

仙台トク旅Q&A（一般利用者用）

令和5年9月29日更新

NO	属性	質問内容	回答内容
1	共通	「仙台トク旅」の概要を教えてください。	仙台市内の宿泊施設に宿泊する旅行者等に対して、宿泊代金の割引及び市内の加盟店で利用できる地域限定クーポンの発行を行い、参加事業者が行うそれぞれの業務に係る対象経費についてその相当分を支払うものです。
2	共通	「加盟店」の定義を教えてください。	本キャンペーンへの参加申請後、登録によりクーポンでの商品・サービスの販売を行う仙台市内の店舗等をいいます。
4	共通	割引額はどのように算出されますか。	宿泊者1名・1泊あたり宿泊代金総額の20%が割引額となり、上限は3,000円です。
5	共通	宿泊割引を適用できる対象者に制限はありますか。	制限はありません。 国籍は問いません。新型コロナウイルスのワクチン接種回数も問いません。
6	共通	「地域限定クーポン」について教えてください。	宿泊客に対し、「regionPAYアプリ」を活用し、仙台市のクーポン加盟店でのみ利用可能なキャッシュレスポイントの地域限定クーポン「仙台トク旅クーポン」を発行します。
7	共通	クーポンが利用できる対象者の範囲はどこまでですか。	本キャンペーンを利用した宿泊者が利用対象者です。
8	共通	クーポンの有効期限はいつまでですか。	チェックイン日から、チェックアウト日の翌々日までです。 但し、令和6年1月31日（水）23時59分を最終期限とします。
9	共通	クーポン金額はどのように算出されますか。	発行するクーポンの金額は本キャンペーンを利用した宿泊者1名・1泊あたり2,000円（土日平日問わず）です。
10	共通	クーポンは何に使用できますか。	クーポン加盟店で販売する商品・サービス等の購入に使用できます。
11	共通	クーポン使用の対象外となる支払いについて教えてください。	次の商品・サービス等については、クーポンの使用対象外とします。 (1) 出資や税金、振込代金、振込手数料、保険料、電気・ガス・水道・電話料金等の支払い (2) 有価証券、金券、その他商品券（ビール券、図書券、切手、印紙、プリペイドカード、コンビニで金券として利用できる引換券）等の換金性の高いものの購入 (3) 土地・家屋購入、家賃、地代、駐車料等の不動産に関わる支払い (4) 現金との換金、金融機関への預け入れ (5) 風俗営業等の規則及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に規定する営業に係る支払い (6) 特定の宗教・政治団体と関わるものや公序良俗に反するもの (7) クーポン付与又は割引対象となっている旅行代金及び宿泊代金自体に関する支払い。 (8) 旅行代金及び宿泊代金に関わる追加費用（部屋のアップグレード代金、レイトチェックアウト代金等の支払い。 (9) クーポンを利用するサービス等が仙台市内で完結しないもの (10) 事務局等がクーポンの使用対象として適当と認めないもの
12	共通	今回のキャンペーンはどのように決定されたのでしょうか。	本キャンペーンは、アフターコロナにおける仙台市への誘客および宿泊需要並びに域内消費を喚起し、交流人口の回復・増加を通じて地域経済の活性化を図ることを目的に実施することとなりました。
13	共通	キャンペーン期間はいつからいつまでですか。	令和5年9月30日（土）チェックイン分から令和6年1月31日（水）チェックアウト分までを対象としています。 今後新型コロナウイルス感染症の拡大状況や予算の消化状況等によって変更となる場合があります。
14	利用者	旅行・宿泊の予約開始日を教えてください。	令和5年9月25日15時からです。
15	利用者	HPに掲載されている宿泊施設から予約をしたいのですが、対象プランが見つかりません。	仙台トク旅に参画する宿泊施設であっても、販売する全てのプランをトク旅の対象にしていない訳ではありません。「仙台トク旅」の対象となる宿泊プランは、宿泊施設が決定しておりますので、予約を希望する宿泊施設にお問合せください。
16	利用者	キャンペーン開始前に予約した旅行にも適用されますか。	令和5年9月25日15時より以前の既存予約は対象外です。
17	利用者	1泊2日で宿泊旅行をして、2日目に旅行先から別の日帰り旅行を申し込む場合、キャンペーンの対象となりますか。	今回のキャンペーンの宿泊割引は宿泊のみが対象です。※日帰りは対象外です。
