

令和 7 年度堺エコライフポイント事業 よくあるご質問

(1) 堺エコライフポイント事業について

No.	質問	回答
1	堺エコライフポイント事業とは何ですか。	堺市が対象とする環境行動を実践することで、プレゼント品抽選への応募や電子マネー等への交換に使える堺市独自ポイント「堺エコライフポイント」がもらえる事業です。
2	環境省「食とくらしのグリーンライフ・ポイント推進事業」とは何ですか。	消費者が環境配慮に取り組むメリットを身近なところで実感できるような環境を醸成し、脱炭素型のライフスタイルへの転換を加速するため、消費者の環境にやさしい行動に対して「ポイント」を発行する取組を行う企業・自治体等を、環境省が支援する事業です。
3	なぜ堺市がこのような事業を実施するのですか。	消費ベースで見た日本の二酸化炭素排出量の約 6 割が、衣食住を中心とした私たちのライフスタイルに由来していると試算されており、脱炭素の実現に向けて、ライフスタイルの転換が重要です。 本事業は、暮らしの質や快適さは維持しながら、市民の皆様のライフスタイルを自然な形で脱炭素化することを目的に実施しています。
4	事業に参加できるのは堺市民だけです。	堺市民（堺市在住の方）だけでなく、堺市内で活動される全ての方（他都市にお住まいで堺市に通勤、通学されている方など）が参加できます。
5	この事業で環境がどのように良くなるのですか。	本事業では、市民の皆様が日常生活の中で取り組むことが可能で、二酸化炭素やごみ排出量の削減につながる環境行動や意識啓発につながる環境行動をポイント付与の対象にしています。 本アプリを通じて環境行動を実践することで、堺市の二酸化炭素やごみ排出量の削減、市民の皆様の環境意識向上につながります。
6	この事業で環境がどの程度よくなったか、教えてもらうことはできますか。	今年度の事業終了後、皆様の環境行動の実施結果をもとに、本アプリを通じて実践された環境行動による二酸化炭素やごみの削減量を堺市ホームページで公表します。
7	令和 8 年度も実施する予定ですか。	令和 8 年度の実施については未定です。

(2) アプリ全般

No.	質問	回答
1	アプリのダウンロード方法を教えてください。	アプリストア（App Store 又は Google Play）からダウンロードできます。 アプリストアで「堺エコライフポイント」と検索するか、堺市ホームページ等に記載のダウンロードリンクからアクセスしてください。
2	新規登録の方法を教えてください。	アプリをインストール後、新規登録画面からメールアドレスとパスワードを入力してください。
3	推奨動作環境はありますか。	推奨動作環境は iOS13.0 以上又は Android7.0 以上であり、かつカメラが使える端末で利用できます。 OS のバージョンが古い場合は、スマートフォンの設定から最新の OS へアップデートを行い、アプリをインストールしてください。 なお、機種によってはバージョンの更新ができない場合があります。バージョンアップの詳細は、携帯会社各社又は製造元メーカーにお問い合わせください。
4	メール認証について教えてください。	アプリを利用するためには、メールアドレスの認証が必要になります。 アプリ登録後、メール認証のダイアログが表示されますので、「メール認証」ボタンを押下し、メール認証をお願いします。 ご登録のメールアドレス宛てに確認メールが送付されますので、メール案内に従って確認を行ってください。
5	メールアドレス認証の確認メールが届きません。	以下①～④の可能性が考えられます。 ①迷惑メール設定で迷惑メールのフォルダに入っている場合があります。迷惑メールフォルダをご確認ください。 ②「noreply@regionalsuper.app」からのメールが受信できるようになっているか、受信拒否設定をご確認ください。 ③メールアドレスの前に「@」「,」等の記号やスペースがあるとエラーとなります。別のメールアドレスをご使用ください。 ④アプリに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。次の手順で確認をお願いします。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「…（メニュー）」>「セキュリティ」>「メールアドレス設定」を押下 3. メールアドレス設定画面から登録済みのメールアドレスを確認

