

2023年3月13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13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とお詫び申し上げます。

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）のご案内を別途させていただきます（2023 年 3 月 22 日（水）開設予定）。そちらから申請をお願いいたします。  
※申請時に必要な情報  
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  
※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）
- ・ 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。

※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、別途ご案内いたします。

### 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