18	利用者	地域クーポン加盟店舗になっている飲食店で使える地域クーポンはどのように使えますか。	本キャンペーンでは、対象となる宿泊・旅行プランを申し込んだ方に対し、 チェックイン時に紙クーポンまたはregionPAYアプリにチャージできるポイントとして（どちらかお客様が選択）配布しております。 ※関連NO.44
19	利用者	決済時に金額入力後、どう操作してもキーボード表示が消えず確認ボタンが押せなくなってしまう。どうすればいいですか。	金額入力後に上部店舗画像をタップいただくと非表示になります。 店舗名や入力欄が表示されている赤枠内をタップしても非表示にはなりませんのでご注意ください。
20	利用者	都道府県をまたぎ仙台市で完結しない旅行プランを予約しましたが、キャンペーン対象になりますか。	対象宿泊施設への宿泊 であれば対象となります。1泊目と2泊目で宿泊地が異なる場合は、 対象宿泊施設への宿泊のみ キャンペーン対象となります。 （明確に旅行代金を分けられることが条件）
21	利用者	キャンペーン対象の宿泊商品を探すにはどうすればいいですか。	仙台トク旅のHPより、本キャンペーンの参画宿泊施設が確認できます。 各宿泊施設のHPよりキャンペーン対象の宿泊商品をお探しください。
22	利用者	予約方法は決まっていますか。	電話予約、宿のHP予約、主な宿泊検索サイト等で予約が可能です。 その際に「仙台トク旅」対象プランであることをご確認のうえ、ご予約ください。
23	利用者	出張等の観光目的ではない宿泊の場合、キャンペーンを利用できますか。	利用者に制限はありません。利用可能です。
24	利用者	子ども（乳幼児含む）は対象でしょうか。	宿泊代金が発生しているのであれば、子どもや幼児も対象です。 宿泊代金が無料の場合は対象外です。
25	利用者	何連泊までキャンペーンの対象となりますか。	上限は7泊です。
26	利用者	身分証明書の持参が必要ですか。	原則不要です。
27	利用者	日本在住の外国人、または在外の外国人の本人確認・居住地確認書類はどんなものが認められますか。	本事業は外国籍の方も全て対象です。

NO	属性	質問内容	回答内容
28	利用者	旅行代金の支払いに、株主優待や旅行会社(OTA)等のポイントを使いたいと思っているが併用できますか。	併用可能ですが、割引適用後の残額をポイントにてお支払いいただけます。詳しくはお申込みされた(される)事業者にご確認ください。 【例】旅行代金10,000円、5,000円のポイントを持っていた場合 10,000円の旅行代金の20%が割引になり、残額の8,000円を5,000円分のポイントで支払いをして、残額の3,000円を現金にてお支払いいただく。
29	利用者	ホームページの登録事業者一覧に掲載されている宿泊施設へ確認したが、対象のプランが販売されていない。キャンペーンの利用はできないですか。	仙台トク旅の登録事業者となっても、プランを販売するかどうかは各宿泊施設様の判断となります。詳しくはご利用希望の宿泊施設様へ直接お問い合わせください。
30	利用者	予約している宿泊者と当日別の人が参加してもいいですか。	宿泊者の変更が発生する場合は事前に予約した事業者にお問い合わせください。
31	利用者	学校の修学旅行でキャンペーンを利用したい場合はどのようにすればいいですか。	学校であっても、9月25日以降の予約であり、対象期間内(9月30日チェックイン分～1月31日チェックアウト分)であれば、対象です。 学校における特別な扱いはありません。
32	利用者	予算上限に達したら終了とあるが、既に予約済で日付が先の旅行も、予算を越えた場合は対象外になってしまいますか。	「仙台トク旅」対象のご旅行として予約済であれば、予算の都合で急遽対象外になることはありません。 詳細は申し込みの事業者様へ直接お問い合わせください。
33	利用者	旅行をキャンセルした場合、キャンセル料はどうなりますか。	ご予約された事業者様へお尋ねください。
34	利用者	旅行予約をした際の人数と旅行当日で人数の変更がある場合、どうしたらいいでしょうか。	ご予約された旅行事業者にお問い合わせください。
35	利用者	OTAで予約したいが、割引額や地域限定クーポンの金額はいくらになりますか。	宿泊施設にお申込みされる際と同じです。 ※OTAに掲載される場合は、宿泊施設側で割引適用した金額プランで掲載されます。
