

今般、「JM 梅田ミュージックフェス 2022 SUMMER」において、8月20日・21日のミュージックフェス開催時に複数のシステム障害が発生し、専用アプリ「HH cross EVENTS」及び、ブラウザによる配信のうち「HH cross 動画配信」をご利用のお客様の一部において、サービスをご利用できなくなる事象が発生いたしました。お客様に多大なご迷惑をおかけしましたこと、改めまして心よりお詫び申し上げます。

今回のシステム障害に対しまして、下記記載（１）（２）の内容の通り返金をさせていただきます。対象となるお客様には、ご登録いただきましたメールアドレスに、主催者から返金方法・返金時期などを本日以降順次ご連絡いたしますので、ご確認くださいませようお願い申し上げます（お客様による手続きは必要ございません）。

（１）8月20日（土）17時頃～19時40分に発生したログイン障害

アクセスの集中に伴い、HH cross サーバーにおいてログインに係る障害が発生したため、専用アプリ HH cross EVENTS から視聴する「メタバースチケット」、もしくは HH cross 動画配信サイトからブラウザ上で視聴する「HH cross 動画配信チケット」をご購入の方においては、上記時間帯においてログインができない状態となりました。つきましては、両チケットをご購入のお客様のうち、障害が継続していた時間帯の公演（「DAY1-第一公演」及び「DAY1-第二公演」の2公演）を視聴可能なチケットをお持ちの方全員を対象に、下表の金額を返金させていただきます。

上記2公演のチケットをお持ちのお客様には、「DAY1 ミュージックフェスチケット」が3公演分で3,000円である（1公演分は1,000円に相当する）ことを踏まえ、代金2,000円を返金いたします。なお、「DAY1-第一公演チケット」・「DAY1-第二公演チケット」をそれぞれ個別に購入されていたお客様につきましては、購入された際の金額を返金いたします。また、JM コインでチケットをご購入のお客様については、コイン購入時のレートに換算した金額を返金させていただきます。

〈返金対象チケット・返金額〉

① チケット販売サイトからご購入のお客様

	対象チケット	返金額
メタバース チケット	DAY1 ミュージックフェスチケット	2,000円
	2日間通しミュージックフェスチケット	2,000円
	音葉なほ（まりなす）ゼンブ盛りチケット	2,000円
	燈舞りん（まりなす）ゼンブ盛りチケット	2,000円
	鈴鳴すばる（まりなす）ゼンブ盛りチケット	2,000円
	奈日抽ねね（GEMS COMPANY）ゼンブ盛りチケット	2,000円
	水科葵（GEMS COMPANY）ゼンブ盛りチケット	2,000円
	姫熊りぼん（Re:AcT）ゼンブ盛りチケット	2,000円
HH cross 動画配信 チケット	推し T シャツ付きプレミア通しチケット	2,000円
	DAY1 ミュージックフェスチケット	2,000円
	2日間通しミュージックフェスチケット	2,000円
	DAY1-第一公演チケット	1,800円
	DAY1-第二公演チケット	1,800円

② JM コインでご購入のお客様

対象チケット	返金額
DAY1 ミュージックフェスティケット	2,400 円 (2000JM コイン分)
2日間通しミュージックフェスティケット	2,400 円 (2000JM コイン分)

(2) 「HH cross 動画配信」のソフトウェアバグによる視聴障害

「HH cross 動画配信サイト」上で、ログインを保持した状態が三日以上経過した場合に、エラー画面が継続して表示され、視聴できなくなる障害が一部のお客様において発生しました。この障害が発生したお客様につきましては、システムログの調査により特定させて頂いておりますので、個別にご連絡のうえ返金をさせていただきます。

今後、このようなことが起きないようにシステム管理の向上を図り、再発防止に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

===== (1) (2) 共通 =====

■返金方法

チケットをご購入いただいた際の決済方法に応じて、以下①②の方法で返金いたします。

① チケット販売サイトからご購入のお客様

ご購入時に使用されたクレジットカード会社を通じて返金いたします。

② JM コインでチケットを購入されたお客様

JM コインの購入方法に応じて、以下の内容にて返金をさせていただきます。

・ App Store での課金

返金対象額分の「Apple Gift Card」を送付いたします。

・ Google Play での課金

返金対象額分の「Google Play ギフトカード」を送付いたします。

・ クレジットカード等でのご購入

ご購入時に使用されたクレジットカード会社を通じて返金いたします。

■返金時期

【9月5日(月)以降】に順次返金手続きを開始いたします。

※実際の返金の時期は、ご利用になられたクレジットカード会社様等により異なります(クレジットカードでチケットをご購入の場合は、ご利用になられたクレジットカード会社様のご利用明細で返金をご確認ください)。なお、返金完了までに、2~3カ月程度かかる場合がございます。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

【お問い合わせ】

阪急阪神ホールディングス株式会社 グループ開発室

電話：050-3185-6774 (HH cross カスタマーサポート)

受付時間：10:00~18:00

(土・日・祝日及び年末年始、ゴールデンウィーク、お盆を除きます。)