No.	質問	回答
6	SMS 認証（二段階認証）について教えてください。	アプリを利用するためには、電話番号の SMS（ショートメッセージサービス）による二段階認証が必要になります。次の手順で二段階認証を行ってください。 ＜アプリを利用されたことがありメール認証済みの方＞ 1. アプリを起動 2. SMS 認証のダイアログが表示されるので、「電話番号設定」で電話番号を入力してから「SMS 認証」ボタンを押下 3. 「2 段階認証設定を有効にする」を押下 4. ご登録の電話番号宛てに認証コードが記載された SMS が送付されるので、認証コードを入力 ＜初めてアプリを利用される方＞ 1. 新規登録 2. メール認証の設定 3. SMS 認証のダイアログが表示されるので、「電話番号設定」で電話番号を入力してから「SMS 認証」ボタンを押下 4. 「2 段階認証設定を有効にする」を押下 5. ご登録の電話番号宛てに認証コードが記載された SMS が送付されるので、認証コードを入力
7	SMS 認証の認証コードが届きません。	以下①～④の可能性が考えられます。 ①迷惑メール設定などで SMS が受信できないようになっている場合があります。着信拒否設定をご確認ください。 ②電波が届いていない場合や機内モードに設定している場合、SMS が届かないことがあります。モバイル通信が可能な状況で再度お試しください。 ③携帯電話の契約状況や端末によっては、SMS を利用できない場合があります。SMS を利用できる契約プランや携帯電話かどうか、ご確認をお願いします。 ④アプリに入力された電話番号に誤りがある可能性があります。次の手順で確認をお願いします。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「…（メニュー）」>「セキュリティ」>「電話番号設定」を押下 3. 電話番号設定画面から登録済みの電話番号を確認

No.	質問	回答
8	SMS を利用できない携帯電話を利用していますが、アプリは使えますか。	アプリを利用するためには SMS 認証（二段階認証）が必要になるため、SMS を利用できない契約プランや端末ではご利用いただけません。
9	令和 6 年度までは SMS 認証をしなくてもアプリを利用できていたが、必須になったのはなぜですか。	セキュリティ強化のため、SMS による二段階認証を必須としました。
10	アカウントは、1 人で複数持つことができますか。	利用規約に記載のとおり、アカウントは 1 人につき 1 アカウントとしています。利用者 1 人が複数のアカウントを保有又は利用した場合、サービスの利用停止又はアカウント削除の措置を講じます。
11	アカウント保有者本人以外で、本サービスを利用することはできますか。	利用規約に記載のとおり、アカウント保有者ご本人様以外の使用は禁止となっております。アカウントを第三者へ譲渡や貸与した場合、サービスの利用停止又はアカウント削除の措置を講じます。
12	ニックネームなど登録情報の変更方法を教えてください。	ご入力いただいたお客様情報（ニックネームなど）は、次の手順で変更できます。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「・・・（メニュー）」を押下しメニューを表示 3. メニューの「お客様情報」を押し、変更・修正したい項目について情報を更新
13	ログインしたパスワードがわからない場合はどうしたらいいですか。	登録したパスワードが分からなくなってしまった場合、次の操作で変更できます。 アプリ内メニュー＞セキュリティ＞パスワードの再設定＞再設定メールを送信 なお、再設定メールを送信する前に、次の点についてご確認ください。 ・パスワード再設定用のメールは登録メールアドレスに送信され、メール送信後は自動的にログアウトされます。なお、ご登録のメールアドレスが誤っている場合、パスワード再送メールは届きません。 ・登録メールアドレスがキャリアアドレスの場合は「noreply@regionalsuper.app」からの受信を許可する必要があります。 再設定メールを送信すると、ご登録メールアドレスにメールが届きます。 メールに記載の URL にアクセスし、パスワードを再設定してください。 パスワード再設定後、ご登録メールアドレスと再設定したパスワードでログインが可能です。

