

2/24（金）発生 地域クーポン（region PAY）システム障害に関する今後の対応について

（青字：3/24 追記、3/28 補償対象者（1）②の方追記）

（赤字：4/6 追記）

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（紙）の発行、チャージ、決済が出来ない事象が発生しました。上記により、ご迷惑をおかけいたしましたこととお詫び申し上げます。

ご利用出来なかったクーポン残額の補償、及び専用コールセンターの設置については、下記の通りとなりましたのでご案内いたします。

1. 補償対象者

（1）障害発生時間帯に電子クーポンを御利用できなかったことにより、電子クーポンの利用残高が1円以上残っている方。

- ① 有効期限が、2月24日（金曜日）23時59分までの地域クーポンを持つ方で、利用障害に伴い利用期限を2月26日（日曜日）23時59分まで延長する措置をしたが、既に千葉県を離れてしまい利用することができなかった等により、2月27日（月曜日）00時時点で、1円以上のクーポン残高がある方。
- ② 有効期限が、2月25日（土曜日）23時59分までの地域クーポンを持つ方（宿泊の方）で、既に千葉県を離れてしまい利用することができなかった等により、2月26日（日曜日）00時時点で、1円以上のクーポン残高がある方。

（2）障害発生時間帯に電子クーポンの利用を試みた際に、想定外の引き落としがされた方等

- ① 障害発生時間帯に地域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
- ② 障害発生時間帯に地域クーポンの使用を試みた際、決済ボタンを複数回押下したため、重複して決済されてしまった方

※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. 補償手順について

補償対象者（1）①の方

- ① お持ちの地域クーポンの有効期間を、2023年3月31日（金）23:59まで延長いたします。
- ② 2023年3月31日（金）までに上記①がご利用出来なかった場合、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（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
- ・ nanaco ギフト

≪申請方法≫

<地域クーポン（紙）をアプリにチャージしていたが決済が出来なかった方>

- ・申請方法：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 10 日（月）～4 月 21 日（金）順次送付
 - ・受取期限：2023 年 5 月 31 日（水）

<アプリを使わず地域クーポン（紙）での決済が出来なかった方、すでにアプリ退会済みの方>

- ・申請方法：下記 URL の「補償対応特設サイト」（2023 年 3 月 24 日（金）14 時オープン）より申請をお願いいたします。

URL：<https://region-pay.com/pages/compensation.html>

※申請時に必要な情報

氏名、ご住所、ご連絡先、メールアドレス、地域クーポン（紙）お問合せ番号

※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。

- ・申請期限：2023 年 4 月 30 日（日）
- ・キャッシュレスポイント受取サイト URL 送付時期：2023 年 4 月 28 日（金）～5 月 10 日（水）順次送付
- ・受取期限：2023 年 5 月 31 日（水）

受取サイトの URL は region PAY のアプリに登録された連絡先へ下記連絡元よりお送りいたしますので、受信いただけるよう設定の程お願い致します。

▽メールアドレスにて登録された場合（メール送信）

regionpay_compensation_ml@giftpad.jp

▽電話番号にて登録された場合（SMS 送信）

03-5244-9370

※ご利用の携帯キャリアにより表記が異なる場合がございます

上記の送付時期を過ぎてもメール・SMS が届かない場合や、再送をご希望の際には下記 3. お問合せ先の region PAY 補償コールセンター（TEL：0120-479-249）までお問い合わせ下さい。

※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 24 日（金）14 時オープン）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。

補償対象者 (1) ② の方

① 全国旅行支援地域クーポン regionPAY 補償コールセンターにお申出ください。

お申し出いただいた内容を「千葉とく旅キャンペーン運営事務局」にて確認の上、延長処理を行います。
なお、3月27日(月曜日)までにお申し出ください。

② 2023年3月31日(金)までに上記①がご利用出来なかった場合、「千葉とく旅キャンペーン運営事務局」より返金振り込みを行います。

手続き等の詳細は、3月27日(月曜日)までにお申し出いただいた方へ「千葉とく旅キャンペーン運営事務局」より4月3日(月曜日)以降、順次個別にメールでご案内をお送りいたします。

補償対象者 (2) の方

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年の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、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。

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別途申請をいただき、振込にてご返金を行います。

補償対象者 (1) ①の方と同様に申請方法となりますので、詳しくは、「2. 補償手順について⇒補償対象者

(1) ①の方 《申請方法》」をご確認ください。

3. お問い合わせ先

全国旅行支援地域クーポン region PAY 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)