

2023年3月2日

今こそ しずおか 元気旅（全国旅行支援）
ご利用者 各位

しずおか元気旅事務局

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（第一報）

本件については全国旅行支援地域クーポン region PAY 補償コールセンターに代わり、しずおか元気旅事務局よりご連絡しております。

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（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（紙）を region PAY 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①または②に該当する方

- ①有効期限が2023年2月24日（金）23:59までの地域クーポン（紙）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
- ②2023年2月24日（金）の日帰り旅行または2月23日（木）が最終宿泊日（チェックアウトが2月24日）の方で1円以上のクーポン残高がある方

(B) 下記①②のいずれかに該当する方

- ①障害発生時間帯に地域クーポン（紙）が使用出来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（紙）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（紙）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、再度静岡県にお越しいただきご利用下さい。
- 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、下記補償を行います。
＜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＞
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で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、ご利用下さい。
上記の残額相当分は4月下旬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（紙）での決済が出来なかった方、既にアプリ退会済の方＞
大変恐縮ですが、ご自身で“補償対応特設サイト”（3/20頃）にアクセスの上、
お手続きをお願いいたします。

4月以降、上記サイトにてご案内するキャッシュレスポイントを選択いただき、
残額相当分を4月下旬目途にお送りいたします。

※止むを得ず銀行振込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

全国旅行支援助地域クーポン 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）

以上