

キャッシュレス版「かなトク！」のポイント等付与の誤りについて

No.	質問	回答
1	今回の還元率変更について、詳しく教えてください。	「かなトク！」キャンペーンでは、大手企業と中小企業及び小規模企業で異なる還元率を設定しておりますが、システム設定上の不備により、一部店舗（キャンペーン参加約15万店舗のうち、約3,200店舗）で還元率の設定に誤りが判明したため、正しい還元率への修正をいたしました。
2	既にキャンペーン期間中に誤った付与率が適用された店舗を利用した場合については、どうなりますか。	すでに対象店舗で決済した利用者の皆様には不利益が生じないように、別紙1のとおり付与上限の範囲内でポイント等を追加付与する対応を行います。追加付与の時期等については、決済事業者によって異なりますので別紙2をご確認ください。
3	還元率が変更されたことで、損をしてしまうことはありますか。	すでに対象店舗で決済した利用者の皆様には不利益が生じないように、別紙1のとおり付与上限の範囲でポイント等を追加付与する対応を行いますので損をすることはございません。
4	還元率変更に伴い、何か手続きが必要ですか。	利用者に追加で行っていただく手続きはありません。
5	利用したときの店頭ポスター・ステッカーの表示と、現在の表示が違っているのはなぜですか。	一部店舗（キャンペーン参加約15万店舗のうち、約3,200店舗）で還元率の設定に誤りが判明したため、店頭ポスター・ステッカー等についても正しい還元率に差し替えております。すでに対象店舗で決済した利用者皆様には不利益が生じないように、別紙1のとおり付与上限の範囲でポイント等を追加付与する対応を行います。
6	au PAYアプリで、過去に利用した時と現在の還元率表示が違います。過去のポイントはどうなりますか。	au PAYアプリでは、還元率修正後、アプリ上の表示が新しい還元率の表示となるため、過去にご利用いただいた時点の表示と異なる場合があります。すでに対象店舗で決済した利用者皆様には不利益が生じないように、付与上限の範囲で別紙1のとおりau PAY残高を追加付与する対応を行います。
7	アプリ上の表示内容が以前と変わっています。	還元率修正に伴い、一部店舗のマップ表示、付与予定額の内容が変更となっております。なお、誤りのあったすべての店舗の修正は完了しております。
8	いつ正しい還元率になりますか。	誤りのあったすべての店舗の修正は完了しております。
9	自分が利用した店舗が還元率変更の対象か確認できますか。	コールセンターへお問合せください。
10	自分の利用した店舗が還元率10%なのか20%なのか、どこで確認できますか。	決済アプリのマップ表示や店頭の掲示ポスター、ステッカー等でご確認ください。
11	追加のポイント等はいつ頃付与されますか？	ご利用の決済アプリによって異なります。別紙2をご確認ください。
12	決済事業者のミスですか。	本件はキャンペーン事務局における設定上の誤りによるものであり、決済事業者に責任が及ぶものではありません。

誤った付与率が適用された店舗を利用された方への対応方法

(別紙1)

