

▶ 食事券の換金業務で最終時の取扱い（救済措置）

加盟店には最終の換金受付を5月27日（金）の消印があるものまでのご案内しました。
それ以降は無効となる旨を

- ①追加キット発送（最終）時の封筒表面
- ②①に同封した「冠詞」
- ③5月GW前後で加盟店に一斉メール（2回）
- ④5月10日頃着で「ご案内ハガキ」の送付

にて注意喚起し、最終受付期限の周知徹底を図りました。

殆どの加盟店は期限を遵守されましたが、5月30日（月）以降も換金の申出があり、6月21日（火）最終振込までに62件の加盟店からの換金請求を救済しました。

また以降も可能な限り救済したい考えより、委託事業の終了に支障が無い範囲で、6月24日（金）臨時振込日を設定し、7店を追加救済しました。

それ以降も換金の申し出が10店程度ありましたが、締切を1ヶ月経過した事を丁寧に説明し、換金をお断りしました。

①換金キット送付封筒（表面）

5月15日（日）まで利用延長に伴う、換金に必要なキット類在中

5月27日（金）が食事券の提出期限（必着）です。
新型コロナウイルス感染拡大を受け、郵便物の集荷・配達などが遅延する
場合がありますので 5月25日（水）までに必ず投函をお願いします。
それ以降は換金できませんのでご注意ください。

Go To Eat ひょうごキャンペーン事務局

〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1丁目3番2号
JR西日本神戸支社5階 日本旅行神戸支店内
TEL 078-371-2841 FAX 078-371-2847
受付時間／平日 10:00～17:00
E-mail: gtehyogo@nta.co.jp

③一斉メール

From: Go To Eat ひょうごキャンペーン事務局 <gtehyogo@nta.co.jp>
Date: 2022年5月11日(水) 10:00
Subject: GoToEatひょうごキャンペーン 参加登録飲食店の皆様へ（再）
To:

消費者様による食事券利用の受付は 5/15（日）飲食店様営業時間内まで
使用済食事券換金期日は5/27（金）消印分までで、当事業は終了となります

平素より、当事業にご理解とご協力をいただき誠にありがとうございます。
食事券利用有効期限も残すところあと数日となりました。長らく、当キャンペーンへのご協力誠にありがとうございます。
何度も繰り返しの案内にて申し訳ございませんが、食事券の利用可能期日は5/15（日）の飲食店様営業時間内まで、
使用済食事券の換金は5/27（金）消印までの書類（食事券本券・換金伝票）到着を待ちまして全て終了となります。
以降は事務局も解散となり、一切換金できません。期日が近づいてまいりましたので十分ご注意ください。

このメールに心当たりのない場合やご不明な点がある場合はご連絡ください。

GoToEat ひょうごキャンペーン事務局
TEL: 078-371-2841
平日10:00～17:00（土日祝は休業）

②冠詞に明記

2022年3月

GoToEatひょうごキャンペーンご参加 飲食店の皆様

Go To Eat ひょうごキャンペーン事務局

換金キット類の送付と、換金スケジュールについてご案内

平素より当事業へご協力いただき、誠にありがとうございます。
「Go To Eatひょうごキャンペーン」が5月15日（日）まで延長となりましたので、引き続き宜しくお願い致します。

★食事券のお受け取りは、2022年5月15日（日）までです。

★食事券には有効期限が令和3年3月31日まで有効と印字されていますが、2022年5月15日（日）まで
そのままお受け取り頂き、5月27日（金）までに事務局へ換金請求して下さい。
＜5/16（月）以降は絶対にお受け取りにならないで下さい＞

◆今回同封しておりますキットは、以下の3点です。ご確認ください。

①精算用換金伝票（3片制） … 1シート（換金3回分）

④ご案内はがき

令和4年5月10日

食事券の換金最終受付（締切日）について、確認のご案内

Go To Eat ひょうごキャンペーン事務局

前略 当初6ヶ月の予定がコロナ禍で2年超の事業となり、飲食店の皆さまには多大なるご協力を頂戴し、お陰様で5月15日（日）食事券の利用期間が終了します。本事業へご協力いただき厚く御礼申し上げます。

本日は未精算の食事券を漏れなく事務局へご請求していただきたく、確認としてご案内をいたします。

食事券の最終換金受付は東京の食事券回収センターに、
本年5月27日（金）消印がある分まで有効です。それ以降は無効となりますので、余裕をもって5月25日（水）までには発送して下さいますようお願いいたします。
6月21日（火）に振込させていただきます。 草々

