

2019年4月24日

お客様 各位



楽天クレジットご利用代金過剰請求のお詫びとご報告

謹啓、春暖の候、お客様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、この度、弊社直営店86店舗におきまして、楽天クレジットカードにて楽天ポイントをご利用頂きました商品代金につきまして、お客様へ過剰請求していることが判明いたしました。

但し、ご利用内容に関しましては、一切の間違い、または変更等の問題が生じることはございません
ので、詳細につきましては、下記をご確認いただきますよう、宜しくお願い申し上げます。

お客様には、ご迷惑をおかけすることとなり、誠に申し訳ございません。今回の事態を厳粛に受け止め、今後このようなことがないよう、再発防止に向けて万全を期してまいりますので、何卒ご理解、並びに今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

過剰請求した代金につきましては取消処理を行い、些少ではございますが、対象のお客様には5月中に楽天ポイントを1000ポイント進呈いたします。次回ご来店の際にご利用ください。

謹白

記

1. 発生事象について

2019年1月28日に、割賦販売法の改正対応(クレジットカード番号等の非保持化対応)に伴い、大幅なデータベースの拡張を行いました。システム切替時の不具合により、処理が停止してしまいました。結果、大幅に復旧時間を要し、その後も、運用面のミス等に起因し、楽天カード利用代金から楽天ポイント分が差し引かれず、ポイント分のご利用金額をクレジットにて過剰に頂くという事象が発生いたしました。

2. 対象期間

2019年1月31日(木)～2019年2月12日(火)

3. 対象件数

楽天カードにて商品ご購入時に「楽天ポイント」をご利用頂きましたお客様 1,563件

なお、2月13日(水)以降、同様の事象は発生しておりません。その他、本件に関わるお問い合わせは、フリーダイヤル 0120-421-511(営業日:月～日、営業時間 10:00～18:00)までお願い申し上げます。

以上

対象店舗一覧

元売マーク	店舗名	住所
昭和シェル	八戸店	青森県八戸市石堂3-14-7
エネオス	北上店	岩手県北上市相去町和田127
昭和シェル	村田店	宮城県柴田郡村田町大字村田字北塩内89-1
昭和シェル	仙台港インター店	宮城県仙台市宮城野区中野4-2-14
昭和シェル	築館インター店	宮城県栗原市築館字照越永平90-1
エネオス	酒田北店	山形県飽海郡遊佐町比子字白木36-103
昭和シェル	鏡石店	福島県岩瀬郡鏡石町久来石824
エネオス	本宮店	福島県本宮市荒井字狐森4-5
昭和シェル	南相馬鹿島SA店	福島県南相馬市鹿島区浮田字もみの木沢218
コスモ	水戸店	茨城県東茨城郡茨城町小幡1008-1
昭和シェル	谷和原店	茨城県つくばみらい市小絹字芦戸95-2
コスモ	佐野店	栃木県栃木市藤岡町都賀2835-2
コスモ	黒磯店	栃木県那須塩原市下厚崎字立道西30-12
昭和シェル	上武国道店	群馬県伊勢崎市三和町3208-3
コスモ	岡部店	埼玉県深谷市西田92-1
コスモ	上尾店	埼玉県上尾市東町2-5-24
コスモ	越谷店	埼玉県越谷市大字袋山1844-1
昭和シェル	加須店	埼玉県加須市大字平永字壺町畑537
昭和シェル	横田店	東京都西多摩郡瑞穂町むさし野3-2-1
昭和シェル	厚木インター店	神奈川県厚木市酒井愛坪1728-1
コスモ	直江津店	新潟県上越市三ツ屋町5-39
昭和シェル	出雲崎店	新潟県三島郡出雲崎町大字桂沢415-1
コスモ	長岡店	新潟県長岡市片田町西荒田696-1
エネオス	富山店	富山県射水市稻積313-1
エネオス	金沢店	石川県金沢市松寺町西100-1
エネオス	武生店	福井県越前市白崎町22字惣作9-3
コスモ	丸岡店	福井県坂井市丸岡町高柳1-1-1
エネオス	伊那店	長野県上伊那郡南箕輪村鳥居原8303-3
エネオス	飯田店	長野県飯田市上殿岡508-5
昭和シェル	高森店	長野県下伊那郡高森町山吹4112
コスモ	塩尻店	長野県塩尻市宗賀字床尾1155-2
エネオス	中野店	長野県長野市豊野町蟹沢字日影1308-1
昭和シェル	軽井沢店	長野県北佐久郡軽井沢町大字追分字浅間山1433-1
コスモ	ニュー羽島店	岐阜県羽島市上中町長間字沼2583
昭和シェル	ひるがのSA上り店	岐阜県郡上市高鷲町鷲見字上野5245-8
昭和シェル	ひるがのSA下り店	岐阜県郡上市高鷲町鷲見字上野5415-3
昭和シェル	恵那峡SA下り店	岐阜県恵那市大井町2194-262

