

弊社電子チケットアプリ『ローチケ』に関してのお詫びとご案内

お客様各位

2017年5月19日

株式会社ローソン HMV エンタテインメント

平素よりローソンチケットをご利用いただき誠にありがとうございます。

この度、弊社がサービス提供しております電子チケットアプリ『ローチケ』におきまして、5月11日（木）19:00頃から5月13日（土）23:00頃までの間、端末認証を行うために使用しているSMS送信の輻輳^{ふくそう}（※）によるものと思われる影響により、端末認証操作が完了しづらい状況が発生いたしました。それに伴い、複数回のSMS送信を行った一部のお客様より、通信キャリア指定の通信料が重複して発生しているのご連絡を頂戴しております。

お客様ならびに公演主催者、関係各社のみなさまへ多大なるご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

尚、今回ご迷惑をおかけしました原因と思われるSMS送信の輻輳^{ふくそう}（※）に関しては、すでに対策を講じております。

（※）電話回線やインターネット回線において利用者のアクセスが特定の宛先に集中することにより、通常行えるはずの通話・通信ができなくなる状況

また、本来、1送信分の通信料のみでご利用いただけるサービスで在りますため、複数回のSMS送信にて発生した費用につきましては、弊社にて負担させていただきます。

別途個別にSMS送信時のお電話番号にショートメールにて、返金方法をご案内させていただきますので、ご連絡をお待ちくださいますようお願い申し上げます。

▼返金方法に関して

株式会社イーコンテクストの送金サービス CASH POST (<https://cashpost.jp/>)にてご返金させていただきます。お手続き方法に関しましては、今月中にはご連絡させていただきますので、今暫くお待ちくださいますようお願い申し上げます。

▼本件に関するお問い合わせ

ローチケ HMV カスタマーセンター

0570-000-777（10：00～20：00）

yoyaku-no-info@lhe.lawson.co.jp

※回線が混み合っかかりにくい場合がある為、その場合はEメールにてお問合せください。

※Eメールのご返信には、2日程度猶予をいただく場合がございます。

※ドメイン指定受信・メール指定受信をご利用の方は「lawsonticket.jp」、「1-tike.com」、「lhe.lawson.co.jp」を受信できるよう必ず設定してください。

以上