Go To Eat ひょうごキャンペーン事務局

（本年6月末日を以て事務局業務を終了します）

〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1-3-2 日本旅行神戸支店内
E-mail: gtehyogo@nta.co.jp ホームページ: https://gotoeat-hyogo.com/
電話 078-371-2841 6月末日まで 平日の9:00～17:00受付
※電話・メール・ホームページも本年6月末日で開設を終了します。

▶ 食事券の換金業務（関連報告）

● 集合型商業施設の支払い確認証拠書類の整備、及び特別承認について。

集合型商業施設においては契約書第35条に基づき「当該施設から各飲食店に支払われたことが確認できる証拠書類」を整備する事が必要のため、2021年4月に該当する施設に必要な書類の提出を求めました。

該当する集合型商業施設	商業施設数	飲食店数
① JR西日本アーバン開発(株)	10	73
② (株)大丸松坂屋百貨店	2	35
③ (株)阪神阪急百貨店	7	37
④ (株)山陽百貨店	1	16
⑤ イオンリテール(株)	22	178
⑥ イオンモール(株)	4	88

調査結果を農林水産省並びに実績確認監査等事業者に報告し、上記集合型商業施設が換金集約する事について特別に承認を得ました。また審査の結果、上記①②④については振込日単位で加盟店毎の明細を実績確認監査等事業者に提出しました。

（2022年6月24日：報告作業を全て終了）

令和3年4月22日

換金を集約されている集合型商業施設 様
テナント様の経理事務 ご担当者様

Go To Eatひょうごキャンペーン事務局

農林水産省からの指示に対するご協力依頼

謹啓 貴社に於かれましては益々ご清栄の事とお慶び申し上げます。
日頃よりGo To Eatひょうごキャンペーンでは多大なるご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。
新型コロナウイルスの感染拡大が収束せず、また事業の再開時期も未だ定まらない状況でご負担をお掛け致しており恐縮ですが、引き続きご協力を宜しくお願いいたします。

本事業は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、飲食業等の産業が深刻な状況に追い込まれており、給付金の給付により、感染拡大で失われた外食を利用する消費者の流れを取り戻し、外食における消費を促すことで、飲食業に対する需要喚起を図ることを目的としています。
その際、給付金は飲食店に全額を直接入金することを前提としておりますが、御店では換金を集約して事務局へ請求されているため、利用実績のとり食事券利用額を各テナント様に配分されているかを確認するよう、全国の事務局に農林水産省から指示がありました。
つきましては、お忙しい中で恐縮ですが、以下のご提出にご協力をお願いいたします。

敬白

<ご提出頂きたいもの>
【1】御店（集合型商業施設）が換金を集約されている理由・・・※1
【2】誓約書（フォーム①～③からご選択下さい）又は④の食事券換金依頼票 のどちらか・・・※2
【3】振込まれた飲食代金をテナント様に配分されたことを示す振替書等写しのサンプル・・・※3

※1：シート【1】にご記入下さい。参考例を記載しております。
※2：④食事券換金依頼票を提出される場合は4/14又は3/31振込の内訳でご記入下さい。
※3：サンプルは2～3店分で結構です。
提出は任意ですが、その場合、テナント様に振替額の照会をさせて頂く場合があります。
※1・2：ご担当者名・捺印はテナント様の経理事務をされている方であれば役職は問いません。
また印鑑は私印でも構いません。

<ご提出期限> 本年5月7日(金)までに【1】【2】は原本が必要なため、【3】の写しと共に、**差払い（記録が残る送付方）**で事務局に送付をお願いします。

<その他>
今回の協力をお願いについて、Go To EatひょうごキャンペーンHP「食事券について」のご案内下段「Go To Eatキャンペーンご利用の皆様へ」の項目及び規約にてご確認下さい。

以上

● 換金業務に於ける振込事故について

<加盟店コードの誤入力による、該当しない加盟店への誤振込>

2021年2月に加盟店が提出された食事券の読取り業務に於いて、委託業者が誤った店舗コードを入力した事により、該当しない加盟店へ誤振込してしまった事が7月に判明。解決に時間を要しましたが、11月から289,000円を7分割で振込していただく念書を取り2022年5月に返還終了。店舗コードの単純な入力ミスが重大な事故となりました。

<加盟店コードの重複及び誤使用による誤振込>

集合型商業施設と加盟店それぞれが加盟申請を行った事で2つの店舗コードが存在することになり、加えて双方の番号誤使用（換金請求）により振込額不一致が2021年8月集合型商業施設の支払い証拠書類の確認時に判明。請願により事務局が仲介し、双方合意の下で精算して頂きました。