元売マーク	店舗名	住所
エネオス	養老SA下り店	岐阜県養老郡養老町橋爪西川原1477-2
コスモ	掛川店	静岡県掛川市梅橋曾我後323-2
コスモ	浜松店	静岡県浜松市南区下飯田町字橋羽方376
エネオス	富士店	静岡県富士市五貫島109-1
コスモ	御殿場店	静岡県御殿場市二枚橋字野中405-1
昭和シェル	刈谷店	愛知県刈谷市今川町井田100
コスモ	小牧店	愛知県小牧市多気東町28-1
コスモ	小牧南店	愛知県小牧市下小針中島1-153-1
エネオス	名神一宮店	愛知県一宮市丹陽町九日市場字中田137-17
コスモ	音羽店	愛知県豊川市長沢町流田136-1
エネオス	一之宮店	三重県伊賀市千歳字野添957
昭和シェル	勢和店	三重県多気郡多気町丹生字星ヶ谷4421-6
コスモ	治田店	三重県伊賀市治田字小谷2620-1
コスモ	四日市東店	三重県四日市市大字羽津字糠塚山4379-1
コスモ	四日市店	三重県四日市市小生町2番地
コスモ	四日市東前店	三重県四日市市中村町字半谷2293-16
昭和シェル	水口店	滋賀県甲賀市水口町北脇1854-2
昭和シェル	土山SA下り店	滋賀県甲賀市土山町南土山字尾巻甲1123-14
エネオス	マキノ店	滋賀県高島市マキノ町大字野口字樋ノ口1280
エネオス	京都下り店	京都府八幡市八幡一ノ坪121-1
エネオス	京都上り店	京都府八幡市戸津正ノ竹33-1
エネオス	堺北店	大阪府堺市中区平井747
エネオス	門真店	大阪府門真市殿島町4-7
コスモ	南港店	大阪府大阪市住之江区南港東1-4
エネオス	吹田店	大阪府茨木市下穂積2-8-11
コスモ	泉大津店	大阪府泉大津市新港町1-36
エネオス	加古川店	兵庫県加古川市平岡町中野574-1
エネオス	西宮店	兵庫県西宮市今津出在家町10-71
コスモ	赤穂東店	兵庫県赤穂市有年原字東西川288-2
コスモ	法隆寺店	奈良県北葛城郡河合町泉台3-22-9
コスモ	米子店	鳥取県西伯郡大山町大字富長字吹上151-1
エネオス	早島下り店	岡山県岡山市南区妹尾字廻石3093-1
コスモ	早島上り店	岡山県岡山市南区山田字奥砂場2117-55
昭和シェル	備前店	岡山県備前市八木山字柿ノ古佐古820-5
コスモ	志和店	広島県東広島市志和町冠字小越214-3
昭和シェル	東広島西条店	広島県東広島市西条町上三永字反1509
エネオス	小郡店	山口県山口市江崎字和井田2675-1
昭和シェル	下松店	山口県下松市切山281-13
エネオス	白鳥店	香川県東かがわ市伊座字甚古谷557-1

元売マーク	店舗名	住所
エネオス	折尾店	福岡県北九州市八幡西区則松2-12-5
エネオス	冷水店	福岡県飯塚市阿恵大ヶ坂2084-1
エネオス	福岡店	福岡県糟屋郡粕屋町上大隈768-9
エネオス	香椎パークポート店	福岡県福岡市東区香椎浜ふ頭3-1-16
コスモ	筑後小郡店	福岡県朝倉郡筑前町四三嶋字下ノ前1638
エネオス	鳥栖店	佐賀県三養基郡基山町長野902-2
エネオス	植木店	熊本県熊本市北区植木町大井58-1
コスモ	八代店	熊本県八代市川田町西420-1
エネオス	大分南店	大分県大分市大字上戸次字大道4843-2
エネオス	中津店	大分県中津市犬丸字上ノ代54-1