



図3-23 パブリシティ放送（T V Q 「キレ★カワ女子部」令和2年12月5日放送）

③新聞・情報誌

全国紙（朝日新聞、読売新聞、毎日新聞）及び県内主要紙（山口新聞、中国新聞）の5紙において、令和2年10月20日に半五段モノクロ広告を掲載し販売開始を周知した。

また、新聞での情報発信に加え、山口県及び近隣県である広島県・福岡県において発行部数の多いタウン誌・フリーペーパーに購入方法等が記載された広告を掲載した。

【山口】掲載誌：フリーペーパー「ほっぷ」令和2年10月23日配布号 約345,000部

【広島】掲載誌：TJ Hiroshima11月号 令和2年10月25日発売号 約35,000部

【福岡】掲載誌：ファンファン福岡 令和2年10月23日発売号 約343,000部



図3-24 新聞広告



図3-25 タウン誌等における掲載広告例

(2) ホームページ

本事業のリアルタイムな情報展開の核として、「わかりやすさ」、「使いやすさ」、「セキュリティ」の3本柱で専用ホームページを構築し、令和2年10月5日に開設した。

ホームページのセキュリティは、安全な接続通信を確保するために、SSLをはじめウェブ・アプリケーション・ファイアウォール(WAF)を導入し、不正アクセスの防止対策を講じた。また、個人情報は専用ホームページ内に保存されないように設計を行った。

