

2023年3月2日

くもと再発見の旅 ご利用者様各位

くもと再発見の旅事務局

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（第一報）

本件につきましては、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、くもと再発見の旅事務局よりご連絡をしております。

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
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）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。
再度熊本県にお越しいただく機会がございましたらご利用ください。
- 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（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（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>

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、

残額相当分は4月下旬を目途にお送りいたします。

※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けます（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