No.	質問	回答
14	メールアドレスが変わった場合はどうしたらいいですか。	メールアドレスが変わった場合は、次の操作で変更してください。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「…（メニュー）」を押下しメニューを表示 3. メニューの「セキュリティ」>「メールアドレス設定」を押し、新しいメールアドレスへ変更 4. パスワードを入力し登録
15	機種変更の前に必要な手続きについて教えてください。	機種変更によって電話番号も変更する場合は、事前に SMS 認証（二段階認証）を解除してから機種変更を行ってください。解除されなかった場合、機種変更後のログイン時に変更前の電話番号宛てに二段階認証のコードが届きます。 電話番号の変更がない場合、機種変更前の手続きは不要です。
16	機種変更後のログイン方法について教えてください。	機種変更後の端末にアプリをインストール後、「ログイン」を押下し、登録したメールアドレスとパスワードを入力しログインしてください。 電話番号での SMS 認証（二段階認証）を設定されていた場合は、ログイン時、あらかじめ登録されている電話番号宛に、二段階認証のコードが送信されます。
17	機種変更した場合、ユーザーIDやポイントはどうなりますか。	機種変更後の端末で、あらかじめ登録されているメールアドレスとパスワード、二段階認証のコードを入力してログインすると、ユーザーIDや保有されているポイント数は引き継がれます。
18	機種はそのまま、電話番号のみが変更になる場合、どうすれば良いですか。	次の手順で変更してください。 1. アプリ内のホーム画面右下にある「…（メニュー）」を押下しメニューを表示 2. メニューの「セキュリティ」>「電話番号設定」を押し、新しい電話番号へ変更
19	お知らせなどのプッシュ通知を止める方法を教えてください。	プッシュ通知は、アプリを使用されているスマートフォン等の端末設定で停止することが可能です。 お知らせは、プッシュ通知を停止した後もアプリ内の「お知らせ」に届くので、定期的にご確認ください。

No.	質問	回答
20	QRコードを読み取ることができません。	以下①～③の原因が考えられます。 ①カメラの使用が許可されていない 端末で、カメラの使用を許可する必要があります。アプリでのカメラの利用許可がされているかご確認ください。 ②位置情報が許可されていない 端末で、位置情報を許可する必要があります。GPS機能がONになっているか、アプリでの位置情報の利用許可がされているかご確認ください。 特に屋外の場合など、GPSや通信状態により、認識しにくくなる可能性があります。 ③カメラにエラーが生じている（起動すると真っ暗になる等） 次のいずれかの操作で改善する場合があります。 ・アプリを一度終了し再度開く ・再ログインする ・端末を再起動する これらの確認を行ってもQRコードを読み取ることができない場合は、アプリ内の「お問い合わせ」やメール（sakai.elp@gmail.com）で堺エコライフポイント事務局までお問い合わせください。
21	ログアウトの方法を教えてください。	次の操作でログアウトできます。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「…（メニュー）」>「セキュリティ」>「ログアウト」を押下

No.	質問	回答
22	退会したい場合の手続きを教えてください。	次の操作で退会手続きができます。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「…（メニュー）」を押下しメニューを表示 3. メニューの「セキュリティ」>「退会」を押下 4. 警告ダイアログを確認後、「はい」を押下し、「delete」と入力してアカウント削除 なお、退会すると保有ポイントなどの情報が削除されますのでご注意ください。
23	過去に一度退会しており、再度新規登録しようとしたがアカウント登録ができません。どうすればいいですか。	メール（sakai.elp@gmail.com）で堺エコライフポイント事務局までお問い合わせください。 メールには、以前のアカウントで使用していたメールアドレスと電話番号をご記載ください。

