

【重要】ポイントシステム障害(2025年3月18日・19日)に伴い TOBU POINT ならびに「トブチケ！」をご利用いただけなかった 会員様への対応について

平素より TOBU POINT をご利用いただき、誠にありがとうございます。

2025年3月18日(火)、19日(水)の両日 18:30 頃から 21:20 頃まで、TOBU POINT システムにおいてデータ処理遅延による障害が発生し、各種サービスをご利用いただけなかったことを深くお詫び申し上げます。

3月20日(木)未明にサーバ増設等のシステム改善対策を実施し、パフォーマンス向上を図りました。

引き続き再発防止に努めてまいります。

本障害の影響により、障害発生時刻に TOBU POINT 加盟店にてアプリをご提示いただけず、ポイントが付与されなかったお客様向けに現在申請フォームを準備中です。

つきましては、該当期間中にご購入された際のレシートを必ず保管していただきますようお願いいたします。

申請フォームは準備でき次第、TOBU POINT 公式ホームページおよびメールにて会員の皆様へお知らせいたします。

※障害発生期間中に TOBU POINT 対象店舗でご購入された際のレシートを紛失され、申請が行えない場合は、ポイントが付与できかねますことをあらかじめご了承ください。

なお、以下に該当するお客様につきましては、5月下旬を目途にポイントを付与いたしますので、別途のお手続きは不要です。

【5月下旬付与対象のお客様（申請不要）】

- ・東武カードまたは東京スカイツリー® 東武カード PASMO で決済またはご提示のうえご購入されたお客様
- ・ご購入店舗にてポイント障害伝票で対応されたお客様

なお、東武鉄道チケットレスサービス「トブチケ！」につきましては、今回の障害により特急券または座席指定券を購入された列車に乗車出来なかったお客様ならびに払い戻しや乗車変更が出来なかったお客様には、無手数料にて払い戻しさせていただきますので、最寄駅の駅係員または東武鉄道お客さまセンターへご相談ください。

今後も TOBU POINT サービスをご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

(店舗利用でのポイント付与漏れにおけるお問い合わせ先)

■(株)東武カードビジネス 03-5396-6561 (受付時間 10:00~17:00)

(トブチケ！利用におけるお問い合わせ先)

■東武鉄道お客さまセンター 03-5962-0102 (営業時間 9:00~18:00)