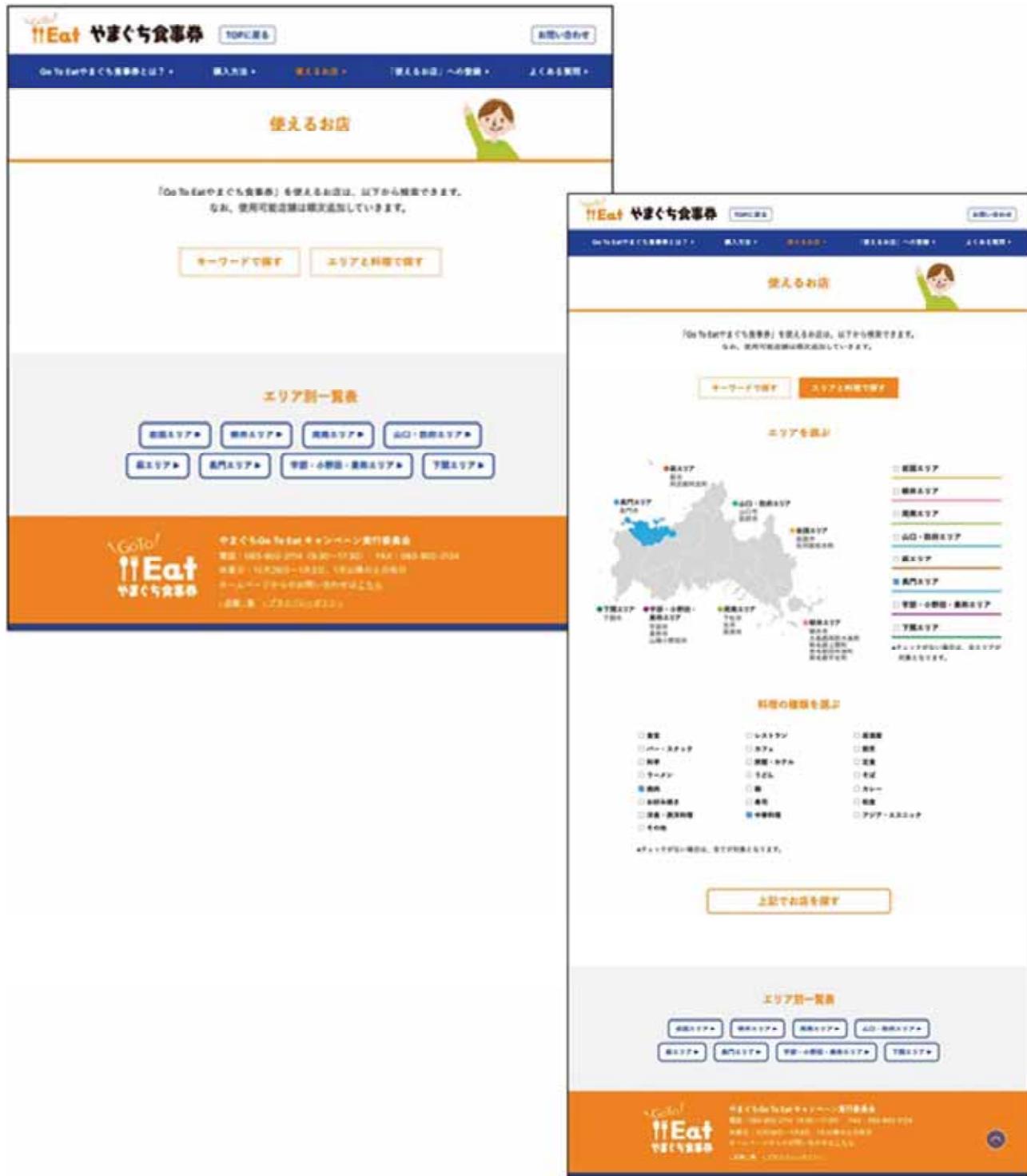


図3-26 ホームページ（トップ画面）



図3-27 サイトマップ

本事業の実施期間中において、利用者からの意見により、ホームページの店舗検索画面を改善し、キーワードやエリア・料理ジャンルで店舗検索できるように機能を付加した。



(エリア・料理ジャンルで検索)

図 3-28 店舗検索画面

3.9 食事券の不正防止対策

本事業で利用する食事券には、①Go To Eat やまぐち食事券であること、②購入後の返品はできること、③有効期限があること等を表面に記載した他、不正利用防止の対策を施し、不正利用を防止した。

(不正防止対策)

・山口県実行委員会券

①シリアルナンバー ②コピーガード



図 3-29 山口県実行委員会券 不正防止対策

・ローソン券

- ①台紙の使用カラー数、②パール印刷、③LAWSON 特殊ロゴ使用、④マイクロ文字
- ⑤無色蛍光インク



図 3-30 ローソン券不正防止対策

3.10 問合せ対応

本事業の問合せ対応は、利用者及び加盟店向けのコールセンターを設置し対応した。また、事業開始前にコールセンター職員への事前研修として別添3の「コールセンター業務マニュアル」をベースに、本事業の内容や登録加盟店用マニュアル、販売店舗マニュアル等に関する内容について研修を実施した。

本事業に関する問合せ内容は、図3-31日報に記載の内容で記録しており、いつ誰がどのような用件で問合せをしてきたかわかるようにした。また、電話・メールでの問い合わせ件数は表3-8、表3-9に記載の通りで、事業期間中の問合せ内容の多くは、利用者からは「どこで購入・利用できるか、販売利用期間はいつまでか」、販売店からは「換金方法・換金日について」であった。

やまぐち Go To Eat 食事券コールセンター

*必須

対応日*

日付

時間*

時刻

:

担当者*

回答を入力

相手情報*

加盟店

消費者 一般購入希望者

販売店(商工会・アルク・ローソン)

その他

質問内容*

いつから購入できるか WEB購入はいつ届きますか?

どこで購入できるか

食事券の使い方

精算の方法

加盟店登録の仕方(書面)

加盟店登録の仕方(オンライン)

加盟店登録条件について(コロナ対策以外)

加盟店登録条件について(コロナ対策について)

その他:

その他質問内容・ご意見・ご要望

回答を入力

相手情報詳細(電話番号・加盟店登録番号・氏名など)

回答を入力

対応状況*

対応済み・解決済み

折り返し連絡必要

引継ぎ案件

その他:

対応内容詳細 例) 加盟店登録は公式ホームページより登録できると伝えた など

回答を入力

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。[不正行為の報告](#) - [利用規約](#) - [プライバシー ポリシー](#)