（3）ポイント全般

No.	質問	回答
1	堺エコライフポイントとは何ですか。	環境行動の実践に対して堺市が付与するポイントです。
2	堺エコライフポイントはどうしたらもらうことができますか。	対象の店舗等で、対象の環境行動を実践するともらうことができます。 また、アンケートへの回答や宝箱チャレンジでボーナスポイントがもらえることがあります。
3	堺エコライフポイントは何に使うことができますか。	プレゼント品抽選への応募や、電子マネー等への交換に使うことができます。詳細は、堺市ホームページ「抽選で当たる！選べるプレゼント品」「必ずもらえる！電子マネーギフト」のページをご覧ください。
4	ポイントに関する情報はいつ・どこで知ることができますか。	堺市ホームページ「堺エコライフポイント事業」のページにて、情報を公開しています。 よくあるご質問に記載のないご質問・お問い合わせについては、アプリ内の「お問い合わせ」やメール（sakai.elp@gmail.com）で堺エコライフポイント事務局までお問い合わせください。 返信には数日いただく場合があります。また、原則として、夜間、土・日・祝日は対応していませんのでご了承ください。 なお、ご質問・お問い合わせ内容によってはお返事できない場合があります。

No.	質問	回答
5	ポイントはいつからいつまで取得できますか。	ポイントの取得可能期間は、令和 7 年 6 月 30 日（月）～令和 8 年 2 月 27 日（金）までです。
6	ポイントはいつからいつまで使えますか。	ポイントの利用期間は、令和 7 年 6 月 30 日（月）～令和 8 年 2 月 27 日（金）までです。
7	令和 7 年 6 月 30 日（月）より前に環境行動を実践していましたが、ポイントはもらえますか。	令和 7 年 6 月 30 日（月）～令和 8 年 2 月 27 日（金）以外の期間に環境行動を実践していても、ポイントは取得できません。
8	ポイントの取得可能期間に、アプリ登録をせずに環境行動を実践していました。アプリ登録後にそのポイントはもらえますか。	令和 7 年 6 月 30 日（月）～令和 8 年 2 月 27 日（金）の期間に環境行動を実践していても、アプリ登録の前に実践したもののについては、ポイント付与の対象外となります。
9	個人で事業をしており、事業活動の一環で環境行動を実践しました。ポイントはもらえますか。	事業活動に伴い実践された環境行動については、ポイント付与の対象外となります。
10	ポイントに関する問い合わせはどこからできますか。	お問い合わせが多い内容は、よくあるご質問に記載していますのでご確認ください。 その他のご質問・お問い合わせについては、アプリ内の「お問い合わせ」やメール（ sakai.elp@gmail.com ）で堺エコライフポイント事務局までお問い合わせください。 返信には数日いただく場合があります。また、原則として、夜間、土・日・祝日は対応していませんのでご了承ください。 なお、ご質問・お問い合わせ内容によってはお返事できない場合があります。
11	ポイントを購入することはできますか。	ポイントを購入することはできません。ポイントのもらい方の詳細は堺市ホームページ「対象の環境行動ともらえるポイント数」のページをご覧ください。
12	利用期間終了後、残ったポイントはどうなりますか。	利用期間終了後に残ったポイントは自動的に失効し、未利用のポイントは一切ご利用できなくなりますのでご注意ください。