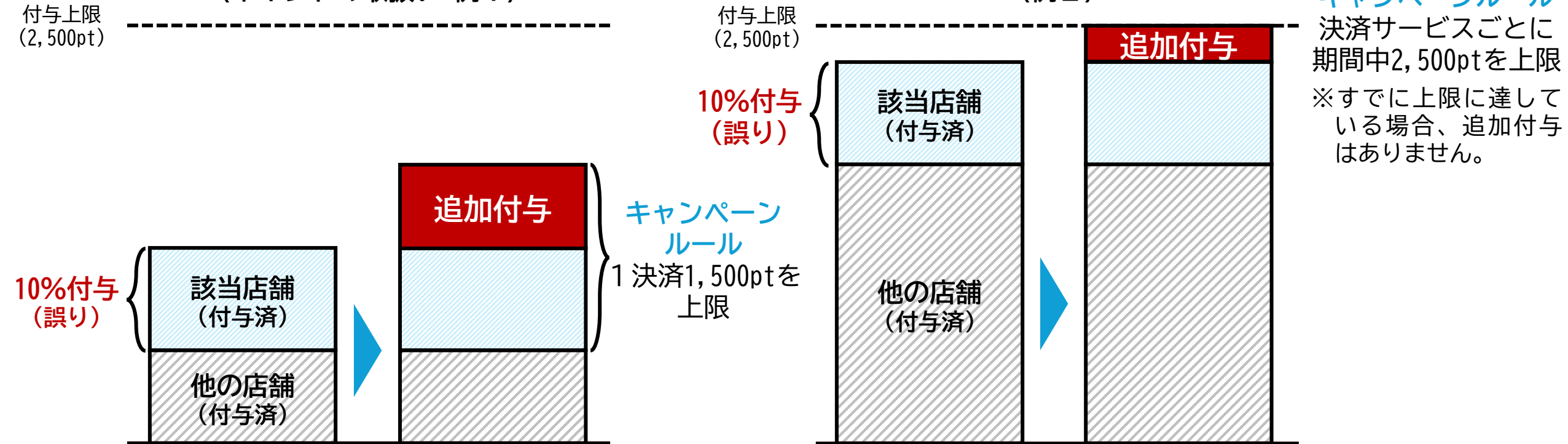
誤って〈低い〉付与率が適用された店舗をご利用のみなさま

●正しい付与率を適用し、**キャンペーン期間を通じた付与ポイントを再計算**します。

⇒**キャンペーンルール**（1 決済1,500pt／決済サービスごとに期間中2,500ptを上限）**にしたがい**
ポイントを**追加付与**します。

〈ポイントの取扱い 例1〉

〈例2〉



※追加付与のタイミングや利用者アプリでの表示方法などは、ご利用の決済サービスによって異なります。

※追加付与は神奈川県負担で行います。

誤った付与率が適用された店舗を利用された方への対応方法

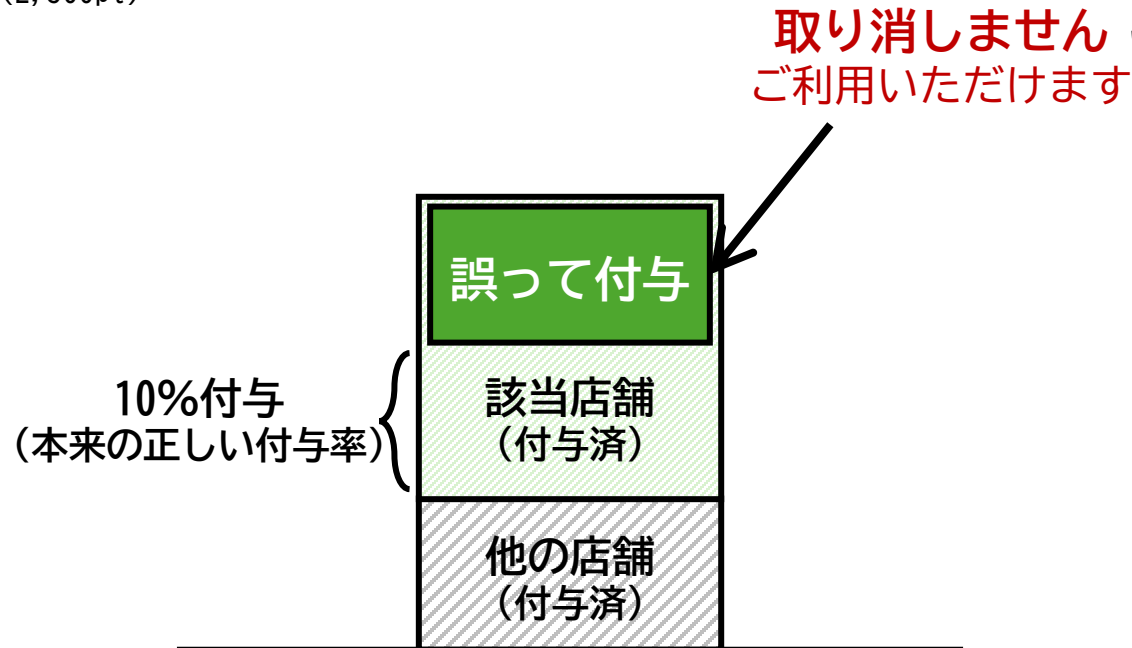
誤って〈高い〉付与率が適用された店舗をご利用のみなさま

●誤って付与されたポイントは**取り消しません**。

※**キャンペーンルール**（決済サービスごとに期間中2,500ptを上限）は、**誤って付与されたポイントを含めて適用**されます。

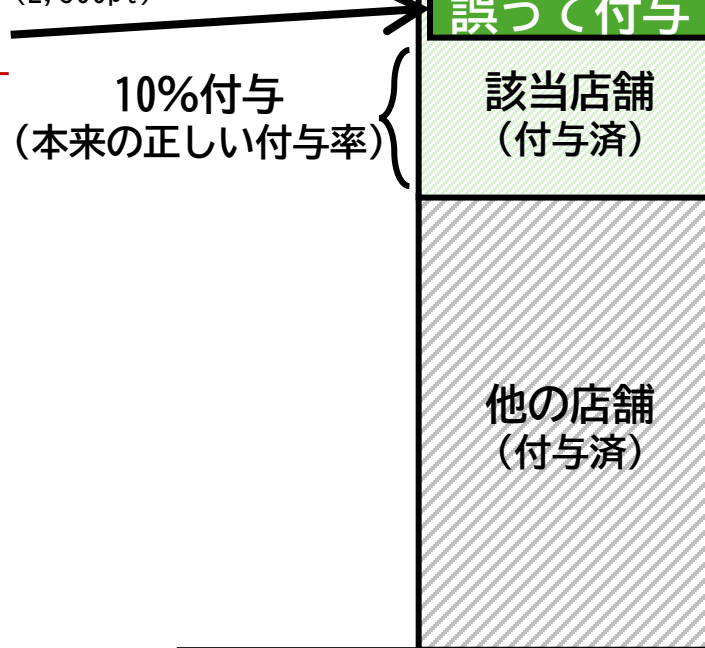
〈ポイントの取扱い 例3〉

付与上限
(2,500pt)



〈例4〉

付与上限
(2,500pt)



キャンペーンルール

決済サービスごとに
期間中2,500ptを上限

⇒誤って付与された部分を
含め、上限を超えてポイ
ントが付与されることは
ありません。

※利用者アプリでの表示方法などは、ご利用の決済サービスによって異なります。

※誤付与部分等は委託先事業者（株式会社JTB横浜支店）の負担となります。

追加付与予定日一覧

(別紙2)

決済アプリ	追加付与予定日
AEON Pay	キャンペーン終了後、翌々月末まで
au PAY	6・7月決済分は2026年8月末頃まで 8・9月決済分は2026年10月中旬頃まで
d払い	キャンペーン終了後、翌月末以降に順次進呈予定
PayPay	2026年12月末までに随時
メルペイ	キャンペーン終了後、翌月末まで
楽天ペイ	2026年11月末日まで