

2023年3月24日

ただいま東京プラス ご利用者様各位

2/24（金）発生 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
（3月24日時点）

本件については全国旅行支援地域クーポン regionPAY 補償コールセンターにかわり、ただいま東京プラス事務局よりご連絡をいたしております。

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た件につきまして、補償に関する詳細をご案内いたします。改めてご迷惑をおかけいたしましたことをご詫言申し上げます。

記

1. 補償対象

全国旅行支援を利用して、地域クーポンを regionPAY にて受け取ったご利用者様の内、下記の条件に該当する方を対象とします。

(A) 下記に該当する方

- ・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かつ2月26日（日）23:59までの有効期限延長後にも1円以上の残額がある方

(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. 補償について

(A) の方について

- ① お持ちの地域クーポンの有効期限を、2023年3月31日（金）23:59まで延長いたします。可能な限り、再度都内にお越しいただきご利用ください。
- 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、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

≪申請方法≫

<地域クーポン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 月上旬以降
- ・ 受取期限：2023 年 5 月 31 日（水）

<アプリを使わず地域クーポン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：
全国旅行支援地域クーポン regionPAY 補償対応窓口が開設する「補償対応特設サイト」（外部サイト）より申請をお願いいたします。（2023 年 3 月 24 日（金）14 時開設）
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）にてご確認ください。
- ・ 申請期限：2023 年 4 月 30 日（日）
5 月初旬頃～順次受取サイトの URL をお送りいたします
- ・ 受取期限：2023 年 5 月 31 日（水）

(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と同様の対応をいたします。

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

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