(4) ポイントをもらう

No.	質問	回答
1	どんな環境行動をすればポイントもらえますか。	対象の店舗等で「カトラリーの受取を辞退する」「日用品等をリユースショップに持ち込む」「対象の省エネ家電を購入する」など、様々な環境行動が対象です。詳細は堺市ホームページ「対象の環境行動ともらえるポイント数」のページをご覧ください。
2	どうしてこれらの環境活動が対象なのでしょう。	令和4年度に環境省「グリーンライフ・ポイント」推進事業として環境省から採択を受けた項目に加えて、堺市独自で二酸化炭素排出量の削減やごみの減量につながる環境行動や、意識啓発につながる環境行動を対象としています。
3	ポイントを受け取る操作方法を教えてください。	次の方法でポイントを受け取ることができます。 <対象の店舗や会場等で QR コードを読み取る場合> 1. アプリを起動し、「貯める」を押す。 2. アプリ画面下の「QR 読取」を押す。 3. 設置されている QR コードを読み取るとポイントが付与されます。 <運営事務局から後日付与する場合> 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「・・・（メニュー）」を押下しメニューを表示 3. メニューの「お問い合わせ」を押下 4. 画面左下にある画像のマークから対象サービスの利用完了画面の画像（スクリーンショット等）を選択し、「完了」を押して送信してください（画像を添付する際は、写真へのアクセスを許可してください）。 5. 事務局で確認後、ポイントを付与します。なお、ポイントが付与されたかどうかは利用履歴から確認することができます。 その他、アンケートへの回答や宝箱チャレンジでも、ボーナスポイントがもらえることがあります。
4	ポイントがもらえたかどうかを確認する方法を教えてください。	ホーム画面右上の「履歴」ボタンを押し、利用履歴をご確認ください。利用履歴に表示がない場合は、アプリ内の「お問い合わせ」やメール（sakai.elp@gmail.com）で堺エコライフポイント事務局までお問い合わせください。 返信には数日いただく場合があります。また、原則として、夜間、土・日・祝日は対応していませんのでご了承ください。 なお、ご質問・お問い合わせ内容によってはお返事できない場合があります。
5	同じ日に、同じ店舗等で同じ行動を複数回しても、都度ポイントもらうことはできますか。	同じ店舗、同じ行動でポイントを取得できるのは、1日1回までです。 同じ日、同じ行動であっても、別の店舗であればポイントをもらうことができます。

No.	質問	回答
6	「来店ポイントの付与最大回数を 超えています」のエラーメッセージが 出てポイントが獲得できません。	同じ日に、同じ店舗で同じ行動に対して既にポイントを取得されている可能性があります。同じ店舗、同じ行動でポイントもらえるのは1日1回までです。 上記に該当しない場合で、該当のエラーメッセージが表示された場合は、アプリ内の「お問い合わせ」やメール sakai.elp@gmail.com で堺エコライフポイント事務局までお問い合わせください。 返信には数日いただく場合があります。また、原則として、夜間、土・日・祝日は対応していませんのでご了承ください。 なお、ご質問・お問い合わせ内容によってはお返事できない場合があります。

(5) 対象店舗・環境行動

No.	質問	回答
1	マイボトル利用について、店内利用・持ち帰りどちらでもポイントはもらえますか。	はい。店内利用と持ち帰り、どちらもポイント付与の対象となります。ただし、店内利用でのポイント付与は、店内でもプラスチック等の使い捨てカップで提供されている店舗に限ります。
2	クリーニングハンガーを2つ以上返却した場合、ポイントは多くもらえますか。	いいえ。返却された個数に関わらず、1回分のポイントが付与されます。
3	クリーニングハンガーがデPOSIT制の店舗で、返却に伴いお金が返金される場合でも、ポイントはもらえますか。	はい。対象店舗であればポイント付与の対象になります。
4	傘シェアリングを利用しましたが、まだ返却していません。ポイントはもらえますか。	いいえ。傘を返却後、アイカサアプリの利用履歴から傘の貸し出し日時及び返却日時がわかる部分のスクリーンショット等を送付した場合にポイントが付与されます。
5	対象のリユースショップ等に不要品を持ち込みましたが、質が悪く引き取ってもらえませんでした。ポイントはもらえますか。	いいえ。対象店舗への無償譲渡又は売却が成立した場合にポイント付与の対象となります。

