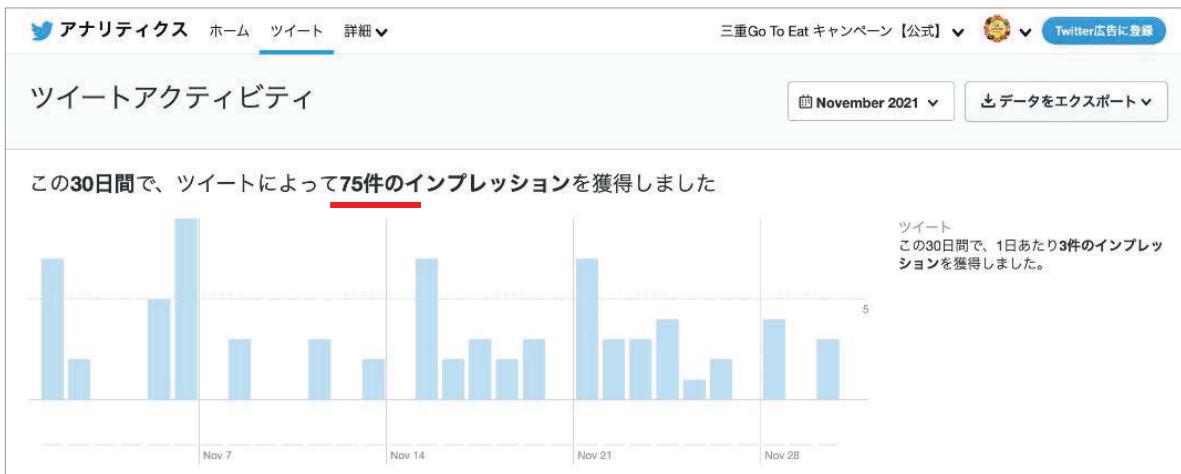


広報 | Twitter | ログレポート | 2021年10月～12月

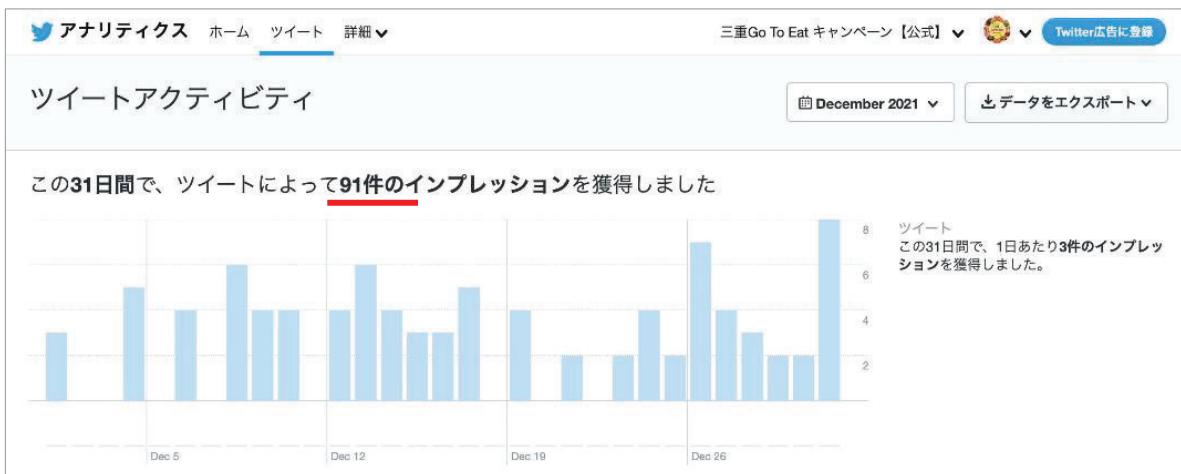
◆ 2021年10月1日～31日



◆ 2021年11月1日～30日



◆ 2021年12月1日～31日



広報 | Twitter | ログレポート | 2022年1月

◆ 2022年1月1日～31日



偽造防止対策・不正防止対策

実績確認監査等事業者への報告

実績確認監査等事業者への報告 相談窓口・申請案内等事業者との連携

実績確認監査等事業者への報告

◆仕様書記載の内容に沿って、実績確認監査等事業者への報告を行いました。

① キャンペーン期間中、食事券販売・使用の実績を、毎月、定められた様式により、実績確認監査等事業者へ報告致しました。
様式、期日及び方法は、実績確認監査等事業者様ご指定の内容に従い、対応致しました。

