

2023年3月2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

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下記の通りご案内いたします。

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

2. 補償手順について

(A) の方について

- ① お持ちの地域クーポンの有効期間を、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、下記の補償を行います。
<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>
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ご選択の上、ご利用ください。

上記の残額相当分は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

<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>

大変恐縮ですが、ご自身で“補償対応特設サイト”（3/20頃開設予定）にアクセスの上、お手続きをお願いいたします。4月下旬を目途に残額相当分をお送りいたします。

※止むを得ず銀行振り込みを希望される場合は、口座番号、ご本人情報、ご宿泊に関する情報等を入力サイトに
てご登録いただきます（ご入力内容を確認後、5月以降を目途に振込いたします）。

(B)の方について

別途対応をお知らせします。

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