No.	質問	回答
6	食事の食べきりについて、添えものや飾りものなどを残しました。ポイントはもらえますか。	はい。あしらいなどと呼ばれる必ずしも食べることを前提としていない飾り食材については、残した場合でもポイント付与の対象となります。ご自身が可食部を全て食べたと判断されれば、食べきったものとして問題ありません。
7	アレルギーのある食品や、塩分を減らすなど健康上の理由から控えるよう言われている物を残しました。ポイントはもらえますか。	はい。健康上の理由から食べることができないもの、医師等から食べることを控えるよう推奨されているものなどについては、残した場合でもポイント付与の対象となります。ご自身が可食部を全て食べたと判断されれば、食べきったものとして問題ありません。
8	食品を寄付しようと対象店舗に持ち込みましたが、賞味期限が近いなどの理由で引き取ってもらえませんでした。ポイントはもらえますか。	いいえ。対象店舗に食品を引き渡し（寄付）した場合にポイント付与の対象となります。
9	省エネ家電は中古品を購入した場合もポイントはもらえますか。	はい。対象の商品が対象店舗で販売されている場合、ポイント付与の対象になります。
10	自転車に対象の施設に向かいましたが、施設の駐輪場が満車だったので、近くの駐輪場に自転車を停めました。ポイントはもらえますか。	はい。対象の店舗等の駐輪場が満車で、近隣の駐輪場を利用した場合でも、自転車を利用して対象の店舗等に訪問したことに変わりはないので、ポイント付与の対象になります。
11	ポイント対象となる地産地消品とは何ですか。	対象の農産物直売所や地産地消品ショップなどで販売されている商品、又は対象の店舗で購入した「大阪産（もん）」「堺のめぐみ」のロゴマークがついた農産物等です。
12	リペアショップに日用品を持ち込みましたが、破損が大きく修理不可といわれました。ポイントはもらえますか。	いいえ。対象店舗で修理を実施した場合にポイント付与の対象となります。

No.	質問	回答
13	うちエコ診断の受診が堺市民限定なのはなぜですか。	うちエコ診断の受診は、受診いただくことによる省エネ意識の向上や、これに伴う家庭内のエネルギー使用量の削減を図ることを狙うものであることから、堺市域の二酸化炭素排出量の削減に寄与するため、堺市民限定としています。
14	再エネ電気メニューの申込が堺市民限定なのはなぜですか。	再エネ電気メニューの申込は、家庭内のエネルギー使用に伴う二酸化炭素排出の削減につながるものであることから、堺市域の二酸化炭素排出量の削減に寄与するため、堺市民限定としています。
15	粗大ごみリユース品の受取が堺市民限定なのはなぜですか。	堺市が実施する粗大ごみリユース事業では、受取申込をできる方を堺市民のみとしているため、本事業でも堺市民限定としています。

(6) 電子マネー等への交換

No.	質問	回答
1	交換申込できる電子マネー等について教えてください。	対象の電子マネー等からお好きなものを選ぶ電子マネーギフト（100 円分）に交換できます。詳細は堺市ホームページ「必ずもらえる！電子マネーギフト」のページやアプリ内でご確認ください。
2	交換申込した電子マネー等はいくらもらえますか。	交換申込の翌月中旬頃に、堺エコライフポイント事務局から電子マネーギフト URL 等を記載したメールをお送りします。メールが届きましたら、記載に従い電子マネー等に交換してください。 なお、堺エコライフポイント事務局からは Gmail アドレスにてメールを送信しますので、「@gmail.com」からのメールを受信できるように設定してください。
3	電子マネー等への交換には期限がありますか。	電子マネーギフト URL には交換期限が設定されています。詳しくは、堺エコライフポイント事務局からお送りするメールをご確認ください。
4	電子マネー等への交換期限が過ぎてしまいました。再発行してもらえますか。	交換期限が過ぎた場合、電子マネーギフト URL の再発行はできません。
5	交換の申込み後に取り消すことはできますか。	交換申込完了後の取り消しはできません。
6	交換した電子マネー等の使い方を教えてください。	交換した電子マネー等の使い方については、電子マネー等の事業者様のホームページ等をご確認いただくか、直接お問い合わせください。堺エコライフポイント事務局ではお答えできません。