② 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、
定められた様式により、実績確認監査等事業者様へ報告致しました。
様式、期日及び方法は、実績確認監査等事業者様ご指定の内容に従い、対応致しました。

③ キャンペーン期間終了後、食事券販売、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、
別途定められた様式により、実績確認監査等事業者様へ報告し、承認を得ました。
様式、期日及び方法は、実績確認監査等事業者様ご指定の内容に従い、対応致しました。

④ 毎月の報告やキャンペーン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致しました。
実績確認監査等事業者様の指定する方法により、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、また確認者を変えて複数回確認を致しました。

⑤ 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、監査、抜き打ち検査などに協力致しました。

⑥ 実績確認監査等事業者との連絡窓口を設置致しました。

相談窓口・申請案内等事業者との連携

◆仕様書記載の内容に沿って、相談窓口・申請案内等事業者と連携をとりました。

①受託者は、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に協力すること。

②受託者は、委託者の指定する事業者が、食事券発行事業者と連携した広報を実施することに協力すること。

③受託者は、相談窓口・申請案内等事業者との連絡窓口を設置すること。

(対応内容)

- 相談窓口・申請案内等事業者様から提供頂いたQ&Aを、三重Go To Eatキャンペーンのホームページに掲載致しました。
- 相談窓口・申請案内等事業者様から依頼を受け、三重Go To Eatキャンペーンの食事券の券面デザインを提供致しました。
- 相談窓口・申請案内等事業者様が指定する期日、および毎週金曜日に、新規加盟店リストを送付し、
Go To Eat店頭ツール一式を送付頂きました。
また、相談窓口・申請案内等事業者様の在庫が無くなった場合には、事務局で印刷し送付致しました。

偽造防止対策・不正利用対策 | 食事券見本（不正コピー）

【重要】食事券受け取り時の注意事項（不正防止に関して）

下記必ずご一読いただきお取り扱いをお願いいたします。

食事券見本（不正コピーされたもの）



②

チェック項目

正規	偽造の疑いあり
①上記青枠部分の「COPY」という文字が目視で薄く確認できる程度。	①上記青枠部分の「COPY」という文字が濃く浮かび上がっている。
②上記赤枠部分に光沢がある。	②上記赤枠部分の光沢が無い。
③食事券の表面と裏面は手触りが異なる。 (表面に偽造防止加工を施しているため。)	③食事券の表面と裏面で手触りが同様。

偽造された食事券を受け取ってしまうことにより換金が出来ず、皆様が正当に売り上げを受け取れないことを防ぐため、食事券受け取り時には、必ず上記①②③のチェックをご励行頂くようお願い致します。

■お問い合わせ先■

<三重Go To Eatキャンペーン事務局 営業時間：平日10:00～18:00（土日祝休み）>
〒514-0004 三重県津市栄町3-143-1 笠間第2ビル3階
TEL:050-3538-4371

※偽造防止対策として、上記以外にファミリーマート独自の特殊加工を施してあります（社外秘）

偽造防止対策・不正利用対策 | 不正利用（消費者・飲食店）

不正利用対策（消費者）

買い占め・転売・偽造

■対策

1. 食事券販売期間中、毎週金曜日にラクマ、メルカリ、ヤフオクなど“GoToEat”“三重県”“三重GoToEat”等で検索し、出品（転売）有無確認
2. 目安を30セットとし、これを超えた申込みは事務局に連携が来るように事前依頼（ただし、三重県は購入回数制限は設けず）
3. 予め店舗に食事券の見本を配布。従業員への周知徹底をお願いすると共に、「偽造防止対策」で前頁の内容を加盟店マニュアルに記載

