

クレジット決済システム不具合による「二重請求」

に関するお詫びとお知らせ

このたび、平成 30 年 7 月 9 日（月）に弊社店舗にて Visa、MasterCard、Diners のマークがついたクレジットカード、デビットカードおよびプリペイドカードをご利用されたお客様のカードご利用分が二重に計上されていることが 7 月 13 日（金）に判明いたしました。

・ 発生件数：19,861 件 発生金額：54,093,633 円

原因は、弊社が利用しております東芝テック株式会社運営のクレジット決済システムの不具合により、カード会社へ当該日のご利用データを二重送信したことによるものです。

すでに 7 月 14 日（土）に二重に送信されたデータに対する取消データを各カード会社等へ送信しておりますが、一部のお客様にはご利用明細書等で同一のご利用内容が二重に表示される等が生じております。いずれのカードにつきましても、取消処理に関しては確実に行われております。

なお、本件はサイバー攻撃によるものではございません。また、お客様情報が流出することもございません。

つきましては、お支払い方法毎の影響およびその対応を下記のとおりお知らせいたします。

カードご利用のお客様には多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

記

1. Visa、MasterCard、Diners のマークがついたクレジットカードご利用のお客様
 - (1) ご利用明細書の記載内容が、7 月 9 日のご利用分（正）、7 月 9 日のご利用分（二重分）、7 月 9 日のご利用分（取消）の 3 行に分けて表示される場合がございます。
 - (2) 一部のカード会社では取消処理がご請求締め日に間に合わず、次の締め日に取消処理となる場合がございます。
2. Visa、MasterCard マークがついたデビットカードをご利用のお客様
本件によりお客様のご口座から二重に引き落としされている場合は、取消処理の後、デビットカードを発行する金融機関より規約等の定めにしたがい返金されます。
3. Visa、MasterCard マークがついたプリペイドカードをご利用のお客様
本件によりお客様のチャージ残高から二重に引き落としされている場合は、取消処理の後、プリペイドカード発行会社より規約等の定めにしたがい返金されます。
4. 本件のお問い合わせ先
 - (1) 本件に関するお問い合わせ（クレジットカード等のご利用内容に関するものを除きます）
 - ・ 弊社お問合せ先 TEL. 072-772-0341、072-772-0342（受付時間 9:00～18:00）
 - (2) クレジットカード・デビットカード・プリペイドカードのご利用内容について
 - ・ カードを発行している会社・金融機関等へお問合せをお願いいたします。

弊社では今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止に向けて万全を期してまいりますので、何卒ご容赦賜りますよう、お願い申し上げます。

以上