<経営者交代による加盟店コードの重複及び誤使用による誤振込>

事務局に加盟店から経営者交代の連絡がないまま新経営者が新たに加盟申請を行い、そして何故か店舗にあった旧経営者申請の換金伝票（旧店舗コード）を使用したことにより、旧経営者の口座に振込されてしまいました。これも事務局が仲介し、双方合意の下で精算して頂きました。

★臨時を含め計33回、約70億の振込を事業期間中行いましたが、事務局側の原因は上記「加盟店コードの誤入力による、該当しない加盟店への誤振込」のみに止まり、総じて適切な換金業務が履行できました。

▶換金請求時を始めとする不正防止対応

●加盟店の換金請求時

計33回の換金作業では、業務を委託した大日本印刷が加盟店からの申告枚数と実際に読取った食事券との枚数相違や、見本券を始めとする異物混入も的確に判読した事により、総じて正確な支払いを履行できました。確認が必要な加盟店には事務局より都度照会した事で、異常はP27で報告させて頂いた事故（3件）以外はありませんでした。

また食事券の半券（加盟店控）のみを受け取られ、本券を回収するのを忘れたとの申し出には、合意の下で未利用を確認するまで換金をお待ち頂き、二重払いを回避しました。

●その他での不正防止対応

加盟店登録は2021年11月末日まででしたが、事務局管理システムに仮登録をしておけば、以降も操作が可能な建付だったため、2022年5月15日食事券利用期限終了後になってから加盟店コードを取得（4件、但し未承認）し、うち1店から最終回で換金請求がありました。利用期限終了後の加盟店登録・承認・換金は公平性に欠ける事より、換金をお断りしました。

2020年10月開始当初に申込専用ハガキが貴重価値となり、フリマサイトに申込チラシが出品されました（P37参照）。サイト運営会社への削除要請と共に、申込条件を緩和した事により個人間売買を防ぎました。

また、購入予約券をお持ちの利用者で、食事券の利用・停止期間が1年余に及んだ事により再発行の申し出が一定数ありましたが、再発行は行わない告知をしている事と、声が大きい利用者の方に配慮することは公平性に欠ける事よりお断りし、二重発行の可能性を排除しました。（P37参照）

半券のみを提出された加盟店へ、未利用確認後のご案内書面

Go To Eatひょうごキャンペーン事務局

お振込みのご案内

日頃よりGo To Eatひょうご事業へのご協力に厚く御礼申し上げます。
長らくお待ち頂いておりました留保分の食事券につきまして、未使用が確認できましたので、6月21日(火)に、御店ご指定の口座に振込みさせていただきます。
ご確認いただきますよう、宜しくお願致します。

振込額

7,500

円

Go To Eat ひょうごキャンペーン 事務局

〒650-0044 兵庫県神戸市中央区東川崎町1-3-2

株式会社日本旅行 神戸支店内

E-mail: gtehyogo@nta.co.jp

TEL: 078-371-2841 FAX: 078-371-2847

(平日10:00~17:00 土日祝祭日休み)

Go To Eatひょうごキャンペーン事務局

お振込みのご案内

日頃よりGo To Eatひょうご事業へのご協力に厚く御礼申し上げます。
長らくお待ち頂いておりました留保分の食事券につきまして、調査の結果
すべて換金済みでしたのでご報告させていただきます。
ご確認いただきますよう、宜しくお願致します。

振込額

0

円

過去分ですべて換金済みでしたので、ご確認ください。

Go To Eat ひょうごキャンペーン 事務局

〒650-0044 兵庫県神戸市中央区東川崎町1-3-2

株式会社日本旅行 神戸支店内

E-mail: gtehyogo@nta.co.jp

TEL: 078-371-2841 FAX: 078-371-2847

(平日10:00~17:00 土日祝祭日休み)

5 利用者への告知

●利用者への告知方

①ホームページによる広報

利用者・加盟店に最新情報を発信しました。
(P31～33、36、55・61・62・64・74・77・78参照)



内容 : 専用ホームページは食事券のイメージに連動させたデザインとしました。
また、閲覧者が分かりやすい表示を心がけました。

掲載情報 : 使えるお店一覧（エリア、業種別掲載、加盟店HPへのリンク）、コールセンター情報、食事券購入場所・期間・方法、食事券利用可能期間、利用注意事項等とし、加盟店情報等に変更がある場合は都度更新しました。
1年余の自粛期間中は緊急事態宣言・まん延防止等重点措置が発令される毎に、現状をご案内し、ご理解とご協力を求めました。

②チラシによる広報

インターネットに不慣れな利用者も購入頂けるように設定しました。
(P34参照)