■実事例

1. ラクマで1件出品を確認。削除依頼にて対応
2. 飲食店（加盟店）との関連性が無ければ問題なしと判断
3. 飲食店（加盟店）から、取り扱いの怪しいものについてはコールセンター経由事務局に連携。
未使用であること、購入者と同一人物であること、券の状態を確認し、都度判断
(券の状態の確認事項)
 - ・三重県の食事券であることが確認出来ること（三重県の文字が読み取れる状態）
 - ・券面の金額が確認できること
 - ・食事券の裏面下部に記載の券番号が確認できること
 - ・券面の面積が5分の4以上残っていること

不正利用対策（飲食店）

飲食店による加盟店要件の偽装、実体のない店舗の加盟に対する対策

■対策

1. WEB/書面での加盟店登録を実施。
2. 申請があった段階で、お店のホームページ・グルメサイトなどを確認
3. 判断が怪しいものは、個別にヒアリング
(ヒアリング内容)
 - ・日本標準産業分類「76飲食店」であって食品衛生法第42上第1項の許可をうけているかどうか
 - ・「外食業の事業継続のためのガイドライン」に基づいて感染予防対策に取り組んでいるかどうか
 - ・飲食スペースがあるかどうか（集合型店舗のフードコート等の場合、共用のイートインスペースを確認）
 - ・座席数の確認（店内飲食に際し、十分な飲食スペースが確保されているか）
 - ・テイクアウトも実施されている場合、店内飲食と比較して、どちらの売り上げが多いか（店内飲食の比率が高ければ承認：事業開始当時）
 - ・不特定多数の人が食事できるかどうか
 - ・予約の有無は問わない（予約制の場合、不特定多数の方が会員になれなければ非承認）
 - ・旅館と入浴がセットの食事プランは非承認（入浴代金と食事代金が明確に分かれており、食事代だけ充てられれば承認）
 - ・照明は10ルクス以上あるかどうか
 - ・カラオケの有無（Go To Eatキャンペーン期間中はカラオケ設備を利用しない）などを再確認事項として補足した

使用済み食事券の無効処理しないことによる不正

■対策

1. もぎり型の食事券を採用（点線で切り取り可能。それぞれに同じ個別番号が付与されている）
2. 上記仕様により、精算センターへ半券を送付することで換金とした為、無効処理しないことの不正なし

不正利用対策（飲食店）

飲食店による自己取引・架空取引・虚偽取引

■ 対策

1. 目安を30セットとし、これを超えた申込みは事務局に連携が来るよう事前依頼
2. 申込情報を飲食店の登録データと照合し、合致するものを抽出
3. 個別調査し、農林水産省様へ報告の上、対応を協議

■ 実事例

1. 加盟店登録のメールアドレスと食事券購入時のメールアドレスが同じかつ大量購入を確認
2. 誓約書の不正防止取引に関する事項（食事券の自己取引、架空取引、虚偽申告は行いません）に逸脱の可能性あり
3. 精算センター到着分の一部が自己取引の可能性あり

（対応方針）

1. 自己取引を認めた場合
 - ・自己取引に該当しない分は返金対応
 - ・自己取引の疑いがある分については、プレミアム分を差し引いて返金
 - ・農林水産省様へ報告の上、除名扱い
2. 自己取引を認めなかった場合
 - ・売り上げを立証できる書類提出を依頼

（対応内容）

1. 架電による状況確認
 - ・同メールアドレスにもかかわらず、複数氏名で購入されているものが全て本人購入かどうか
 - ・購入目的は、架空の自己取引ではないか
 - ・プレミアム分は、店舗側が得ていたのではないか
 - ・本人が購入した分は、店舗の利益にしていないか
 - ・自己取引ではないことを証明する為、売り上げを立証できるものを提出要請
 - ・誓約書の不正防止取引に関する事項（食事券の自己取引、架空取引、虚偽申告は行いません）に逸脱する為、除名の可能性あり
 - ・自己取引に該当しない分は通常換金、疑いがあるものはプレミアム分を引いて返金予定
 - ・手持ちの食事券は回収要請

2. 管轄警察への相談

- ・新しい事業であり、現状誓約書の条件だけでは警察が動いて調査することは難しい
- ・今回、事務局が行った対応しか、現状では術がないのでは
- ・今後、反社会的勢力が絡んでくる案件等に発展していく場合は、相互間で情報提供の協力をお願いしたい