図3-31 日報（入力ホーム抜粋）

年月 日	令和2年				令和3年										
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1日	-	50	32	21	休	45	23	21	休	27	14	休	0	27	21
2日	-	65	124	37	休	29	6	11	休	41	23	14	0	休	10
3日	-	12	39	24	休	22	6	休	休	51	休	7	0	休	休
4日	-	7	98	35	20	16	13	休	休	40	休	7	休	17	8
5日	-	102	69	11	16	10	0	24	休	休	17	11	休	15	3
6日	-	106	80	12	16	休	休	10	23	休	11	8	19	9	休
7日	-	108	43	32	21	休	休	9	6	56	12	休	9	10	休
8日	-	109	13	24	13	21	15	15	休	35	14	休	19	10	8
9日	-	82	67	24	休	19	24	15	休	36	6	休	11	休	2
10日	-	22	49	39	休	9	24	休	22	27	休	20	14	休	2
11日	-	14	42	32	休	休	30	休	14	51	休	13	休	13	3
12日	-	80	40	14	19	14	21	27	10	休	14	6	休	11	2
13日	-	62	54	11	11	休	休	22	12	休	8	19	27	14	休
14日	-	66	28	25	17	休	休	9	43	76	7	休	10	12	休
15日	-	56	15	30	16	23	23	18	休	41	13	休	18	15	3
16日	-	80	52	30	休	13	7	9	休	57	13	27	12	休	4
17日	-	24	44	27	休	16	32	休	38	23	休	18	11	休	4
18日	-	8	41	21	15	11	21	休	96	78	休	11	休	12	1
19日	-	93	42	8	12	10	32	10	63	休	14	18	休	8	1
20日	-	151	50	10	11	休	休	16	44	休	15	16	休	13	休
21日	-	138	16	39	11	休	休	8	32	49	13	休	20	4	休
22日	-	133	12	37	16	12	20	12	休	48	休	休	14	6	5
23日	18	144	16	23	休	休	24	11	休	34	休	12	休	休	休
24日	32	68	66	22	休	17	23	休	31	45	休	15	35	休	2
25日	30	23	53	21	15	5	28	休	34	24	休	9	休	16	4
26日	13	101	45	6	20	0	20	10	37	休	7	21	休	11	4
27日	6	80	22	8	23	休	休	11	19	休	13	22	58	13	休
28日	30	90	10	22	18	休	休	22	43	81	6	休	32	9	休
29日	46	83	8	休	14		43	休	休	56	8	休	25	13	3
30日	44	80	23	休	休		22	10	休	74	26	14	26	休	3
31日		48		休	休		50		38		休	12		休	
計	219	2,285	1,293	645	304	292	507	300	605	1,050	254	300	360	258	93

表3-8 電話応対件数

年月 日	令和2年				令和3年										
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1日	-	12	6	2	0	7	4	0	1	2	3	0	0	1	1
2日	-	15	8	4	1	3	1	1	0	4	1	1	0	1	0
3日	-	5	8	5	0	2	1	4	0	1	1	3	0	1	1
4日	-	3	10	4	2	1	0	1	1	1	0	0	1	2	2
5日	-	45	6	1	2	0	3	2	0	4	2	1	1	0	1
6日	-	55	4	1	2	3	3	3	2	3	0	0	1	0	0
7日	-	30	9	2	3	2	2	2	1	3	0	2	1	0	0
8日	-	38	9	1	2	2	2	2	0	1	0	1	0	0	0
9日	-	49	14	4	1	6	0	1	1	1	1	0	0	0	0
10日	-	13	6	4	2	2	1	0	1	2	2	0	0	1	0
11日	-	19	8	6	2	1	1	3	2	1	0	0	0	0	1
12日	-	28	5	2	0	3	1	1	2	3	1	2	0	0	0
13日	-	21	8	2	1	3	1	0	2	4	0	2	0	1	0
14日	-	22	7	1	2	2	2	2	5	0	1	0	1	2	1
15日	-	14	6	4	6	0	0	2	6	1	0	0	1	1	0
16日	-	13	4	2	2	0	0	0	5	1	0	3	1	0	1
17日	-	10	4	1	1	2	1	0	6	1	1	2	2	2	1
18日	-	9	12	4	0	2	2	0	7	5	2	0	1	0	0
19日	-	24	5	4	1	1	3	0	9	0	0	0	3	0	0
20日	-	43	4	1	6	2	1	4	3	0	1	0	0	0	0
21日	-	32	4	1	2	3	3	1	4	4	2	0	2	1	0
22日	-	22	2	2	1	0	3	0	5	3	3	0	0	1	0
23日	-	15	4	1	2	4	0	0	1	1	0	0	6	0	1
24日	5	11	8	1	1	4	0	3	5	1	1	0	0	1	0
25日	4	16	1	0	2	1	1	0	2	1	0	0	2	0	1
26日	6	12	3	2	3	3	0	0	2	1	0	0	2	0	1
27日	0	10	9	2	6	0	1	2	1	1	1	1	3	0	2
28日	3	19	1	2	3	3	2	1	3	2	1	2	2	0	1
29日	1	9	3	1	6	/		0	2	3	0	1	1	2	0
30日	5	16	2	1	9	/		0	1	2	0	1	0	1	0
31日		14		1	5	/		3	/		2	/		1	0
計	24	644	180	69	76	62	42	38	84	52	27	21	33	15	15