36	利用者	ホームページ(アプリ)を見て「紙・アプリ両方対応」となっているのに、地域クーポン券面(アプリ)の利用を断られた。掲載されている情報が間違っていると思うので、修正してほしいです。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。 店舗に事実確認をし、対応させていただきます。
38	利用者	地域クーポンが使えるお店を検索して行ったが、まだ準備ができていないので使えないと言われました。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。 ホームページ掲載の加盟店は地域クーポン利用の準備が整っているか事前に確認しており、加盟店側の事情で地域クーポン利用ができない場合は利用者様に分かりやすく掲示するようにお願いしておりますが、徹底されておらずお詫び申し上げます。 私共から加盟店へ準備状況について確認したく存じますので、以下の情報をコールセンターへお知らせください。 ■お伺いしたい項目： ・使えなかった店舗名 ・理由
39	利用者	アプリの登録に費用はかかりますか。	登録や利用に費用はかかりませんが、データ通信にかかる費用はスマートフォンの契約者のご負担となります。
40	利用者	地域クーポンを利用するにはアプリをダウンロードしなければならないのですか。	次の二つの方法があります。 ①regionPAYアプリをダウンロードしていただき、アプリ内にチャージする方法 ②紙クーポン券面の二次元コードを店舗に読み取ってもらう。 ②補足 アプリのダウンロードが難しい場合は、チェックイン時や旅行開始時に配付されたクーポンコード(二次元コード)が記載された用紙(地域クーポン券面)を地域クーポン加盟店舗に持参し、店舗側でクーポンコードを読み込むことでご利用できます。 なお、アプリ対応のみの店舗もありますので、事前にご利用店舗へご確認いただくか、仙台トク旅利用者向けHPにてご確認ください。
41	利用者	regionPAYアプリについて、スマートフォンの対応OSは何ですか。	・iPhone6s以上の機種およびiOS12.4.14.6以上 ・Android OS 6.08.0以上 ※端末の設定、機種により一部使用できないものもございます。 ※なお、端末の設定で画面表示を「拡大モード」等に設定している場合は、正常に画面表示されない場合がございます。 正常に画面表示されない場合は、画面表示を「標準モード」等に切り替えてご利用をお願いいたします。 ※アプリ最新版のみ利用出来る機能等もあるため、推奨環境以上のOSにアップデートしてご利用ください。
42	利用者	地域クーポンはどこで使えるのですか。	本事業において事前登録された仙台市内の加盟店舗で利用できる地域クーポンです。 詳細については、regionPAYアプリ内の「近くの使える店」のメニューからご確認いただけるほか、利用者向けHPにてご確認ください。
43	利用者	近くで地域クーポンが使えるお店を探すにはどうしたらいいですか。	【regionPAYアプリ登録済の場合】 regionPAYアプリ「仙台トク旅」TOP画面から「近くの使えるお店」をタップすると地図が表示され、現地の近くのお店が確認できます。なお、アプリの位置情報をオンにする必要があります。 位置情報のオンの仕方は端末により異なるため、ご不明な場合は各端末会社にお問い合わせください。 ※regionPAYアプリの方が、より最新の店舗が反映されており、地図で検索もできるため便利です。 【regionPAYアプリ未登録の場合】 HPから、クーポンの取扱店舗一覧をご確認いただけます。
44	利用者	地域クーポンはいつもらえるのですか。	宿泊施設にてチェックイン時にお渡しいたします。
45	利用者	regionPAYアプリで、地域クーポンの有効期限を確認できますか。	①アプリの「仙台トク旅」TOPページの左上の3本線をタップし、サイドメニューを開く ②サイドメニューの「ポイント有効期限」をタップ ③ポイント有効期限が確認できます 【参考】RegionPAYアプリユーザーマニュアル
46	利用者	地域クーポン券面の利用と、アプリでの利用に差はありますか。	使える金額・有効期限などに差はございませんが、地域クーポン券面利用の場合、使用できる店舗に限られるケースがございます。 またアプリをご利用いただくと、利用可能店舗の検索・参照や地域クーポンの残額確認など便利な機能もございます。

