

● よくあるご質問(プリペイド方式の商品券について)

ご不明な点や各種お問い合わせは、コールセンターまでお気軽にご連絡ください。
(受付時間:10:00-18:00、開設期間:令和8年6月10日(水)～ 令和9年1月31日(日) ※年末年始を除く)

本事業のデジタル商品券・プリペイド方式の商品券の申請期限は令和8年8月31日までです。

NO	カテゴリ	項目	質問	回答
1	プリペイド方式の商品券について	基本内容	プリペイド式の商品券(パニラVisaギフトカード)とは何ですか。	Visa加盟店で利用できるプリペイド式のギフトカードです。
2	プリペイド方式の商品券について	基本内容	プリペイド式の商品券(パニラVisaギフトカード)はどこで使えますか。	基本的に国内外のVisa加盟店で利用できます。(一部除外店あり)
3	プリペイド方式の商品券について	基本内容	ネットショッピングでも利用できますか。	可能です。 ネットショップの決済画面で「クレジットカード払い」を選択し、カード情報を入力してください。
4	プリペイド方式の商品券について	基本内容	コンビニやスーパーでも利用できますか。	Visa加盟店であればご利用いただけます。 ご利用時には、「Visaカードで1回払い」とお伝えいただくと、スムーズにお支払いいただけます。
5	プリペイド方式の商品券について	基本内容	利用できない店舗やサービスはありますか。	ガソリンスタンド、一部自動券売機、月額料金の支払い等、一部利用できない場合があります。 詳細につきましては、パニラVisaギフトカード送付時に同封しておりますご案内書をご参照ください。
6	プリペイド方式の商品券について	基本内容	現金のように何でもチャージして使えますか。	チャージ(入金)はできません。使い切り型のギフトカードです。
7	プリペイド方式の商品券について	基本内容	現金へ換金することはできますか。	現金への換金はできません。
8	プリペイド方式の商品券について	受取方法	ギフト券はどのように届きますか。	簡易書留で順次発送します。
9	プリペイド方式の商品券について	受取方法	いつ頃届きますか。	申請から審査完了までは、通常 5 日程度を要しますが、申請状況により前後する場合がございます。 申請内容確認後、順次発送します。
10	プリペイド方式の商品券について	受取方法	不在で受け取れなかった場合はどうすればよいですか。	不在連絡票をご確認のうえ、再配達のお手続きをお願いします。
11	プリペイド方式の商品券について	受取方法	市役所や事務局窓口で直接受け取れますか。	原則として窓口での直接受取は行っておりません。
12	プリペイド方式の商品券について	受取方法	家族が代理で受け取ることはできますか。	郵便局の受取ルールに従ってお受け取りください。
13	プリペイド方式の商品券について	利用方法	店頭でどのように支払えばよいですか。	Visaカードとしてお支払いください。磁気読み取り方式によりご利用いただけます。
14	プリペイド方式の商品券について	利用方法	セルフレジでも利用できますか。	基本的にほとんどのセルフレジで利用可能です。磁気読み取り方式でご利用ください。
15	プリペイド方式の商品券について	利用方法	タッチ決済は利用できますか。	タッチ決済には対応していません。
16	プリペイド方式の商品券について	利用方法	暗証番号は必要ですか。	暗証番号は不要です。
17	プリペイド方式の商品券について	利用方法	サインは必要ですか。	店舗によってサインを求められる場合があります。
18	プリペイド方式の商品券について	利用方法	ネットショッピングでカード名義人はどのように入力しますか。	「GIFTCARD HOLDER」とご入力ください。 詳細につきましては、パニラVisaギフトカード送付時に同封しておりますご案内書をご参照ください。
