

令和8年4月30日

福岡市政記者 各位  
福岡経済記者 各位

福岡商工会議所  
福岡市経済観光文化局

### 福岡市プレミアム付電子商品券「FUKUOKA NEXT Pay(福岡ネクスペイ)」の不具合について

標記につきまして、この度、福岡市プレミアム付電子商品券「FUKUOKA NEXT Pay(福岡ネクスペイ)」が活用している決済アプリ「region PAY」において全国的な不具合が発生しました。その影響により、ネクスペイの一部の取引において、一度の支払いに対して2回以上の決済が処理される事案が判明しました。

事案判明後、速やかにシステム改修対応を行い、以降は同様の事案は確認されておりません。また、外部からのサイバー攻撃や個人情報の流出はございません。

現在、対象となる可能性のある商品券利用者並びに取扱店の皆様へ、確認のご連絡を行っております。確認が取れ次第、対象となる利用者の皆様へ過重分の返金を行います。

利用者並びに取扱店の皆様には、多大なるご心配と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。万が一、決済内容等に不具合の疑いがある場合には、コールセンターまでご相談くださいますようお願いいたします。

今後、再発防止に向けてシステム管理体制の強化を行い、二度とこのような事案が生じ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8年4月24日(金)正午から令和8年4月26日(日)午後10時までの間

判明時期：令和8年4月28日(火)午後2時(同日中にシステムを改修)

発生件数：最大466件(324店舗)

過重決済額：最大927,500円

返金状況：対象利用者並びに取扱店へ順次確認中。確認が取れ次第、返金対応を実施

発生原因：ネクスペイが活用しているシステム「region PAY」のサーバーにおいて、一部のサーバーに負荷が集中したことにより不具合が発生。現在は当該サーバーを切り離し、正常な稼働を確認。

#### 【対応状況】

4月28日：対象となる可能性のある商品券利用者並びに取扱店へ架電・メール送信

4月29日：確認が取れ次第、順次対象者への返金を開始

#### 【コールセンター】

ネクスペイ専用コールセンター フリーダイヤル 0120-53-8833(受付時間:午前9時～午後7時)

#### 【問い合わせ先】

福岡市経済観光文化局総務・中小企業部地域産業支援課  
課長 綾部 直樹  
電話:092-441-3302  
E-mail:chiikisangyo.EPB@city.fukuoka.lg.jp