7	令和 5 年度は 1 口あたり 1,500 ポイントで申込口数に上限はありませんでしたが、令和 6 年度に 1 口あたり 2,600 ポイントになり、申込上限回数が設定されたのはなぜですか。	令和 5 年度は好評により短期間で交換申込が終了しましたが、令和 6 年度はより長期間多くの方にお楽しみいただくため、1 口あたりのポイント数を引き上げ、申込みの上限回数を設定しました。
8	令和 6 年度は申込上限回数が 40 回でしたが、令和 7 年度は 30 回になったのはなぜですか。	令和 6 年度も好評により短期間で交換申込が終了しましたが、より長期間多くの方に電子マネー等への交換をご利用いただくため、令和 7 年度は申込みの上限回数を変更しました。

(7) プレゼント品抽選への応募

No.	質問	回答
1	抽選応募できるプレゼント品について教えてください。	企業・団体のご協賛により、様々なプレゼント品をご用意しています。詳細は堺市ホームページ「抽選で当たる！選べるプレゼント品」のページやアプリ内でご確認ください。
2	抽選応募の申込み後に取り消すことはできますか。	抽選応募申込完了後の取り消しはできませんのでご了承ください。
3	抽選はいつ行われますか。	1 回目の抽選は令和 7 年 10 月上旬頃、2 回目の抽選は令和 8 年 1 月上旬頃、3 回目の抽選は令和 8 年 3 月上旬頃に行う予定です。
4	抽選の結果はどのように分かりますか。	当選者の方には、堺エコライフポイント事務局からメールでご連絡する予定です。なお、堺エコライフポイント事務局から Gmail アドレスにてメールを送信しますので、「@gmail.com」からのメールを受信できるよう設定し、メールボックスに空き容量がある状態にしておいてください。 当選されなかった方には連絡しませんので、ご了承ください。
5	当選したプレゼント品は返品できますか。	プレゼント品は、協賛企業様から当選者に直接提供いただけます。不具合等で返品をご希望の場合は、発送された協賛企業様に直接ご相談ください。
6	当選したプレゼント品の使い方などを教えてください。	プレゼント品は、協賛企業様から当選者に直接提供いただけます。使用方法などでご質問がある場合は、発送された協賛企業様に直接お問い合わせください。堺エコライフポイント事務局ではお答えできません。

No.	質問	回答
7	当選したプレゼント品をフリマアプリ等で出品しても良いですか。	プレゼント品は、本事業の趣旨に賛同した企業様から協賛で提供いただいているものです。フリマアプリへの出品等の行為はお控えください。

(8) 動画閲覧クエスト

No.	質問	回答
1	動画閲覧クエストとは何ですか。	動画を閲覧することで、ボーナスポイントが当たる抽選に挑戦するための「お宝のカギ」を獲得できる機能です。
2	動画が再生されません。	ご利用の端末の通信状況（インターネット接続されているか）をご確認ください。モバイル回線の手数料制限が発生している場合や、通信速度の遅い Wi-Fi に接続している場合は、動画の読み込みに時間がかかることがあります。 ※広告ブロックアプリをご利用の場合は、広告ブロックを無効にしてから再度お試しください。 ※広告動画が一時的に配信されていないことがありますので、しばらく時間をおいてから再度お試しください。
3	動画閲覧クエストは何回まで挑戦できますか。	動画閲覧クエストは 1 日 3 回まで挑戦可能です。
4	お宝のカギの利用方法について教えてください。	動画閲覧クエスト機能でお宝のカギを取得後、「宝箱チャレンジ」>「チャレンジする」を押下すると、ボーナスポイントが当たる抽選（宝箱チャレンジ）に挑戦できます。
5	特定の企業の動画広告が表示されますが、市の事業として問題はないのですか。	動画閲覧クエストで表示される広告は、本アプリ提供事業者が契約している外部の広告サイトから配信されているものであり、堺市が特定の企業の動画広告を選定しているものではありません。
6	ゲームの広告動画などが流れますが、広告内容が市の事業にそぐわないのではないのでしょうか。	配信される広告のジャンルは、堺市広告掲載基準に準じて制限をかけています。
7	広告配信で市は広告料収入を得ているのですか。	広告配信で得られる広告料は、本事業の運営資金として活用しています。