表3-9 メール応対件数

4.所見

(1) 事業の結果・効果

山口県では、令和2年10月から令和3年10月の期間で、食事券の販売及び利用促進を行い、100億円の食事券発行に対し、84億円（うち給付金17億円）の食事券が加盟店で利用されるなど消費喚起効果があった。

食事券の換金額が10百万円を超えた店舗は2,083店舗中180店舗で、換金総額は43億円と全体換金額の50%を上回った。また、180店舗のうち一番利用された店舗業態は「寿司」で、続いて「焼肉」、「レストラン」となり、客単価の高い業態・店舗での利用が目立つた（別添4「換金店舗一覧」参照）。

(2) 事業を運営するうえでの気づき

本事業には、管理面や資金管理に強みを持つYMZOPを中心に、商品券事業のノウハウを有するKNT、飲食店が加盟している連合会や中央会が参画したことで、事業途中での追加業務等も柔軟に対応することが可能となり、事業の周知から換金にかかる一連の業務を円滑に実施できた。

一方で、事業を実施していく中で改善点や気づき等があったことから、以下にまとめた。

①加盟店との情報連携体制

参画する飲食店は、加盟登録時に連絡手段としてメールアドレスの記載を必須としていたが、場当たり的に登録している加盟店も多く、事業延長や換金日の変更（日数増加・変更）、食事券の販売停止・利用自粛等の連絡が周知しづらい環境になっていたため、重要な事項の連絡は郵送を用いて連携を図った経緯がある。

事業途中での情報連携は事業を円滑に進めるうえで必要となる事項であることから、加盟店登録時に事業に関連する重要な連絡を行う手段（今回であればメール）の周知を徹底し、加盟店が日々使用しているメールアドレスの登録を事前に呼びかける等、情報連携が緊密に取れる体制を築く必要がある。

②食事券の利用者に向けた情報発信

食事券の利用者の声として、「どこで使えるかわからない」といった声が多く寄せられたことから、高齢者に対しては販売店舗で利用店舗一覧を配布した他、一般の方に向けてはホームページの店舗検索画面を改善し、キーワードや市町単位で検索を可能とした。本事業では、食事券を使用していただくことが重要となるため、利用者の立場に立ち、利用者が何を最も求めているのかを確認したうえで、適宜、利用者に対しての情報発信を行っていくことが必要である。

また、事業延長や食事券の販売停止・利用自粛についても利用者の関心は高かった。これらの情報の周知は、山口県と連携して行う等、情報発信のやり方を工夫したもの、Go To Eat 事業が全国的に行われていたため他県の情報が混在し、登録加盟店・利用者の中で錯綜する場面が見受けられた。

③食事券の不正利用対策

食事券の不正利用の疑いがある事案に対しては不正利用等に関する調査を実施したが、購入者と食事券の紐づけを行っていなかったことから、確認作業に費用と時間を費やす結果となった。不正利用の疑いが発生した際には迅速な調査を行い、対応策を打ち出す必要があることから、購入者と食事券の紐づけは重要となると考えられる。

