン
各都道府県の対応はこちらをご確認ください

注意事項

- ・本キャンペーンは予告なく、キャンペーンの全部もしくは一部の対象を、変更、一時中止、終了する場合がございますので、予めご了承ください。
- ・本キャンペーンにおける不正が認められた場合の対応や、その他詳しい取り決めは[Go To Eat キャンペーン規約](#)に基づき対応いたします。
- ・本キャンペーンはRetty株式会社が政府や関係省庁と連携し行うものであり、Apple Inc.およびアップル関連会社、Google Inc.とは一切関係ありません。

Go To Eatキャンペーンをご利用の皆様へ

オンライン予約サイトを通じてポイントの付与を受けるには、サービス産業消費喚起事業（Go To Eat キャンペーン）[給付金及び飲食業消費喚起事業給付金に関する給付規程（※PDF）](#)（令和2年10月9日付け2食産第 3487号）に基づく申請が必要となります。

申請については、オンライン飲食予約事業者（Retty株式会社）が利用者の皆様へ代わり申請することによりポイントの付与が可能となります。

なお、サービス産業消費喚起事業（Go To Eat キャンペーン）給付金を申請するにあたり、下記の4項目に対して宣明いただく必要があります（Go To Eat キャンペーンの利用者は、オンライン予約サイトを通じて飲食を予約することにより、以下の宣明事項に同意するものとします。）。

- (1) 申請書類の内容に虚偽がないこと。
- (2) 農林水産省大臣官房参事官（総務）又は大臣官房予算課総務調査官の委任した者が行う関係書類の提出指導、事情聴取等の調査に応じること。
- (3) 不正受給が判明した場合には、「サービス産業消費喚起事業（Go To Eat キャンペーン）給付金及び飲食業消費喚起事業給付金に関する給付規程」に従い給付金の返還等を行うこと。
- (4) 「給付金給付規程」に従うこと。

不正防止について掲載されているホームページ画面より抜粋 (<https://retty.me/announce/go-to-eat-tos/>)

第8条（本クーポンの取り消し等）

- 1.当社は、以下に該当する場合、会員に付与する本クーポンの取り消し、または、一時停止をすることができます。
 - (1) 会員が、当社が通知した条件を満たさなくなった場合
 - (2) Rettyグルメの利用規約に違反する行為があった場合、またはその恐れがある場合
 - (3) その他の不正行為がなされた場合など、当社が相当と判断した場合
- 2.会員が本クーポンを利用した後に、本規約に基づき当社が逆及して本クーポンを取り消した場合は、当社は会員に対し、本クーポンの返還又は本クーポンの取り消しによって発生する不足額の弁済を求めることができます。この場合、会員は直ちに本クーポンを返還、又は不足額を当社に支払うものとします。
- 3.当社は、本クーポンの取消し又は利用の停止若しくは拒絶について何らの補償も行わず、一切の責任を負いません。
- 4.当社は、本クーポンを取り消し又は利用を停止若しくは拒絶した場合、会員に対し、その理由を説明をする義務を負いません。

第9条（本クーポンの譲渡の禁止）

- 1.会員は、保有する本クーポンを他人に譲渡、貸与し、またはこれらに担保を設定することはできないものとします。また、会員は、他の会員が保有する本クーポンを譲り受け、または借り受けることはできないものとします。
- 2.会員は、他人に代わって本クーポンの付与を受けることはできないものとします。また、会員は、ご本人に代わって他人に本クーポンの付与を受けさせることはできないものとします。

第10条（本クーポンの会員への停止及び終了）

会員が、ご本人以外の情報を不正使用して本サービスを申込んだことが判明した場合、そのほか、本サービスに関する不正行為をしたことが判明した場合、または、本サービスに関係なくとも犯罪行為をした、もしくは反社会的勢力との関わりが認められた場合は、弊社は当該会員への本サービスを弊社の判断で停止することができます。

