

2023年3月2日
(追記)2023年3月13日
(追記)2023年3月24日
(追記)2023年4月7日

愛郷ぐんま全国割 ご利用者様各位

全国旅行支援群馬県事務局

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（第四報）

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、全国旅行支援群馬県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（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 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（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

(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（紙）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（紙）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（紙）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、再度群馬県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（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：キャンペーンを利用された都道府県の全国旅行支援 HP 内の「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）にてご確認ください。

- ・ 申請期限：2023年4月30日（日）
- ・ 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）

(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（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regionPAY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、補償コールセンターまでお問い合わせ下さい。

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

以上