(3) 総括

本事業の実施にあたっては、農林水産省や監査事業者等と円滑に連携を図りつつ事業が実施できたため、利用者や加盟店からの目立った苦情・トラブル等がなく、無事に事業を遂行することができた。

冒頭に述べたように、本事業においては県内 2,083 店舗の飲食店の参画と 84 億円の消費喚起効果があり、県内の新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだ消費を下支えするとともに、飲食店に食材等を提供する一次生産者の事業継続に資するという目的が達成できた。また、事業が終了した後も、利用者から延長を求める声や今後の販売に関する質問が多く寄せられるなど、関心度の高い施策であったと考えられる。

なお、本事業においては食事券の購入者が食事券を利用しなかった等の理由で、余剰金が 30,298,400 円ある。この余剰金については、山口県への寄付を前提に山口県と協議を進める方針としている。

以上

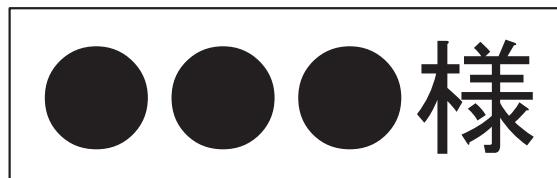
令和2年度 Go To Eat キャンペーンに係る事業のうち
食事券発行委託事業（山口県）

別添資料

取扱注意

Go To Eat キャンペーン事業

Go To Eat やまぐち食事券 販売店マニュアル



やまぐち Go To Eat キャンペーン実行委員会
Go To Eat やまぐち食事券センター

令和2年10月13日(火)

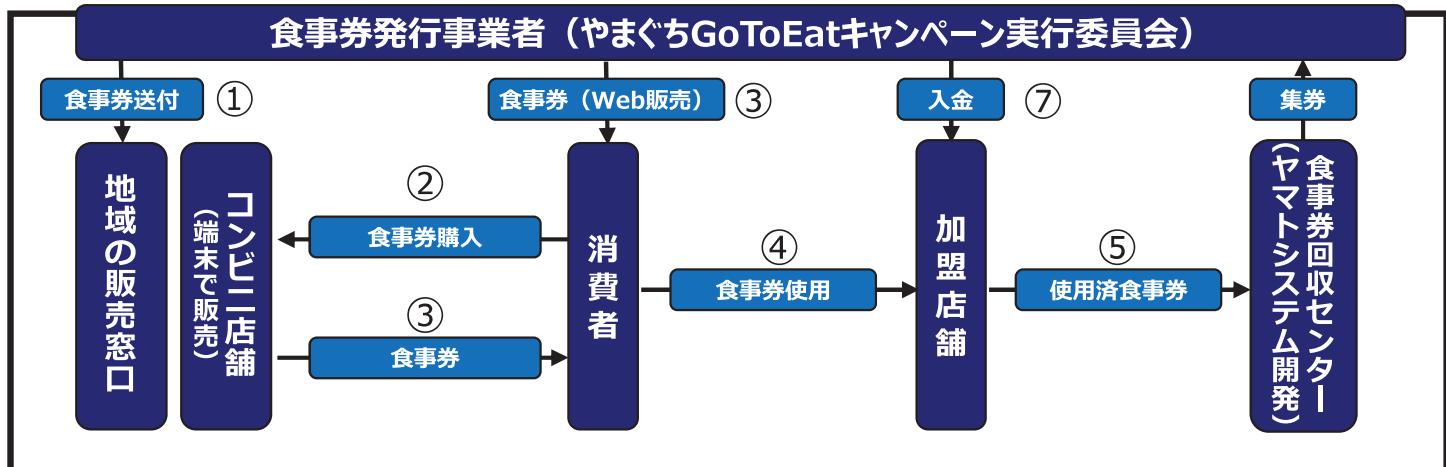
1.事業の概要について	P 2
2.食事券について	P 3
3.販売店舗運営にあたってのご依頼事項	P 3
4.食事券の納品について	P 4
5.食事券の販売数、売上金と在庫の管理について	P 5 ~ 7
6.売上金の納金について	P 8
7.食事券販売手数料のお支払いについて	P 8
8.配布物一覧	P 9