NO	属性	質問内容	回答内容
47	利用者	新規会員登録で入力した個人情報はどういったことに利用されるのか。	regionPAYおよび本キャンペーン以外では使用いたしません。 詳しくは、regionPAY内のメニュー画面から利用規約をご確認ください。
48	利用者	近くの使えるお店のマップピンの色分けの理由は何ですか。	赤色のピンは、regionPAYアプリでの決済にのみ対応可能な加盟店で、青色のピンは、regionPAYアプリおよび地域クーポン券面での決済の両方に対応可能な加盟店です。 ▼regionPAYユーザーマニュアル（「近くの使えるお店機能」参照）
49	利用者	地域クーポンの残高を知りたいです。	【アプリチャージ済み地域クーポンの場合】 「仙台トク旅」TOPを開くと有効期限内のポイントが確認できます。また、取引履歴は「仙台トク旅」TOPから、「取引履歴」をタップし、履歴を確認したい対象月を選択すると過去の取引履歴の一覧が表示されます。 【地域クーポン紙券面の場合】 加盟店舗にて二次元コードを読み取っていただければ加盟店舗側にて残金が把握できます。地域クーポン券面にメモ欄を設けておりますので、手書きで管理していただくようお願いいたします。 ★地域クーポン券面での利用開始している場合、後でアプリをインストールしても残高は確認できません。
50	利用者	チャージする前に地域クーポンの有効期限が切れてしまいました。	恐れ入りますが、有効期限内にお使いいただけない場合は失効となりますのでご了承ください。
51	利用者	地域クーポン券面の（残高の）一部をすでに使用していても、途中からアプリでのチャージに変更することはできますか。	可能です。 ただし、アプリでチャージ済みのクーポンを地域クーポン券面でご利用いただくことはできません。
52	利用者	アプリの登録情報を削除したいです。	ご自身で退会いただけます。（以下手順を案内） ①アプリ左上の三本線のメニューをタップ ②アカウント情報をタップ ③退会の方はこちらをタップ ④region PAYにログイン ⑤退会フォーム内の「region PAYの退会」をタップ ⑥退会理由を選択し、手続きに進むをタップ ⑦注意事項に同意いただき、退会するをタップ
53	利用者	地域クーポンの使用期限を延長できませんか。	致しかねます。ご理解ください。
54	利用者	アプリのダウンロードができません。ページが見つかりません。	「region PAY」とインターネットで検索してみてください。アプリをダウンロードするサイト（iPhoneやiPadの方はAppStoreへ、Androidの方はPlayストア）へ遷移することができます。 なお、アプリダウンロードの際にAppleIDやGoogleアカウントの入力を求められる場合がありますのでご準備ください。
55	利用者	アプリのログインIDを忘れてしまいました。	ログインIDは、現在お使いの携帯電話番号、またはメールアドレスとなります。 どちらで登録されたかお忘れの場合、携帯電話番号またはメールアドレスを教えてください。どちらで登録をお調べいたします。
56	利用者	アプリのPW（PW）を忘れてしまいました。	【電話番号でアプリに登録している場合】 ①ログイン画面のログインのボタンの下に表示されている「PWをお忘れの方はこちら」の「こちら」部分をタップしてください ②登録済みの携帯電話番号を入力して送信ボタンをタップしてください ③入力した電話番号にSMSでURLが届きます。 URLをタップしてWebページを表示し、新しく使用したいPWを入力して「PWを再設定する」ボタンをタップしてください ④「PW再設定しました」が表示されたら再設定が完了となります ⑤電話番号と再設定したPWを使ってログインしてください。 【メールアドレスでアプリに登録している場合】 ①ログイン画面のログインのボタンの下に表示されている「PWをお忘れの方はこちら」の「こちら」部分をタップしてください ②登録済みのメールアドレスを入力して送信ボタンをタップしてください ③入力したメールアドレスにURLが届きます。 URLをタップしてWebページを表示し、新しく使用したいPWを入力して「PWを再設定する」ボタンをタップしてください ④「PW再設定しました」が表示されたら再設定が完了となります ⑤メールアドレスと再設定したPWを使ってログインしてください。 ※regionPAYユーザーマニュアル参照