- ⑤ 飲食予約サイト事業者内において発生し得る不正を防止するため、対策を講じました。具体的には、ポイント付与・利用や飲食店支払いに関わる人員を限定し、ダブルチェック体制を敷いて対策いたしました。また、社内にてポイント管理規程を定め、運用いたしました。

ポイント管理規程（現状の運用が主眼であるため、PayPay ボーナス運用管理規程に準拠）

第1章 総則

第1条（目的）

本規程は、当社が使用するポイントプログラムである「PayPay ボーナス」を活用した各種プロモーション、サービス・商品の開発等を行う場合に必要な事項を定めることにより、その適正かつ円滑な運営を図ることを目的とする。

第2条（定義）

本規程における用語の定義は、次の通りとする。

「PayPay ボーナス」とは、Retty でのネット予約の利用により付与されるインセンティブポイントのことを指す。尚、ポイントの有効期限や利用可能な店舗やサービスなど詳細は PayPay 株式会社が定めた規定に則る。

第3条（所管）

PayPay ボーナスの運営・管理については、プロダクト部門にて管轄し、責任者はプロダクト部門の部門長とする。

第4条（利用規約）

PayPay ボーナスのプログラムの内容については、PayPay 株式会社の規程等に定める通りとする。

2. 規約の改定が必要な場合は、Retty 株式会社、PayPay 株式会社、両社の協議、合意の基、改定することとする。

第2章 PayPay ボーナスの活用

第5条（ポイント活用の原則）

当社が Retty 会員及びお店会員を対象にポイントプログラムを提供する場合には、PayPay ボーナスを活用することとし、他のサービスや独自のポイントなどを活用する場合は、執行役員会での決議を以って活用することとする。

第6条（PayPay ボーナス活用の手続）

当社は、新規に PayPay ボーナスを活用したプロモーション、サービス、商品販売等を開始するときは、付与ポイントの種類、原資の負担、清算方法のほか、どの店舗を対象にするかなどについて、事前に各所管部署にて協議の上、執行役員会での決議にて決定をする。

第7条（ポイント付与）

PayPay ボーナスの付与を行う場合には、当社サービス内で Retty 会員自身にて RettyID を PayPayID に紐付けを行い、当社は PayPay 株式会社へ付与が確定した Retty 会員のデータの連携を行う。PayPay ボーナスの付与は PayPay 株式会社により Retty 会員の PayPay 残高に直接ポイント加算される。

第8条（ポイント利用）

PayPay ボーナスの利用は PayPay 株式会社の規定に則り、PayPay 加盟店にて利用できるものとする。付与した PayPay ボーナスは、PayPay 加盟店での利用のみが可能であり、送金や出金などは出来ない。

第9条（ポイント付与の取消）

当社または第三者のシステムの障害等、Retty 会員及びお店会員による不正、その他当社が別途定める取消基準に該当した場合は、当社は、Retty 会員に付与した PayPay ボーナスを取り消すことができるものとする。

第 10 条（ポイント利用の取り崩し）

Retty 会員が利用後の PayPay ボーナスについては、Retty 会員が連携した PayPay アカウントに残高がある場合には取り崩しができるが、残高不足の場合には取り崩しはできない。

第 11 条（ポイントの原資負担）

原資は通常当社が負担する。

2. 当社がボーナスポイントの付与などのキャンペーンを行う場合、原資を当社もしくはお店会員のどちらが負担するかは、キャンペーンごとに当社内で各所管部署と協議の上、執行役員会での決議にて決定をする。

第 12 条（ポイント原資の清算）

PayPay ボーナスの所管部署は、ポイントの付与を月次で取り纏め、ポイント原資の清算を行うものとする。

2. 当社が付与したポイントの原資を、お店会員以外の外部企業等の第三者に負担または還元することはしない。

第 3 章 PayPay ボーナスの管理・統制

第 13 条（ポイント関連費用の統制）

当社は PayPay ボーナスの活用にあたり、ポイントの付与及び利用に係る費用等について予め予算化し、付与及び利用の実績に基づき予算統制を行う。

第 14 条（基準及びマニュアルの遵守）

当社は PayPay ボーナスの活用にあたり、本規程の他、別途定める規約やマニュアル等を遵守するものとし、これらを逸脱し運用に改善が見られない場合には、担当役員の判断の上、執行役員会での決議にて、当社の PayPay ボーナスの活用を中止する。

