

2024年10月23日  
JR東日本メカトロニクス株式会社

## JREM クラウド型電子マネーセンター障害に伴い発生した2重支払いの返金について

2024年7月下旬、弊社が運営する「JREM クラウド型電子マネーセンター」の障害に伴い、一部加盟店店舗さまにおける端末で、電子マネーによるお支払いが成立しているにもかかわらず、支払処理が未完了となってしまう事象が発生いたしました。その際、お客さまと店舗さまにおいて、再度取引を行ったことにより重複して電子マネーのお支払いがなされていた可能性があることが判明致しました。

本事象により影響を受けたお客さまに対して、重複してお支払いされた金額をご返金させていただきます。ご返金にあたりましては調査のうえ関係各社さまと連携して対応させていただきます。

本件につきまして、電子マネーをご利用いただいているお客さまならびに加盟店さまに大変なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 事象発生期間

2024年7月22日（月）5:00頃 ～ 2024年7月31日（水）2:00頃

### 2. 対象となる電子マネー

交通系電子マネー（Kitaca、Suica、PASMO、TOICA、manaca/マナカ、ICOCA、SUGOCA、nimoca、はやかけん ※PiTaPaは除く）、楽天Edy、WAON、nanaco

本件に関するお問い合わせ先  
JR東日本メカトロニクス株式会社  
返金対応窓口  
連絡先：0120-462-936  
営業時間：10:00～18:00  
（土日祝日含む）

- ※「Kitaca」は、北海道旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ※「Suica」は、東日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ※「PASMO」は、株式会社パスモの登録商標です。
- ※「TOICA」は、東海旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ※「manaca/マナカ」は、株式会社名古屋交通開発機構及び株式会社エムアイシーの登録商標です。
- ※「ICOCA」は、西日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ※「SUGOCA」は、九州旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- ※「nimoca」は、西日本鉄道株式会社の登録商標です。
- ※「はやかけん」は、福岡市交通局の登録商標です。
- ※「楽天Edy（ラクテンエディ）」は、楽天グループのプリペイド型電子マネーサービスです。
- ※「WAON」は、イオン株式会社の登録商標です。
- ※「nanaco」は、株式会社セブン・カードサービスの登録商標です。