

お客様各位

2020年5月7日

札幌市西区宮の沢2条2丁目 10-30
石屋製菓株式会社
石屋商事株式会社

「白い恋人で北海道にエール！BOX」に関するお詫びとお知らせ

この度は、5月4日に発売いたしました「白い恋人で北海道にエール！」企画へのご支援をありがとうございました。心より感謝申し上げます。

本商品の発売にあたりましては、5月1日の本企画告知時から多くのアクセスをいただいたことを踏まえ、当社オンラインショップのサーバーを増強し受注体制を整えておりましたが、販売開始後は想定を遥かに上回るアクセスをいただきました。結果、オンラインショップのシステムダウンとなってしまう、お客様に多大なご心配と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。

以下に、特にお問合せの多い件についてこの場で回答させていただきます。

*クレジットカード決済について

サイトエラーにより、カード情報を複数回入力した結果、カード会社から複数回決済された旨のメールが届いたというお声が非常に多く寄せられております。ご注文過程で、「注文完了画面」または「注文確定メール」内に「注文番号」が表示されているお客様については、確かにご注文を承っております。「注文番号」が発行されていないご注文につきましては、弊社の方ですべてキャンセル扱いとさせていただきます。多重決済とはなりませんので、ご安心くださいませ。

*注文完了メールの未着について

注文完了画面が表示されたにも関わらず、注文完了メールが届かないというお声をいただいておりますが、完了画面にて「注文番号」が発番されていれば、確かにご注文を承っております。

本企画につきましては、大変ありがたいことに再販売のご要望等もいただいておりますが、まずは受注体制および決済システム等の改善を実施したのち、社内にて検討をすすめる所存でございます。なお、各種 SNS にいただいた個別メッセージへの対応は、個人情報のお取り扱いの都合上、控えさせていただきますので、以下のお問合せ先までご連絡くださいませ。注文が確定しているかどうかご不明なお客様につきましては、①クレジットカード名義人（アルファベット）②クレジットカード下4桁③電話番号をお書き添えの上、以下お問合せ先をご利用くださいますようお願いいたします。返信にお時間をいただく場合もございますので何卒ご了承くださいませ。

皆様のご健康を祈念するとともに、今回のようなトラブルの再発防止のためスタッフ一同努めてまいりますので、変わらぬご愛顧を宜しくお願い申し上げます。

【本件に関するお問合せ先】

お問合せフォーム：<https://www.ishiya.co.jp/inquiry/>
フリーダイヤル 0120-148-339（受付時間 午前9時～午後5時）