

2024年7月9日

お客様各位

株式会社平和堂

## HEIWADO HOP アプリ サービスデスク混雑に関するお詫びとお知らせ

平素は、平和堂をご愛顧賜りまして誠にありがとうございます。

HEIWADO HOP アプリの稼働による新規登録や旧アプリからの移行に関して、アカウントが制限されるケースが数多く発生しており、多くのお客様からお問合せをいただいております。それに伴い、現在もサービスデスクのお電話がつながりにくい状況やメール返信の遅れが続いております。ご利用の皆様には多大なるご迷惑とご不便をおかけして誠に申し訳ございません。

現在、サービスデスクの混雑解消に向けて対策を講じておりますので、下記の通りお知らせいたします。皆様に一日も早くアプリを快適にご利用いただけるよう、引き続き環境整備に努めてまいります。

### 記

#### 1. 対象

iOS 版、Android 版 HEIWADO HOP アプリ

#### 2. アカウント制限について

現在発生しているアカウント制限について、一定時間をおけば解除されるものと

サービスデスクでの解除対応が必要なものの主に2つがあります。

制限の要因に応じて、ご対応いただけますようお願いいたします。

##### ①パスワードやSMS 認証、アカウント情報変更の操作による制限について

当日 24 時に制限解除されますので、再度ご入力をいただけますようお願いいたします。

なお、アカウント制限の最も多い要因はパスワードの誤入力となっております。パスワードをお忘れの方は、ログインボタン下の「パスワードを忘れた方はこちらから」のリンクからパスワードの再発行をお願いいたします。

##### ②銀行口座クレジットカードの紐づけ、決済処理の操作間違いによる制限について

不正利用の防止などセキュリティの観点から、会員ご本人様からのお電話により、ご本人様確認後、制限解除を行いますので、サービスデスクまでご連絡をいただけますようお願いいたします。

3. お問い合わせ先

HOP アプリサービスデスク

【電話番号】 0120 - 112 - 721 (受付時間：10 時～18 時)

以上