

2023年3月2日  
(追記)2023年3月13日  
(追記)2023年3月24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 (第三報)

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、(愛郷ぐんま全国割) 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)  
5月初旬頃～順次受取サイトの URL をお送りいたします
- ・ 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 region PAY 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

### 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