第 4 章 附則

第 15 条（改廃及び発効）

本規程の改廃及び発効は、執行役員会での決議により行うものとする。

- ⑥ 飲食店や受託者による不正が発覚した場合、委託者が事業者名を公表するなどの措置を取る準備を行いました。実際に公表は行っておりませんが、参画飲食店 1 社とユーザー 1 名が結託し、自宅を飲食店として架空で登録したと見られる案件につきましては、農林水産省 Go To Eat 事務局にご報告の上、警察に通報を行う措置を講じました。

(9) コールセンターの設置

- ① キャンペーン期間中に、本事業のうち受託部分に係る消費者及び飲食店からの問合せに対応するため、コールセンターとして飲食店・消費者双方で問合せ窓口を設置し、メール・電話にて対応を行いました。
- ② 飲食店に関しては電話・メール、消費者はメール（例外的な電話での問合せにも対応）を中心に問合せに対応いたしました。従来設置していたコールセンターやサポートチームに人員追加する形で体制を構築いたしました。

☐ 受付時間 平日 10:30 ～ 19:30

☐ 問合せ受付実績

(単位：件)

	合計	飲食店	消費者
2020 年 9 月 以前	238	234	4
2020 年 10 月	1,588	1,050	538
2020 年 11 月	2,250	718	1532
2020 年 12 月	2,770	483	2287
2021 年 1 月	1,110	434	676
2021 年 2 月	676	328	348
2021 年 3 月	1,133	299	834
2021 年 4 月	357	214	143
2021 年 5 月	232	126	106
2021 年 6 月	833	151	682
2021 年 7 月	194	34	160
2021 年 8 月	103	41	62
2021 年 9 月	83	52	31
2021 年 10 月	14	0	14
2021 年 11 月	4	0	4
合計	11,585	4,164	7,421

☐ 対応体制

飲食店 35 名

消費者 14 名

☐ 対応期間

2020 年 9 月～2021 年 11 月（弊社 Go To Eat キャンペーン実施前後も対応）

（10）事業の実施結果（成果）、所見

① 本事業を受託した弊社意見

Go To Eat のような国を挙げてのキャンペーンは、外食産業にとってかつてない大きな取り組みでした。ポイント付与・利用条件や金額が明確に定められており、なおかつ外食サイトのネット予約慣習に基づいていたため、比較的推進しやすかったのではないのでしょうか。

一方でキャンペーン初期には少額飲食を繰り返す行為が問題になり、その他でも大人数の架空予約を繰り返す不正が散見され、外食サイトや飲食店が不正対応に追われる形となりました。今後また同様のキャンペーンを行う場合は、付与・利用の上限金額や回数をあらかじめ決めていただく方が良いのではないのでしょうか。大手決済アプリのキャンペーンなどではキャンペーン期間中 1 人つき付与金額 1,000 円～2,000 円のような限度額が決められている事例もありますので、参考にさせていただきますと幸いです。

② 需要喚起の効果

従来、飲食業界では電話予約やウォークイン来店が主流で、予約に占めるネット予約化率は約 3 割程度に過ぎませんでした。しかしキャンペーン期間においては、弊社サイトでもネット予約と電話予約の比率が逆転するような現象が起きました。予約総数の観点においても、弊社サイト内だけでもコロナ以前並かそれ以上の水準まで増加しました。飲食予約の需要の底上げに繋がったと言えるのではないのでしょうか。今回のような国を挙げての大規模キャンペーンというのは、広報的効果も大きいと、業界のデジタル化を進めるにおいても大きなインパクトがあると弊社としても強く実感いたしました。感染症対策との兼ね合いもありますが、今後も外食サイトを活用した需要喚起を狙った事業を行う場合は、ぜひご協力させていただければと思います。