19	プリペイド方式の商品券について	利用方法	セキュリティコードとは何ですか。	カード裏面に記載されている3桁の番号です。 詳細につきましては、パニラVisaギフトカード送付時に同封しておりますご案内書をご参照ください。
20	プリペイド方式の商品券について	利用方法	他の支払い方法と併用できますか。	利用店舗によっては、他の支払い方法と併用できます。 詳細につきましては、パニラVisaギフトカード送付時に同封しておりますご案内書をご参照ください。
21	プリペイド方式の商品券について	利用方法	複数枚のカードをまとめて利用できますか。	原則としてできません。
22	プリペイド方式の商品券について	利用方法	プリペイド式の商品券(パニラVisaギフトカード)の残高確認はどこへ問い合わせればよいですか。	カード裏面の二次元コード、WEBサイト(https://www.vgift.jp/my)、または専用ダイヤル(有料:0570-077-096)にてご確認ください。
23	プリペイド方式の商品券について	利用方法	利用履歴は確認できますか。	有効期限に関係なく、過去15か月分まで確認できます。
24	プリペイド方式の商品券について	利用方法	レシートに残高は表示されますか。	残高は表示されません。
25	プリペイド方式の商品券について	利用方法	有効期限はありますか。	(令和8年)2026年12月31日(木)までに利用してください。 期限を過ぎると利用できませんのでご注意ください。
26	プリペイド方式の商品券について	利用方法	ネットショッピングで利用できない場合がありますか。	一部加盟店や決済方法では利用できない場合があります。
27	プリペイド方式の商品券について	トラブル	カードが利用できません。	残高不足、有効期限切れ、利用不可店舗等の可能性があります。
28	プリペイド方式の商品券について	トラブル	店頭で「使えない」と言われました。	磁気読み取り方式(スライド等)で再度お試しください。
29	プリペイド方式の商品券について	トラブル	カードの読み取りができません。	カードを通す方向や速度を変えてお試しください。
30	プリペイド方式の商品券について	トラブル	カードを紛失してしまいました。	原則として再発行はできません。
31	プリペイド方式の商品券について	トラブル	カードを破損してしまいました。	本事業専用コールセンターへお問い合わせください。
32	プリペイド方式の商品券について	トラブル	不正利用が疑われる場合はどうすればよいですか。	速やかに本事業専用コールセンターへお問い合わせください。
33	プリペイド方式の商品券について	トラブル	商品を返品した場合、返金されますか。	返品可能な場合、購入時に利用したカードへ返金されます。
34	プリペイド方式の商品券について	トラブル	カードを捨てた後に返品してしまいました。	他カードへの返金や残高移行はできません。
35	プリペイド方式の商品券について	トラブル	利用履歴に覚えのない履歴があります。	加盟店名が異なる場合があります。不正利用が疑われる場合は本事業専用コールセンターへお問い合わせください。
36	プリペイド方式の商品券について	問い合わせ	プリペイド式の商品券(パニラVisaギフトカード)の利用方法について問い合わせたいです。	専用ダイヤル(有料:0570-077-096)へまたはホームページをご確認ください。
37	プリペイド方式の商品券について	配慮事項	カード利用に不安があります。	利用方法が分からない場合は専用ダイヤル(有料:0570-077-096)へまたはホームページをご確認ください。
38	プリペイド方式の商品券について	配慮事項	プリペイド方式の商品券の利用が難しい場合はどうすればよいですか。	QRコードの読み取り機能がある携帯電話等をお持ちの場合、デジタル商品券での受取も選択いただけます。