（対応結果）

- ・三重Go To Eatキャンペーンからの除名
- ・自己取引疑いがあるものは、プレミアム分を引いて返金
- ・自己取引に該当しないものは、通常換金

①紙切れへの対応

■ 実事例

1. ファミリーマートを利用した食事券発券地域において、全国的に紙切れ（ロール紙の不足）が発生
2. 三重県でも10/28（水）以降、利用者が集中している一部店舗にて、紙切れが発生

■ 対応と状況

1. 一時的措置として、近隣店舗、エリア内店舗間での用紙の補填をし対応
2. ホームページ上で、食事引換期間の延長を発表（2020/10/29 23：59まで → 2020/11/8 23：59まで）
3. ファミリーマートに「GoToEat食事券発行お問い合わせ窓口」設置
電話番号：0120-33-1238 営業時間10時～18時（土日祝除く）／他県同様
4. 2020/11/4以降毎日、紙切れが安定的に解消するまで、店舗ごとの在庫状況を連絡要請（11/21以降解消）

2020/11/1時点)	地域	店舗数	状況
	四日市	60	▲
	桑名	43	△
	鈴鹿	49	△
	津	52	▲
	伊賀	39	△
	松阪	60	△
	伊勢	59	○

在庫有の店舗状況

○…90%以上

△…51%～89%

▲…50%以下

5. 2020/11/4～2020/12/3まで、ロール紙を欠品した店舗数と日にち（合計10日）

地域	11/5	11/6	11/9	11/12	11/13	11/16	11/17	11/18	11/19	11/20
四日市		8		1	1	2	2	3	3	4
桑名		1								
鈴鹿								1	1	1
津	3	2	1			1				
伊賀										
松阪										
伊勢		1								

6. 以降、既存券・追加券共に、印刷代を全て担保頂けたことで、ロール紙の不足を解消。
全店舗で紙切れを起こさない体制を構築できた

三重県のまん延防止等重点措置や緊急事態宣言などの実態 (三重Go To Eatキャンペーン期間中に限る)

- 三重県新型コロナウイルス「緊急警戒宣言」
2021年1月14日（木）～2月7日（日）
- 三重県新型コロナウイルス「緊急警戒宣言」延長
2021年2月8日（月）～3月7日（日）
- 三重県新型コロナウイルス「緊急警戒宣言」
2021年4月20日（日）～5月5日（水）
- 三重県まん延防止等重点措置
2021年5月9日（日）～5月31日（月）
2021年6月20日（日）まで延長
- 三重県リバウンド阻止重点期間
2021年6月21日（月）～6月30日（水）
- 三重県新型コロナウイルス「緊急警戒宣言」
2021年8月6日（金）～8月31日（火）
- 三重県まん延防止等重点措置
2021年8月20日（金）～9月12日（日）
- 三重県緊急事態措置
2021年8月27日（金）～9月12日（日）
2021年9月30日（日）まで延長
- 三重県リバウンド阻止重点期間
2021年10月1日（金）～10月14日（木）
- 三重県新型コロナウイルス「感染拡大阻止宣言」
2022年1月12日（水）～1月31日（月）
- 三重県まん延防止等重点措置
2022年1月21日（金）～2月13日（日）

【事務局のコロナ対策】

- 1 毎朝入室時、検温と消毒を必ず実施（37.5度以上ある場合は、報告し出社しない）
- 2 各自、毎朝体調管理シートを記入
- 3 勤務時間中は、マスク着用
- 4 始業時に、デスク回りを除菌シートで拭く
- 5 一人1つ携帯用のアルコール消毒液と除菌シートを携行
- 6 定期的に、事務局内を換気
- 7 空気清浄機を設置し、常時稼働させる
- 8 机上にアクリルのパーテーションを設置
- 9 昼食時は、黙食

所感

■成果

弊社では、「Go To Eatキャンペーン」で掲げられた目的「感染予防対策に取り組みながら頑張っている飲食店を応援し、食材を供給する農林漁業者を応援するもの」を常時真ん中に据え、全ての事例をこの目的に照らし合わせて、「飲食店」に寄り添いながら進めてまいりました。

早期スタートと販売所の利便性

コロナ禍で急激に落ち込んだ飲食店の体力や、応援の為の消費額最大化を鑑みると、本事業を1日でも早く開始することが最も重要と捉え、発行・販売に準備時間を要さない、『すぐにスタート』できるスキームにて実施しました。

