

2019年4月15日

JR東日本メカトロニクス株式会社

弊社製交通系電子マネーアプリケーションの不具合に関するお詫びとお知らせ

弊社製の交通系電子マネー決済端末に搭載しているアプリケーション※（以下、「交通系電子マネーアプリ」）の一部に表示の不具合があり、交通系電子マネーをご利用のお客さまから、1回のお買い上げで2回代金を収受してしまうという事象が1件確認されました。

弊社では、今回発生した事象について同様にお心当たりのあるお客さま向けにお問合せ窓口を用意させていただきました。お問合せいただいた内容につきましては、各交通系電子マネー事業者と連携し、利用履歴等を調査させていただいた上でご案内させていただきます。

以下の内容にお心当たりのあるお客さまは、お手数ではございますがページの最後に記載しております当センターまでご連絡くださいますようお願いいたします。

（※交通系電子マネーを決済端末で利用できるようにするためのソフトウェア。）

1. 発生事象

2019年2月5日、弊社製交通系電子マネーアプリを搭載した決済端末が設置された店舗において、お客さまが代金を交通系電子マネーで決済された際、決済が完了しているにも関わらず、決済端末側で決済が完了していないように表示されてしまったため、店舗であらためて現金で代金を収受してしまうという事象がありました。

この事象を受け、弊社で調査したところ、決済端末に搭載されていた弊社製交通系電子マネーアプリの不具合により、一部の端末において複数の条件が重なった際に店舗用のレシートに残高が誤って表示されることが判明しました。

2. 不具合の詳細

今回の事象は、誤表示された店舗用レシートをもとに、店舗において2回代金を収受したものです。

電子マネーをタッチして決済を行う際に「通信エラー」が2回連続で発生し、再タッチをせずに30秒以上経過しました。その後出力される店舗用レシートに、本来表示されるべき「決済前のカード残高情報」ではなく、「代金引き去り後のカード残高情報」が誤表示されてしまいました。

この誤表示されたレシートを用いたことにより、店舗係員は代金が引き去られていないものとして取り扱い、再度代金を収受することになりました。

この店舗用レシートの表示誤りの事象は、「通信エラー」が2回連続で発生し、さらに再タッチをせずに30秒以上経過した場合のソフトウェア処理に不具合があったことが原因であり、この不具合は、このようなケースを想定した設計が不十分であったことに起因するものです。

なお、本事象は一部の決済端末と接続されるPOSレジ等との組み合わせにおいてのみ発生し得る事象です。

「通信エラー」が発生する割合は約6万分の1※です。今回の不具合が発生する条件は、1回の決済が完了するまでの間に同様の「通信エラー」が2回以上連続して発生した場合です。このため、不具合が発生する割合は約36億分の1と推定しております。

なお、鉄道やバスのご利用に今回の不具合による影響はありません。（※同種の決済端末の実績値。）

【参考】通常の処理

お客さまが交通系電子マネーで決済する際、カードのタッチが不十分であると「通信エラー」となり決済端末からエラー音が鳴動します。このエラー音が鳴動している間に再度カードをタッチすると正常に決済が完了しますが、一定時間（約 30 秒間）にカードをタッチしない、もしくはタッチが不十分であると、エラー音が停止し、正常に処理が完了しなかったことを示す店舗用のレシートが出力されます。

このような場合、店舗係員が店舗用レシートに表示される「決済前のカード残高情報」と、お客さまがお持ちのカード残高を比較することにより、決済が完了しているかどうかを判断し、必要に応じてお客さまと代金の収受を行います※。（※店舗の運用ルールにより異なる場合がございます。）

3. 現在判明している不具合の発生件数

1 件（2019 年 4 月 14 日現在）

4. 対象となる決済端末

(1) 機種 4 種（←クリックするとリンク先を表示）

(2) 台数 全国の交通系電子マネーをご利用いただける 111.1 万台の決済端末のうち、対象となる決済端末は 2.1 万台です。

5. 対象の交通系電子マネー

「Kitaca」「Suica」「PASMO」「TOICA」「manaca」「ICOCA」「SUGOCA」「nimoca」「はやかけん」

6. 今後の対策等について

再発防止のため、不具合のあった交通系電子マネーアプリの改修を行っております。改修が完了次第すみやかに、対象となる決済端末に改修後の交通系電子マネーアプリをダウンロードする予定です。

7. 本件に関するお問合せ先

お心当たりのあるお客さまにおかれましては、お手数ではございますが、当センターへご連絡くださいますようお願い申し上げます。

「交通系電子マネーアプリ不具合 お客さまお問合せセンター」

TEL : 0120-983-421（フリーダイヤル）

・開設期間：2019年4月15日から当面の間

・受付時間：9時～17時

ご連絡いただいた際には、ご利用いただいた交通系 IC カード等の ID 番号、ご利用いただいた店舗、日時等についてお伺いさせていただきます。

お手数ではございますが、お手元の交通系 IC カードのカード ID をご確認の上、ご連絡くださいますようお願い申し上げます。

なお、調査及び回答にはお時間を頂戴しております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

■交通系 I Cカードのカード ID の確認方法

①カードタイプの場合（各交通系 IC カード共通）

カード裏面の右下に記載されたアルファベット 2 文字で始まる 17 桁の番号

②モバイル S u i c a の場合

・モバイル Suica（フィーチャーフォン）

「モバイル Suica アプリ」を起動後、メニューから「1.Suica 利用状況確認」→「5.Suica 情報」→「1.Suica ID 番号・設定確認」でご確認いただける JE から始まる 17 桁の番号

・モバイル Suica（Android 端末）

「モバイル Suica アプリ」を起動後、「その他」タブでご確認いただける JE から始まる 17 桁の番号

・モバイル Suica（iPhone 端末）

「Suica アプリ」を起動し、インフォメーションマークを選択することにより表示される設定画面の SuicaID 番号に表示されている JE から始まる 17 桁の番号

お客さまにご迷惑・ご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今回の事象を重く受け止め、再発防止に努めてまいります。