

# 藤沢市くらし応援カード

---

## 店舗様向けFAQ(よくある質問)

藤沢市企画政策部企画政策課



**Q** 藤沢市暮らし応援カード  
(バニラVisaギフトカード) とは何ですか？

**A** 藤沢市が国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用し、全市民に配付する、プリペイド型のギフトカードです。全市民に1人1枚、1人当たり5,000円をチャージしたものを配付しています。追加の残高チャージはできません。

**Q** 配付対象者について教えてください。

**A** 2026年(令和8年)2月1日時点で藤沢市の住民基本台帳に登録のある市民です。

**Q** 店舗側で事前の参加申込みは必要ですか？

**A** 不要です。条件を満たすVisa加盟店であれば利用が可能です。

**Q** カードの利用期限はありますか？

**A** 2026年(令和8年)11月30日までです。期限を過ぎたカードは利用できません。

## カードの性質について

**Q** このカードはクレジットカードですか？

**A** クレジットカードと同様に使える使い切りのプリペイドカードです。1回払い・磁気読取にのみ対応しています。

**Q** 決済手数料はかかりますか？

**A** Visa加盟店としてお支払いいただく通常の決済手数料（店舗負担）が発生します。

**Q** チャージはできますか？

**A** できません。

**Q** どの店舗で使用できますか？

**A** 全国のVisa加盟店の店頭で使用できます。ICチップ非搭載のカードのため、磁気テープの読み取りのできる端末が必要です。

**Q** オンラインショップやネットショップでも使用できますか？

**A** 使用できません。本来のバニラVisaギフトカードはオンラインショップ等でも使用ができますが、藤沢市くらし応援カードについては、可能な限り市内店舗での利用を進めるため、オンラインショップでは利用できない設定を行っています。

**Q** お客様から「残高を教えてください」と言われた場合は？

**A** 店舗側では残高照会はできないため、カード裏面の二次元コードから、専用サイトで確認していただくか、専用ダイヤルの電話番号（0570-077-096）にご連絡いただくようご案内ください。

**Q** レシートに残高は印字されますか？

**A** 印字されません。

**Q** 決済時にカード残高が不足した場合の対応はどうすればよいですか？

**A** 決済時にエラーになります。カード残高は店舗側では確認できませんので、お客様にカード裏面の二次元コードをスマホで読み取り、照会していただいでください。

店舗側の運用で、現金やポイントとの併用払い、会計の分割が可能であれば、不足分を他の方法で決済してください。対応不可であれば、カードは使えない旨をお客様にお伝えください。

**Q** 現金や電子マネーとの併用は可能ですか？  
(6,000円の商品を、カード5,000円分+現金1,000円で支払いたい場合)

**A** 原則はできませんが、クレジットカードと現金・QRコードの併用決済に対応している店舗であれば、可能な場合があります。対応不可であれば、お客様にその旨をお伝えください。

**Q** ポイントとの併用は可能ですか？ (1,000円の商品を、カード800円分+ポイント200円分で支払いたい場合)

**A** 可否は店舗での対応によります。併用が可能であっても、カード決済の前に、ポイント200円分を会計から差し引くことが必要な場合があります。また、ポイントと併用して残高の使い切りを行いたい場合、事前に残高を把握した上で、会計と残高の差分をポイント利用した後にカード決済を行うような運用を行う必要があります。対応不可であれば、お客様にその旨をお伝えください。

**Q** 1度の決済に複数枚のカードを使用することはできますか？ (20,000円の商品を家族4人のカードで決済したい場合)

**A** 原則は使用できませんが、クレジットカードの複数枚使用に対応している店舗であれば、可能な場合があります。対応不可であれば、お客様に複数枚の利用はできない旨をお伝えください。

**Q** サイン（署名）や暗証番号は必要ですか？

**A** いずれも不要です。ただし、自社の運用で署名が必要な場合には、お客様に自署をいただいでください。

**Q** セルフレジで使えますか？

**A** 磁気テープの読み取りが可能な端末を使用していれば可能です。一部の自動券売機などではご利用いただけない場合があります。

**Q** 支払い方法は何かを選択すればよいですか？

**A** 「クレジットカード」を選択してください。

**Q** 決済でエラーになりました

**A** 以下の原因が考えられます。

①読み取りエラーの可能性がります。

カードを通す方向やスライドする速度を変えてお試してください。端末自体はスライド式に対応していても、店舗様側で使用できない設定にしている場合があります。

②残高不足の可能性がります。

お客様にカード裏面の二次元コードから、専用サイトで確認していただくか、残高照会用の電話番号（0570-077-096）をご案内して残高を確認するようご案内ください。

③ご利用できない加盟店（ガソリンスタンド等）や商品場合があります。

利用条件をご確認ください。

④カードの磁気不良や破損の可能性がります。

お客様にカード裏面の専用ダイヤル（0570-077-096）へご連絡いただくようご案内ください。

⑤利用期限切れ

カードの利用期限（2026年11月30日）を過ぎている場合、利用ができません。

**Q** 返品・返金処理はどのように行えばよいですか？

**A** 通常のVisaクレジットカード決済の返品・返金 対応と同様の処理を行ってください。

**Q** カードで購入した商品が返品された場合、どのように返金されますか？

**A** 購入した商品の返品処理を行うと、購入時に利用した同じカードに代金が戻ります。

**Q** カードにはいつ返金が反映されますか？

**A** カードに代金が戻るまで数日から最大8週間程度かかる場合があります。  
返金前にカードの有効期限（2026年11月30日）を過ぎてしまうと利用ができなくなりますので、その旨をお客様にお伝えください。

**Q** スタッフへは基本事項として何を伝えればよいですか？

**A** 基本事項としては以下の通りです。

- ①磁気読み取り式カードであること（タッチ・差込みは不可 ※一部、差込み式で対応可の端末あり）
- ②残高の照会は専用サイトや専用ダイヤルでお客様自身に行っていただく必要があること
- ③現金・ポイント併用やカードの複数枚利用は店舗ごとのルールで行うこと

**Q** 事業やカードのことでわからないことがあったらどうすればよいですか？

**A** お問い合わせ内容に応じて、下記の番号にご連絡ください。

■残高に関すること・カードの利用方法に関すること

バニラVisaギフト専用ダイヤル

0570-077-096（9：00～18：00 土日祝日を除く）

■藤沢市くらし応援カード事業に関すること

藤沢市くらし応援カード事業コールセンター

050-3816-5365（9：00～17：00 土日祝日を除く）開設期間：2026年4月20日から2026年12月11日まで