また、消費者目線において利便性とは、新型コロナウイルス感染症対策の実施を前提とした『販売所数の多さ・営業時間の長さ』と捉え、従来の商品券の販売場所候補ではなく、三密回避、購入時における新型コロナウイルス感染症及び熱中症対策がなされている場所が必須条件と認識。それらに対応できる唯一の方法をコンビニエンスストアと判断し、①購入時間の分散（24時間営業）、②購入場所の分散（県民一人当たりの店舗数が日本一といわれる会社）から、県内最多数の『ファミリーマート』での発券・販売を採用しました。

加盟店の最多化

消費者目線において、魅力ある食事券とは『加盟店数の多さ』と認識。そのため、三重県商工会議所連合会様、三重県商工会連合会様、三重県中小企業団体中央会様のご協力をいただき、加盟促進を行いました。

また、アナログではあるが、上記非加盟店に対しては、インターネット上掲載のデータを活用し、人海戦術で加盟店舗数増を促進しました。両輪で行うことにより、当初目標2,000店舗に対して、3,490店舗（約174%の達成率）になり、大幅な目標加盟店数を達成しました。このことは消費者に対して、利用機会を増やすことになり、結果的に飲食店への還元に繋がることになりました。

事業者支援

Go To Eatキャンペーンの目的や意義から、非常に関心度の高い事業であった為、事業者からは開始当初から本事業に対する大きな期待の声を頂いた。回収食事券の現金化への時間短縮を求める声を多数頂き、期間中に換金回数を増やし、1か月に2回の換金として対応しました。終了時には、常連であっても食事券があることで単価が上昇した、三世代や家族での外食機会増につながっていた等、感謝の声も多数ありました。同様な事業がもしあれば、是非参加したい、というご意見も多数頂戴し、金銭面での支援が、事業者の精神面への支援にもなっていましたと考えます。

広告・宣伝

認知、興味、検索、購入、体験、共有という各フェーズに適した様々な媒体、また購入方法を採用したことで購入者の裾野を広げることができました。

■反省点・課題点

2期食事券（追加券）の売れ残り

1期食事券（既存券）は、本事業への期待、新規感染者数も県内で30名未満、またGo To トラベル実施もあり、好調に推移しました。しかしながら、2期食事券（追加券）は、直前にまん延防止等重点措置、並びに県独自リバウンド阻止宣言があり、結果的に第5波ピーク前の期間に発売となりました。発売終了間際には県内新規感染者数が100名程度となり、県独自緊急警戒宣言、その後まん延防止等重点措置、緊急事態宣言、リバウンド防止期間と続き、先行き不透明な中、購買意欲に繋がらなかつたのではと考えます。

本事業が事業者支援を目的としたものの為、本意ではないが、エリアや全国規模でピークの波を捉え、発売・利用の期間を柔軟に設定が可能であれば、完売に近づけたと推察します。

紙切れ（ロール紙の不足）

三重県と同一スキームを採用した複数の県に本問題が発生。三重県では県内359店舗のうち、2020年11月6日に12店舗で紙切れを起こしたのが最大で、のべ10日間で紙切れ店舗が出ました。時期に照らし合わせると、発売から1か月以内であった為、事業の認知が浸透して、申込みが増えてきた時期に合致する為、総数の発注だけでなく、ピークを迎えるまでに、各店舗へ供給されるまでを管理していく必要がありました。

■余剰金の取扱いについて

今後、県や自治体と協議の上、三重県の観光振興事業ならびに飲食業振興事業の一部として、三重県や地域住民への還元に活用予定です。

■まとめ

新型コロナウイルス感染症の拡大は、人流の抑制や観光需要の低迷、外出の自粛等の影響により、地域の多様な産業に対し甚大な被害を与えています。

特に、その影響が大きかった飲食業界にとっては、本事業が経営基盤の下支えの一部となり、食材の仕入など間接的に生産者に還元された点で、効果的なキャンペーンであったと考えます。また、複数の飲食店から同様の事業を求める声も多数あった為、ある程度長期的なスパンでの同類・後継事業の計画と実施を是非とも希望したいと考えます。