

2023年3月2日

全国旅行支援ご利用者様各位

地域クーポン（regionPAY）システム障害に関する今後の対応について

2023年2月24日（金）夕刻に発生したシステム障害により、地域クーポンの発行、チャージ、決済が出来ない事象が発生しました。ご迷惑をおかけいたしました大変申し訳ございませんでした。

システム障害の影響で利用することができなかったクーポン残額の補償及び補償専用コールセンターの設置について下記の通りご案内します。

記

1. 補償対象

（A）下記①②の両方を満たす方

- ①有効期限が2023年2月24日（金）23:59までの地域クーポンをお持ちの方で、
- ②有効期限延長後の2023年2月27日（月）0:00時点で1円以上のクーポン残額がある方

（B）下記①②のいずれかを満たす方

- ① 障害発生時間帯にクーポンが使用できず、現金等で支払を行ったが、同時にクーポン残額が引き落とされてしまった方
（例：お店にて現金等で支払ったが、同時にアプリ残高も引き落とされていた）
- ② 障害発生時間帯にクーポン使用を試みた際、決済ボタンを複数回押下したため、重複してクーポン残高が引き落とされてしまった方
（例：500円×1回を使用したつもりが、500円×3回=1,500円分が引き落とされていた）

2. 補償手順

（A）の方について

- （1）地域クーポンの有効期間を、2023年3月31日（金）23:59まで延長します。
- （2）2023年3月31日（金）までにご利用出来なかった方は、4月以降以下の手順となります。

<regionPAY アプリに登録いただいたうえで利用出来なかった方>

アプリ登録時にご入力いただいた電話番号宛に、ショートメールにてご案内をお送りいたしますので、ご希望のキャッシュレスポイントを選択いただきます。残高相当分を選択いただいたキャッシュレスポイントにて4月下旬を目途にお送りいたします。

【選択いただけるキャッシュレスポイント（予定）】

・Amazon ギフトカード・Ponta ポイントコード・PayPay ポイント・Edy ギフト ID

<regionPAY アプリを使わず紙クーポンにて支払いしようとして出来なかった方・既にアプリ退会済の方>

- ① ご希望のキャッシュレスポイントを選択いただきます。残高相当分を選択いただいたキャッシュレスポイントにて4月下旬を目途にお送りいたします。
- ② 銀行振込を希望される方は、入力サイトにて、口座番号、ご本人情報、ご宿泊に関する情報等を入力いただきます。ご入力データを集計、確認のうえ振込みますので、お振込みは5月以降となります。

※いずれの場合も、3/20頃開設予定の“補償対応特設サイト”において、お手続きをお願いします。改めて本HPにてお知らせします。

(B) の方について

別途対応を本HPにてお知らせします。

3. お問い合わせ先

全国旅行支援地域クーポン regionPAY 補償コールセンター

TEL : 0120-479-249

受付時間：平日 10:00～18:00 (3月中は土日祝も受付)

以上