

## EX-ICカードの誤配送について

2023年10月19日  
東海旅客鉄道株式会社

東海道・山陽・九州新幹線のネット予約&チケットレス乗車サービス（エクスプレス予約）の会員さま向けに配送している新幹線乗車専用のICカード（EX-ICカード<sup>※1</sup>）の配送作業において誤りがあり、本来の送付先とは異なる送付先にICカードを配送したことが判明しました。状況の概要及び会員さまへの対応等についてお知らせ致します。

※1 クレジットカードとは異なり、決済機能はございません。

### 1. 状況の概要

- ・ 10月13日、39法人（696名の会員さま）向けのICカードを配送するにあたり、本来であれば、会員さまに個別で配送すべきICカードを、法人ごとに箱詰めし、同法人内の1名の会員さまに一括して配送してしまいました。（合計39名の会員さまに配送）
- ・ 箱内には、会員さま個人宛ての封筒（ICカード入り）が複数入っており、封筒の宛名には会員さま個人の住所、氏名が記載されており、封筒を開封すればICカード番号等が分かる状態となっていました。
- ・ この結果、法人内の会員さまの住所、氏名を、同一法人内の他の会員さまが見ることが出来る状態でした。なお、これまでに住所、氏名が不正に利用されたというお客様からの申告はございません。

### 2. 経緯と原因

- ・ エクスプレス予約のサービス変更に伴い、一部の法人会員さま<sup>※2</sup>にICカードを配送する必要がございました。  
※2 ICカードの取扱開始以前（2008年3月28日以前）に「エクスプレス予約」に入会し、これまでICカードを発行していなかった提携コーポレートカード会員さま（法人会員モデルの一つ）
- ・ 通常、お客様からの申し込みにより、システム上で配送データが作成されるところ、今回はお客様からの申し込みによらず、当社側から一律でICカードの配送を行うため、通常と異なるフローで配送データを作成する必要がありましたが、この際、誤った配送データが作成されました。誤ったデータが作成された原因については調査中です。
- ・ なお、今後入会される会員さまについて、今回と同様の方法で配送作業を実施する予定はありません。

### 3. 今後の対応と再発防止策

- ・ 現在、送付先となった39名の会員さまへ、事実のご説明を行い、誤配送したICカードについて、回収作業及び正しい送付先への配送を順次、行っています。
- ・ 本来配送されるべきだった会員さまにつきましても、今後、事実のご説明を行ってまいります。
- ・ 本事案を重く捉え、個人情報の管理を更に強化し、原因を究明したうえ、再発防止を徹底してまいります。