(9) 宝箱チャレンジ

No.	質問	回答
1	宝箱チャレンジとは何ですか。	動画閲覧クエストで付与された「お宝のカギ」を使って、ボーナスポイントが当たる抽選に挑戦できる機能です。 カギ 1 個につき 1 回挑戦できます。
2	お宝のカギはどうすれば獲得できますか。	動画閲覧クエストで広告動画を最後まで視聴すると、お宝のカギを 1 本獲得できます。
3	宝箱チャレンジでは何ポイントもらえるのですか。	当たりの場合、100 ポイント、50 ポイント、10 ポイントのいずれかがもらえます。はずれが出現する場合があります。

(10) 加盟店一覧

No.	質問	回答
1	加盟店一覧とは何ですか。	堺エコライフポイントがもらえる対象店舗等を確認できる機能です。
2	店舗の検索方法を教えてください。	店舗を検索する場合は、次の操作を行ってください。 1. アプリ内のホーム画面中央にある「加盟店一覧」を押下し一覧を表示 2. 右上の「絞り込み」を押下 3. 検索画面から店舗名（部分一致）を入力又は地域、カテゴリを選択し検索
3	店舗の場所の確認方法を教えてください。	店舗を地図上で確認する場合は、次の操作を行ってください。 1. アプリ内のホーム画面中央にある「加盟店一覧」を押下し一覧を表示 2. 右上の「地図で見る」を押下

(11) クーポン一覧

No.	質問	回答
1	配信されているクーポンはどこで確認できますか。	アプリのホーム画面にある「クーポン一覧」からクーポンを確認できます。 ※クーポンが配信されていない期間もありますので、ご了承ください。

No.	質問	回答
2	クーポンの使用方法について教えてください。	アプリのホーム画面にある「クーポン一覧」から使用したいクーポンを選択し、店頭でお店の方にご提示ください。 なお、期限や回数などの利用条件等は各クーポン画面をご確認ください。 ※クーポンが配信されていない期間もありますので、ご了承ください。

(12) お知らせ配信

No.	質問	回答
1	配信されているお知らせはどこで確認できますか。	アプリのホーム画面下のお知らせ画面からご確認ください。 過去に配信したお知らせの一覧は、「もっと見る」を押下し確認できます。

(13) アンケート

No.	質問	回答
1	配信されているアンケートはどこで確認できますか。	アプリのホーム画面中央の「アンケート」からご確認ください。 ※アンケートが配信されていない期間もありますので、ご了承ください。
2	アンケートで付与されたポイントはどこで確認できますか。	アプリのホーム画面上部の「履歴」からご確認ください。

(14) その他

No.	質問	回答
1	堺エコライフポイントアプリに関する問い合わせ先を教えてください。	よくあるご質問を確認した上で何かお困りのことがある場合は、アプリ内の「お問い合わせ」やメール (sakai.elp@gmail.com) で堺エコライフポイント事務局までご連絡ください。 返信には数日いただく場合があります。また、原則として、夜間、土・日・祝日は対応していませんのでご了承ください。 なお、ご質問・お問い合わせ内容によってはお返事できない場合があります。
2	アプリの利用規約を確認する方法を教えてください。	アプリの利用規約は、次の手順で確認できます。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「…（メニュー）」>「利用規約」を押下

No.	質問	回答
3	アプリ内で取得される個人のデータの取扱いについて教えてください。	アプリで取得した個人情報の取扱いについては、次の手順で確認できます。 1. アプリを起動 2. アプリ内のホーム画面右下にある「・・・（メニュー）」>「利用規約」及び「プライバシーポリシー」を押下