57	利用者	アプリのSMS認証とはなんですか。	8/2以降にアプリをダウンロードして新規登録をされた方は、入力した電話番号へSMS（ショートメッセージサービス）にて6桁の認証番号が届きます。この認証番号をアプリに入力することをSMS認証と呼びます。 ※regionPAYユーザーマニュアルP.6,7参照
58	利用者	アプリの「地域追加」はどのように操作すればいいですか。	①アプリTOPの「地域を追加」をタップすると地域一覧が表示されますので、「仙台トク旅」を選択してください。 ②キャンペーン詳細が表示されたら、利用規約をスクロールして全文確認していただき、同意するにチェックをした後に追加ボタンをタップしてください。 ③「仙台トク旅」がアプリTOP画面に表示されれば地域追加は完了しており、アプリの利用が可能となります。
59	利用者	アプリに地域クーポンをチャージする場合はどうすればいいですか。	regionPAYユーザーマニュアル（「アプリのチャージ方法」P16～20参照）
60	利用者	アプリで支払いをする時はどうしたらいいですか。	トップページの「支払い」ボタンをタップすると店舗の二次元コードを読み取ることができます。 店舗名を確認し、決済金額を入力し「確認する」ボタンをタップしてください。 表示された画面を店舗側に見せて確認してから「決済する」ボタンをタップしてください。
61	利用者	アプリ利用時の通信料は誰が負担するのでしょうか。	スマートフォンのご利用で発生する通信関連の費用は、利用者様の負担となります。
62	利用者	地域クーポンを誰か1人にまとめてチャージしてもいいですか。	ご利用者同士にて合意があれば可能です。 但し、それに伴うトラブル等については事務局は一切の責任を負いかねます。
63	利用者	地域クーポン精算処理完了後に商品を返品したい場合、どうすればいいですか。	原則として返品不可ですが、詳しくは店舗にお問い合わせください。

NO	属性	質問内容	回答内容
64	利用者	有効期限内に地域クーポンを使い切れないのですが、お店で換金してもらえませんか。	地域クーポンの残額分を加盟店舗で換金することはできません。 有効期限内に全額お使いいただけない場合は、失効となりますのでご了承ください。
65	利用者	買えるはずの地域クーポンがホテル側のミスで買えず納得できません。	ご迷惑をお掛けし申しわけございません。 地域クーポン事務局では地域クーポンを発行することができません。 お手数ですが、直接宿泊施設へお問い合わせください。 ※クーポンが未使用・未チャージの場合はホテルで再発行が可能です。
66	利用者	地域クーポンと現金など、他の決済手段との併用はできますか。	併用可能です。また、地域クーポンは1円単位から使用できます。
67	利用者	店舗での二次元コード読み取りがうまくいわず決済できないまま有効期限が切れしまいました。どうすればいいですか。	ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 ご利用いただけなかった状況について詳しく伺いたいため、コールセンターまでお問合せください。 ★お伺いしたい項目 ・登録の電話番号（もしくはメールアドレス） ・店舗名 ・地域クーポンの発行番号 ・なぜ使用できなかったか（理由） ・使用できずどうなっているか（現在の状況）
68	利用者	新規登録はメールか電話番号かどちらでも選んで登録できますか。	現在、新規登録は電話番号のみでの登録になります。 メール認証に関しては、以前ご登録いただいた方のみでの認証方法になります。
69	利用者	電話番号（メールアドレス）を変更したのでアカウントを作り直した。古いアカウントのポイントを新しいアカウントに移行して欲しいです。	アカウントを特定する必要がありますので、古いアカウントの登録電話番号（またはメールアドレス）と新しいアカウントの登録電話番号（またはメールアドレス）を教えてください。 【新旧アカウントが特定できて移行に問題無い場合】 アカウントの移行処理を行いますので、完了次第折り返しご連絡させていただきます。 なお、こちらから完了の連絡があるまでは、アプリを使用しないようお願いいたします。 移行手続き中に操作されますと、移行と決済のタイミング次第ではポイントのズレが生じたり、途中でログアウトされてしまい決済ができなくなる可能性があります。