1.事業の概要について

「Go To Eat キャンペーン事業」は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う外出の自粛等の影響により、甚大な影響を受けている飲食業に対し、期間を限定した官民一体型の需要喚起を図るもので

名称	Go To Eat やまぐち食事券			
発行総額	100億円			
プレミアム	25%			
構成／1冊	<ul style="list-style-type: none"> 額面（セット券）：10,000円（うちプレミアム分は2,000円） 販売額：利用者に8,000円で販売 構成内訳：10枚綴り（1,000円券×10枚） 			
発行セット数	100万セット			
販売期間 (予定)	<p>【第1期】 令和2年10月 5日（月）～ 10万セット 【第2期】 令和2年10月20日（火）～ 10万セット 【第3期】 令和2年11月 5日（木）～ 20万セット 【第4期】 令和2年12月 3日（木）～ 【販売終了日】 令和3年1月31日（日）</p>			
販売場所 (予定)	<ul style="list-style-type: none"> Web上での先行販売「地域商社やまぐち」 店頭・窓口での販売（県内商工会（20箇所）窓口、山口県内のアルク・アトラス店舗（予定）、百貨店（予定） コンビニエンスストア（ローソン） 			
使用期間	令和2年10月20日（火）～令和3年3月31日（水）			
販売方法	現金と引き換えに食事券の販売を行う。第1期の先行Web販売ではクレジット決済または銀行振込とする。購入限度額を適切に把握するとともに、購入対象者の安全性を確保した販売方法とする。			
購入限度	1回の購入あたり2セット（20,000円分）まで購入可能 ※ただし、第1期（先行Web販売）は、1申込2セット限定での販売			
対象となる飲食店	本事業の対象となる飲食店は、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、食品衛生法第52条第1項の許可を得ておらず、「Go To Eat参加飲食店同意書」の同意項目に適切に対応いただけた飲食店となります。また、「山口県新型コロナウイルス対策取組宣言飲食店」にも同意をいただいた場合は同サイトにも登録となります。 【参考URL】 https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/a15300/syoku/zennyoku/bosyu.html			
適用除外飲食店	風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（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」を営む飲食店は除外となります。ただし料亭等は条件付きで登録が可能となっております。			
加盟店食事券取扱説明会	<p>当事業に参加を希望する加盟店は、Web上で実施する取扱説明会動画の閲覧が可能となります。 事前に録画した動画データを以下の通り配信します。（「Go To Eatやまぐち食事券」で検索） 【配信URL】 https://www.gotoeat-yamaguchi.com 【配信期間】 令和2年9月23日（水）～令和3年3月31日（水） ※24時間閲覧可能</p>			

＜事業フレーム＞



2.食事券について



1,000円券×10枚

ナンバーリングについて

1冊分は、1,000円券10枚にて構成

3.販売店舗運営にあたってのご依頼事項

(1) 食事券の販売、在庫の確認・管理の励行にご協力ください。

確認時期	確認内容
初回納品時	全体納品冊数・受入初番号と終番号
小出しされる際	全体からの払出冊数・初番号と終番号
販売日単位	1回での購入セット数（2セット上限） (事務局指定の販売窓口管理簿を利用して下さい)
毎月末	月次販売済冊数・残存冊数
事業終了時点	期間中の月次販売済冊数・残存（返還）冊数

(2) 食事券利用に関するトラブルについて

- ・原則としてマニュアルを参考にして各販売店舗様にてご対応をお願いします。
- ・お困りの場合は、食事券センターにご相談ください。

(3) 食事券販売にあたっての報告について

販売いただく食事券は、【第3期】、【第4期】にわけての納入となりますので、在庫管理、販売管理においても「販売期」ごとに報告書類・提出書類・精算関係書類の作成をお願いします。
(各種フォーマットは、販売期に限らずほぼ同様のものとなっておりますので、ご注意ください)