

2014年2月21日

ぴあ株式会社

## 「チケットぴあ」ご利用代金のクレジットカード二重請求に関するご報告とお詫び

平素より、当社事業へのご支援、ご理解を賜り、誠にありがとうございます。

このたび、2014年1月16日(木)～2月15日(土)の期間に、弊社のチケット販売サービス「チケットぴあ」のインターネットサイトをご利用になり、代金をクレジットカードにて決済された一部のお客様に対し、カード会社へのクレジット売上データ送信システムの不具合により、ご利用代金を二重にご請求してしまう事象が発生いたしました。本件に該当するお客様には、弊社より個別にお詫びとご説明をさせて頂いており、二重ご請求分の取り消し処理(手続き)は本日2月21日(金)中に完了予定です。

お客様ならびにお取引先様には多大なるご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。なお、本件に関するお客様の個人情報の流出等は一切ございません。

当社では今回の事態を厳粛に受け止め、今後このようなことが二度と発生しないよう、安定運用に向けて万全を期してまいりますので、引き続き弊社サービスをご愛顧賜りますよう謹んでお願い申し上げます。

### 1. 対象となるお客様

2014年1月16日(木)～2月15日(土)の期間中、チケット販売サービス「チケットぴあ」のインターネットサイト、及び提携サイトにおいて、クレジットカードにてご利用代金を決済された一部のお客様。(なお、チケットぴあの店舗、コンビニエンスストアの店頭にて、クレジットカードにてお支払いいただいたお客様につきましては、本事象は対象外となります。)

### 2. 発生した事態の内容と原因

クレジットカード会社様に対してお送りするクレジット売上データの作成処理に不具合があり、クレジットカードにて決済された取引の一部に関して、売上額が二重に計上されたデータが作成され、一部のクレジットカード会社様に送付されました。その結果、対象となるお客様に対し、ご利用代金を二重にご請求する事象が発生いたしました。

- ・発生件数:24,585件
- ・誤請求額:295,310,798円

### 3. 今後の対応と対策

- ・対象のお客様に対し、お詫びとご説明をメールにて順次配信(2014年2月21日～)
- ・重複ご請求分についての取り消し処理(手続き)を実施(2014年2月21日中)

- ※お客様宛のご請求データへの反映には、各カード会社ごとに一定の期間がかかります。
- ・クレジット売上データ作成処理の改修(2014年2月末完了予定)

4. お客様からのお問い合わせ先

お客様相談窓口 03-5774-5200(午前 10:00～午後 5:00／土日祝日を除く)

※2月 21 日(金)～23 日(日)は午前 10:00～午後 9:00 にて開設

0120-103729(午前 10:00～午後 9:00／2月 24 日(月)～)

メール [faq-card@pia.co.jp](mailto:faq-card@pia.co.jp)

5. 弊社業績に与える影響

本件はクレジットカード会社様に送付するデータにおいての誤処理であり、売上・業績等に与える影響はありません。

以上

<本件に関する報道お問い合わせ>

ぴあ株式会社 広報担当／小林、小澤

TEL:03-5774-5294 FAX:03-5774-5394 E-mail:koho@pia.co.jp