70	利用者	PWを設定する際に使える文字や文字数などの条件はありますか。	以下のマニュアルを参照 ▼regionPAYユーザーマニュアル（「新規会員登録方法」で検索）
71	利用者	PWを忘れてしまったので「PWをお忘れの方はこちら」からPWの再設定を試しているが、再設定ができないです。	【SMS認証の場合】 前回登録したPWと同じPWを入力してないか確認していただき、SMSのURLをタップしてPWリセットの画面に変わった時点で「PW再設定できません」と表示される場合。 →リンクを開くとすぐに「PW再設定できません」と表示される原因として、以下のことが考えられます。 ・SMSのURLが途中で途切れており、無効なURLとして認識されている（URLが長いため途中で改行されている可能性があります。） ・PW再設定URLを受け取ってから20分以上経過している（20分以上経過するとURLが無効化される使用となります。再度リンクの送り直しをお願いします。） 【メール認証の場合】 再設定用メールアドレスが間違っていないか確認していただき、メール文にあるURLをタップしてPWリセットの画面に変わった時点で「PW再設定できません」と表示される場合。 →リンクを開くとすぐに「PW再設定できません」と表示される原因として、以下のことが考えられます。 ・SMSのURLが途中で途切れており、無効なURLとして認識されている（URLが長いため途中で改行されている可能性があります。） ・PW再設定URLを受け取ってから20分以上経過している。（20分以上経過するとURLが無効化される使用となります。）
72	利用者	新規登録する際、メールが届かず会員登録できません。	アプリをアンインストール後、再度インストールし直すことでメールが届き、新規登録完了できた事例もございますので一度お試しください。 【解消しない場合】 原因をお調べいたしますので、アプリに登録いただいたメールアドレスを教えてください。折り返しご連絡いたします。 ■お伺いしたい項目 ・メールアドレス ・エラー表示が出ているようであれば、どの画面で表示されたのか
73	利用者	メール認証にて上手くログインできません。	A：メール認証の端末と違う端末でログインしようとしている場合 メール認証の端末と同じ端末でURLをクリックする必要があります。メール認証に関しましては、region PAYにログインしようとしている端末と、メールを受信してリンクボタンをタップする端末が同じである必要があります。 例）iPhone（端末A）でログインしようとregion PAYでメールアドレス・PWを入れた後、PC（端末B）で届いたリンクをタップしても認証不可となります。iPhone（端末A）でログインしたい場合は、iPhone（端末A）でメールのリンクをタップする必要があります。 B：メール認証のURLを何度も開いている場合 認証は1URL1回までとなります。一度認証したURLで再度認証はできません。また、認証前に再度メール認証メールを送った場合、最新のURLのみ認証が可能となりますので、古いURLでは認証はできません。 C：認証メールが届かない場合 メール送信に時間がかかっている場合や、入力されたメールアドレスに誤りがある可能性があります。また、迷惑メール設定などでメールの受信を制限しているために、迷惑メールに分類されている可能性があります。「@region-pay.com」のドメインからのメール受信を許可していただくようお願いいたします。 迷惑メールを設定していない場合でも、この指定ドメイン許可で解消するケースがございます。 D：認証メールが迷惑メールになっている場合 メール認証の際に迷惑メール設定になっていた場合、メール認証のリンクは押せないようになっています。（一部メールソフトにより例外あり。）必ず、迷惑メールではないことを確認し、迷惑メールとなっていた場合は設定を解除した上で、メール認証URLをタップするようお願いいたします。 E：グルーピング機能のあるメールソフト（Gmail）を使っている場合 一部のメールソフトでは、認証メールを複数回送った際にメールがグルーピングされる場合がございます。 必ず最新のものを表示し、認証をお願いいたします。