

2023年3月2日  
(追記) 2023年3月13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 (第二報)

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て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)
- ※障害発生時間帯における決済で、上記以外の事象があった方は、下記のコールセンターまでお問い合わせください。

### 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、2023年3月31日(金) 23:59時点の地域クーポン残額相当分のキャッシュレスポイントをお送りいたします。

【選択いただけるキャッシュレスポイント】

- ・ 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
- ・ [nanaco ギフト](#)

<regionPAY アプリに登録いただいたうえで利用出来なかった方>

- ・お手続き方法：利用者様による手続きは不要です。  
※アプリ登録時にご入力いただいた電話番号又はメールアドレスへ、キャッシュレスポイント受取サイトの URL を配信いたします。
- ・送付時期：2023 年 4 月上旬以降
- ・お受取期限：2023 年 5 月 31 日（水）

<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>

- ・お手続き方法：キャンペーンを利用された都道府県の全国旅行支援 HP 内の「補償対応特設サイト」（2023 年 3 月 22 日（水）オープン予定）より申請をお願いいたします。
- ・お手続きに必要な情報  
氏名、ご連絡先、利用都道府県、旅行日、地域クーポン（紙）お問合せ番号、受取案内配信先（携帯番号又はメールアドレス）など
- ・お手続き期限：2023 年 4 月 30 日（日）
- ・お受取期限：2023 年 5 月 31 日（水）

※尚、紙クーポンを紛失しお問合せ番号が不明な方は、大変お手数ですがクーポンの発行店（旅行会社や宿泊施設など）にてご確認をいただきますようお願いいたします。

(B) の方について

- ①下記のコールセンターまでお問い合わせください。  
お問い合わせの際、下記 4 点をお伺いさせていただきますので予めご了承ください。
  - ・地域クーポン（紙）のお問い合わせ番号 ・有効期限
  - ・ご旅行先の都道府県 ・ご利用店舗名
- ②お伺いした情報とご利用店舗における情報の確認ができ次第、地域クーポンの有効期限を 2023 年 3 月 31 日（金）23:59 まで有効期限を延長の上、クーポン残高の戻入を行います。  
尚、上記の延長された期限までに地域クーポンが利用できなかった方については、  
(A) ②の方と同様の対応とさせていただきます。

※ご事情によりキャッシュレスポイントの受取をご希望されない方につきましては、「補償対応特設サイト」（2023 年 3 月 22 日（水）オープン予定）より口座番号、ご本人情報、ご宿泊に関する情報等、別途申請をお願いいたします。ご入力内容を確認後、5 月中旬以降、順次振込にてご返金をいたします。

※補償対応特設サイトの URL につきましては、第 3 報にてご案内いたします。

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