

令和5年7月3日  
福岡商工会議所  
福岡市経済観光文化局

福岡市政記者 各位

### プレミアム付商品券「ネクスペイ」の不具合について

プレミアム付商品券「ネクスペイ」におきまして、利用先店舗様から「二重に決済される事象が発生している。」とのお問い合わせにより、システムを確認したところ、一度の支払いに対して2回以上の決済処理が行われ、代金以上の金額がネクスペイ残高より差し引かれた事案が全体で165件起こっていることが判明しました。

同日中にシステム改修を行うとともに、システムで対象者と店舗を特定し、その後、同様の事案は起こっておりません。

対象者の皆様への返金処理につきましては、本日までに完了する予定でございます。

利用者の皆様におかれましては、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、万が一不具合があった場合はコールセンターにご相談いただきますようお願いいたします。

今後、二度とこのようなことのないように、しっかり取り組んでまいります。

#### <事案の概要>

発生時期 : 令和5年6月19日(月)～29日(木)

判明時期 : 令和5年6月29日(同日中にシステム改修)

発生件数 : 165件(158名・142店舗)

過重決済額 : 327,698円

返金状況 : 本日(7/3)までに全額返金(予定)

発生原因 : 通信状況等により処理速度が遅い環境では、スマートフォンで「支払う」ボタンをタップ後、次の画面に移行するまでにタイムラグが生じ、「支払う」ボタンを2回以上タップできてしまうため、発生する。

#### 【問合せ先】

福岡市経済観光文化局

総務・中小企業部地域産業支援課 本土

電話 092-441-3302