

2018年6月14日

お客様各位

株式会社イープラス

クレジットカード決済の売上情報処理ミスによる二重請求について

この度、株式会社イープラス(以下「弊社」といいます)が決済代行を委託しておりますソニーペイメントサービス株式会社において、下記の期間に実施されたカード決済において、二重でカード売上情報が処理されていることが判明いたしました。

まず、お客様をはじめとする皆様に、多大なご心配・ご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。現時点で判明していることがら、ならびに対応についてご報告させていただきます。

記

1.発生事象

2018年6月7日 ソニーペイメントサービス株式会社が弊社から送られた決済データを取り込む際に、二重で取込をおこなってしまい、各カード会社にそのデータを送付。結果としてお客様のカード履歴を確認する Web において同じ請求が二つ表示されることになりました。

※デビットカードをご利用のお客様の場合、チケット代金が二重で引き落とされています。

2.対象期間 ならびに影響のあったお客様数

対象期間 : 2018年5月20日(日)~2018年6月4日(月)

対象者数 : 16,390名(内 デビットカードのお客様 383名)

3.対象となるサービスならびに公演

事象が発生しているのは、下記の弊社がチケット販売を受託させていただいているサービス、ならびにメディア先行、ファンクラブ受付等の40興行となります。

※イープラス会員としてご購入いただいたチケットについては、上記事象は発生していません。

◇対象サービス一覧 (50音順)

アメリカン・エクスプレス チケット・アクセス

H. I. P. プラチナム会員

MBS Webチケット

カジモト・イープラス

CREATIVEMAN MEMBERS 3A

GREENS MEMBERS(g-m e m s)

サモンプロモーション会員

清水音泉(湯仲間)

ジャイアンツ公式ファンクラブ CLUB G-P o

SMASH friends

チケットファン

PARCO STAGE PLAY会員

4.現在の対応 処理方法について

現在ソニーペイメントサービスにて各カード会社と連携し、重複した売上情報の取消処理を行っております。各カード会社にはすでに修正データが送られていますので、今後、カード会社が処理をおこなう予定です。カード会社によって異なりますが1週間程度で対応が完了する見込みです。

※「決済の取消」「引落分の返金」など、ご利用されたカード会社やカード種別によって処理が異なります。

対象のお客様へは、事象説明ならびにお詫びのメールを配信しております。

また、イープラス専用ダイヤル：0120-053-218(10:00～18:00)を設置し、お客様からのお問合せに対応させていただきます。

以上

お客様、関係各位には、多大なご迷惑をお掛けし、ご心配をいただきましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。