

2024年12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重支払いの返金に関する問い合わせ先の変更について

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いたしました。

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。

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頂いておりますが、ご返金に関する問い合わせ先と対応時間に変更となりますのでお知らせをさせていただきます。

1. 変更日時

- (1) 現在の問い合わせ先は2024年12月27日（金）18:00をもって対応を終了いたします。
- (2) 変更後の問い合わせ先は2025年1月6日（月）9:20から対応を開始いたします。
- (3) 2024年12月28日（土）から2025年1月5日（日）の間は問い合わせを中止させていただきます。

2. 現在の問い合わせ先と対応時間（2024年12月27日まで）

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）

3. 変更後の問い合わせ先と対応時間（2025年1月6日から）

JR東日本メカトロニクス株式会社  
営業本部ペイメント営業部 返金対応担当  
連絡先：03-5365-3628  
営業時間：平日 9:20～18:00