

2023年3月2日

やまなしグリーン・ゾーン旅割ご利用者様各位

やまなしグリーン・ゾーン旅割事務局

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、やまなしグリーン・ゾーン旅割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）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、再度山梨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、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 頃開設予定）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月下旬を目途にお送りいたします。

※や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

補足資料

専用コールセンター

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）

補償対象者（利用者）の定義

全国旅行支援を利用して、やまなしグリーンゾーン旅割クーポンを regionPAY を通じて受け取った利用者の中、下記の条件に該当する方を対象とします。

<A：下記①②の両方を満たす方>

- ①有効期限が 2023 年 2 月 24 日（金） 23:59 までのクーポンをお持ちの方で、
- ③ 期限延長後の 2023 年 2 月 27 日（月） 00:00 時点で、1 円以上のクーポン残額がある方

<B：下記①②のいずれかを満たす方>

- ①障害発生時間帯にクーポンが使用できず、現金等で支払いを行ったが、同時にクーポン残額が引き去りされた方
（例：お店にて現金等で支払ったが、同時にアプリ残高も引き去りされていた）
- ②障害発生時間帯にクーポン使用を試みた際、決済ボタンを複数回押下した為、重複してクーポン額が引き去りされていた方
（例：500 円×1 回を使用したつもりが、500 円×3 回=1,500 円分の引き去りがされていた）

※B の対象者に関する対応方は現在調整中です。決まり次第別途ご連絡いたします。

補足資料

A の対象者への補償内容（予定）

- ・ 不使用クーポンの残額有効期限を 2023 年 3 月 31 日（金）宿泊まで延長の上、同日までに使用できなかった方を対象にキャッシュレスポイントでクーポン残額を補償します。

2023 年 3 月～ 3 月 31（金）

2023 年 4 月 1 日（土）～ 4 月 30 日（日）

やまなしグリーンゾーン旅割
クーポンの有効期限延長
（3月31日まで）

アプリ
利用者

アプリ登録時に入力された
携帯番号に SMS を送信し、
キャッシュレスポイントを付与

※対象者が選べる形（予定）

- ①Amazon ギフトカード
- ②Ponta ポイントコード
- ③PayPay ポイント ④Edy ギフト ID

紙
クーポン
利用者

対象者の申し出を基に
キャッシュレスポイントを付与

※「補償対応特設サイト」（3/20 頃開設予定）
にアクセスの上、お手続きをお願いいたします。

※やむを得ず銀行振り込みをご希望の場合は、口座番号、ご本人情報、ご宿泊に関する情報等をご登録いただきます。