内容 : 発売開始前における利用者向けの食事券の事業告知、購入促進のためのチラシを作成しました。

作成部数 : 50,000部

仕様 : A4サイズ フルカラー

掲載内容 : 専用ホームページへのQRコードの掲載による加盟店舗情報、引換場所の情報、コールセンター情報、食事券購入可能期間・方法、食事券利用可能期間、利用諸注意事項等、並びに購入申込専用はがきを付けました。

設置場所 : 郵便局・イオン・日本旅行など各販売所（県内76ヶ所）

③報道機関等による広報

神戸新聞・県庁記者クラブにご協力頂きました。
(P35・38・65・66・76参照)



販売開始前 : 利用者向けの事業告知、購入促進を目的とした広報を地元の神戸新聞を始めNHK・サンテレビ、朝日新聞・読売新聞・産経新聞等に県庁記者クラブ（加盟社）を通じ、最新情報の発信を節目節目で発信して頂きました。

▶利用者への告知

●食事券購入申込受付の開始

当初は先着順で受付しましたが、Webはアクセスが集中しフリーズ、申込ハガキの付いたチラシは各所で取り合い（個々に隣人友人の分も、と多部数持ち帰り）となり、抗議が殺到した為兵庫県より改善を求められる事態となり、コールセンター・事務局の電話もパンク状態となりました。

<改善>

- Web・・・サーバーを改修（増強）し、先着順から抽選制に変更した事を告知しました。
- ハガキ・・・官製ハガキでも必要項目を記入して頂ければ受付可に変更を告知しました。

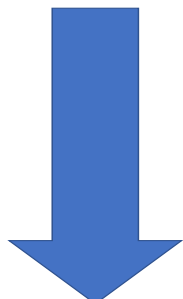
(気付き：効果的であった取組・内容)

- 専用ホームページからハガキをダウンロードし印刷して投函して頂くことで、各地でのハガキの取り合いによる苦情は解消しました。
- Webは事前に基本情報登録を抽選開始前でも可能としたことで、急いで登録する利用者が大幅に減少、また、サーバー増強でスムーズに繋がるようになった事で苦情は解消しました。
- 2021年12月からの販売再開時は、一部の販売所に次回の購入申込日の書面を貼ってご案しました。郡部では高齢の方も多く、それを写真に撮って確認されていました。

(気付き：今後改善すべき点・内容)

- ハガキを一人で何枚も持ち帰る利用者があり、増刷しても直ぐに在庫不足となる状態に苦慮しました。
- ハガキ・Web共に先着から抽選に変更した後も同じ利用者が何回も申込（ハガキ送付）される状態が散見されました。（事務局で目視チェックしましたが、限界がありました。）

●再開時は専用ホームページで利用者に分かりやすく、購入方のご案内を致しました。(一部、抜粋)

①お手元に購入予約券 (ハガキ)をお持ちの皆様	②Web及びハガキ申込みで 当選された皆さま	③Webで 新規申込をお待ちの皆様	④食事券を お手元にお持ちの皆様
	・当選者のみに購入予約ハガキを発送致します。 ・抽選結果に関する個別のお問い合わせには一切お答え致しかねます。	・2021年11月8日(月)午前11時から 11月14日(日)午後23時までの間で お申込み下さい。(※1、2、3)	
		・当選は機械による自動抽選にて行います。 ・食事券はお1人様2冊(代表者を含め最大5名様10冊)までお申込み頂けます。 (1回限り)	
		⇒お申し込みはこちら	
	・2021年11月30日(火)までにお手元に届くよう、発送に努めます。 (郵便事情等により、12月1日以降に届く場合があります)		
	◆購入予約券の再発行は出来ませんので、引換まで大切に保管願います。		
食事券への交換【1回目】2021年12月1日(水)～12月15日(水) 【2回目】2022年1月6日(木)～1月20日(木) ★各販売所の営業時間内にご購入下さい。(※4) (このホームページ「食事券について」のページ、又はコールセンターにてご確認ください)			
食事券のご利用期間：2021年12月1日(水)～2022年3月21日(月) ★ご購入いただく食事券は、有効期限が令和3年3月31日までと印字されていますが、有効期間の延長に伴い、そのままご利用頂けます。 ★飲食店等での感染拡大予防対策を推進するため、「兵庫県新型コロナ対策適正店」でのご利用を県から強く要請されています。(※5) また利用者の皆さまも同一テーブルでは4人以内、そして滞在は2時間程度以内など、基本的な感染対策にご協力をお願い致します。 ★今後の感染状況(再拡大)によっては、再び食事券の販売とご利用を控えていただくようお願いすることがあります。			