

2023年3月13日

いわて旅応援プロジェクトご利用者様各位

いわて旅応援プロジェクト事務局

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（第二報）

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、いわて旅応援プロジェクト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、再度岩手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（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 22 日（水）オープン予定）より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（紙）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
※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（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。

※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、第3報にてご案内いたします。

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

※紙クーポンのお問い合わせ番号記載の位置について

この度はご利用いただき、ありがとうございます。

紙クーポン (クーポン取得用QR)

この紙クーポン(クーポン取得用QR)をお店に提示してください。

施設名/事業者名
ご利用者様
クーポン金額
有効期間
チャージコード

※クーポンご利用前に、下記注意事項もご確認ください。

電子クーポン

「region PAY」アプリをダウンロードして、「いわて応援クーポン」にチャージしてご利用ください。

- 「region PAY」アプリで左上のQRを読み取ってください。
紙クーポンとして利用した場合にも、残高はアプリにチャージできます。いわて応援クーポンをアプリにチャージした場合は、紙クーポンとしての利用はできません。
※左上のQRが読み取れない場合は、アプリよりチャージコードを入力してチャージしてください。
- アプリでチャージ金額を確認
チャージする金額を確認し、チャージボタンを押してください。
- 「いわて旅応援プロジェクト第4弾」のクーポン加盟店舗で利用
お店のQRを読み取って決済を行ってください。
※クーポン加盟店舗はアプリ内もしくはキャンペーンHPでご確認ください。

region PAYアプリは下記QRを読み取ってダウンロードしてください。

▲iPhoneの方 ▲Androidの方

https://www.iwate-tabipro-ver4.jp/

●注意事項
- アプリへのチャージは上記有効期限内に行ってください。(有効期間が過ぎた場合は無効となります。)
- チャージ後のいわて応援クーポンの有効期間も上記期間です。(有効期間が過ぎた場合は無効となります。)
- スマートフォンをお持ちでない場合は、紙クーポンとして本書面でのご利用も可能です。(利用可能店舗については制限がございます。)
- クーポン残高は、店舗でお買い物の時に確認ができます。
- いわて応援クーポンで購入した商品・サービスに対する返品及び返金は一切できません。お買い物の時に、店舗とクーポンの利用金額を確認してから、決済してください。
- 折れ曲がりや水濡れ等によるQRが読み込めなくなる場合があります。
- 本紙クーポン(クーポン取得用QR)の盗難・紛失・滅失によるトラブルに対して、本キャンペーン事務局は一切の責任を負いません。
- クーポン加盟店舗におけるクーポン(いわて応援クーポン)の使用対象とならないものがあります。詳しくは、本キャンペーンサイトFAQを参照。
- 通信会社の都合により、本サービスの利用ができない場合に関して、本キャンペーン事務局は一切責任を負いません。

●禁止事項
- 本クーポンの譲渡、転売行為および詐欺等の犯罪に結びつく行為。 - その他本キャンペーン事務局が不適当と判断した行為。

いわて旅応援プロジェクト(第4弾)事務局 受付時間 平日10時～17時

利用者向け ☎ 019-623-1145 宿泊旅行会社向け ☎ 019-623-3103 いわて応援クーポン 加盟店舗向け電話番号 ☎ 019-623-3109

お問い合わせ番号

※紙クーポンのお問い合わせ番号はこちらです