● よくあるご質問(プリペイド方式の商品券について) ご不明な点や各種お問い合わせは、コールセンターまでお気軽にご連絡ください。 ☎0120-220-528
(受付時間:10:00-18:00、開設期間:令和8年6月10日(水) ~ 令和9年1月31日(日) ※年末年始を除く)

本事業のデジタル商品券・プリペイド方式の商品券の申請期限は令和8年8月31日までです。

NO	カテゴリ	項目	質問	回答
----	------	----	----	----

● Frequently Asked Questions(Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)) If you have any questions regarding the Digital Gifts or Prepaid Gift Card, please contact the Call Center. ☎0120-220-528
(Hours: 10:00 AM-6:00 PM / Operating Period: June 10, 2026 – January 31, 2027 / Closed during the New Year holiday period)

NO	Category	Section	Question	Answer
1	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	General Information	What is the Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)?	It is a prepaid gift card that can be used at Visa merchants.
2	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	General Information	Where can I use the Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)?	In general, it can be used at Visa merchants in Japan and overseas (some exclusions apply).
3	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	General Information	Can I use it for online shopping?	Yes. Select Credit Card Payment at checkout and enter your card information.
4	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	General Information	Can I use it at convenience stores or supermarkets?	Yes, if the store accepts Visa. For smoother payment, please say "One-time payment with Visa."
5	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	General Information	Are there stores or services where I cannot use the card?	Some services may not accept the card, including gas stations, certain ticket machines, and recurring monthly payments. Please refer to the guide enclosed with your card.
6	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	General Information	Can I reload the card and use it repeatedly like cash?	No. Funds cannot be added. This is a single-use prepaid gift card.
7	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	General Information	Can I exchange the card for cash?	No. The card cannot be exchanged for cash.
8	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Receiving Your Card	How will I receive my card?	Cards will be sent sequentially by registered mail.
9	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Receiving Your Card	When will my card arrive?	The review process normally takes approximately five business days, although processing times may vary. Cards will be mailed after application confirmation.
10	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Receiving Your Card	What should I do if I was not home to receive the card?	Please check the delivery notice and arrange redelivery.
11	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Receiving Your Card	Can I receive the card directly at City Hall or the Secretariat office? →Office counter	No. In principle, in-person pickup is not available.
12	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Receiving Your Card	Can a family member receive the card on my behalf?	Please follow the postal service's rules regarding receiving mail on behalf of another person.
13	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	How do I pay at a store?	Please use it as a Visa card. Payment is processed using Magnetic Stripe Payment(Swiping your card).
14	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Can I use it at self-checkout registers?	Yes. Most self-checkout registers support this card. Please use Magnetic Stripe Payment(Swiping your card).
15	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Can I use contactless payment?	No. Contactless Payment is not supported.
16	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Do I need a PIN?	No. A PIN is not required.
17	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Do I need to signature?	Some stores may ask for a signature.
18	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	What should I enter as the cardholder name for online shopping?	Please enter GIFTCARD HOLDER as the Cardholder Name.
19	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	What is the Security Code?	It is the three-digit number printed on the back of the card.
20	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Can I combine this card with other payment methods?	Depending on the store, combined payment with other methods may be available. Please refer to the enclosed guide.
21	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Can I combine multiple cards in one payment?	As a general rule, multiple cards cannot be combined for one transaction.
22	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	How can I check the balance of my Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)?	You can check your balance by scanning the QR Code on the back of the card, visiting the website, or calling the dedicated support line. Balance Check Website
23	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Can I check my transaction history?	Yes. Transaction history is available for up to 15 months, regardless of the expiration date.
24	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Will my remaining balance appear on the receipt?	No. Your remaining balance will not be shown on the receipt.
25	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Is there an expiration date?	Yes. Please use the card by December 31, 2026. The card cannot be used after the expiration date.
26	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Using Your Card	Are there cases where online shopping may not work?	Yes. Some merchants or payment methods may not support the card. →be available.
27	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	My card does not work.	Please check whether your balance is sufficient, whether the card has expired, or whether the merchant accepts the card.
28	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	The store said my card could not be used.	Please try again using Magnetic Stripe Payment (swipe payment).
29	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	The card cannot be read.	Please try changing the direction or speed when swiping the card.
30	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	I lost my card.	As a general rule, lost cards cannot be reissued.
31	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	My card was damaged.	Please contact the dedicated Call Center for this problem.
32	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	What should I do if I suspect unauthorized use?	Please contact the dedicated Call Center immediately.
33	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	If I return a product, will I receive a refund?	If the return is accepted, the refund will be credited back to the card used for purchase.
34	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	I threw away my card and then returned an item. What should I do?	Refunds to another card or balance transfers are not available.
35	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Troubleshooting	I found a transaction that I do not recognize.	Merchant names shown in your transaction history may differ from store names. If you suspect unauthorized use, please contact the Call Center.
36	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Contact	I would like to ask how to use my Prepaid Gift Card.	Please contact the dedicated support line or refer to the enclosed guide and website.
37	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Support Services	I am worried about using the card.	If you are unsure how to use the card, please contact the dedicated support line or refer to the website.
38	Prepaid Gift Card (Vanilla Visa Gift Card)	Support Services	What should I do if the Prepaid Gift Card is difficult for me to use?	If you have a mobile device capable of scanning QR Codes, you may choose to receive Digital Gifts instead.