

自動精算機におけるプログラム誤りについて

当社在来線の駅改札内に設置している自動精算機において、プログラムに誤りがあり、本来の金額より高い金額で精算を行った可能性があることが判明しましたので、お知らせします。

1. 判明に至った経緯

平成 28 年 5 月 7 日（土）、JR 線（新宿⇄横浜）と相鉄線の IC 連絡定期券をお持ちのお客様が、JR 横浜駅から乗車して三島駅の自動精算機で精算した際に、本来であれば定期区間で最も三島駅に近い「横浜駅からの精算」（1,660 円）をご案内すべきところ、定期区間の途中駅である「品川駅からの精算」（2,270 円）をご案内しておりました。

※翌日（5 月 8 日（日））にお客様から三島駅社員にお申し出があり、事象が判明しました。

2. 発生原因

昨年 7 月以降に設置した自動精算機（オムロンソーシアルソリューションズ株式会社製）のプログラムに誤りがあり、以下の条件を全て満たす定期券で精算した場合に、ケースによっては定期券の区間（経路）情報を正しく読み取ることができず、本来よりも遠方の駅からの精算として取り扱う設定となっております。

※対象となる定期券の条件（①から③までを全て満たす場合）

- ① JR 線と私鉄線を乗り継ぐ IC 連絡定期券であること（モバイル Suica を除く）
- ② JR 線と私鉄線との乗継駅が [大井町、蒲田、川崎、鶴見、東神奈川、横浜、戸塚、藤沢、小田原] のいずれかであること
- ③ JR 線の経路に（代々木～品川）または（東京～品川）を含むこと

3. 対象駅及び台数

三島駅（2 台）、沼津駅（2 台）、御殿場駅（1 台） 計 5 台

4. 発生件数

対象となる自動精算機 5 台に残っていた本年 5 月 4 日（水）以降のデータを確認したところ、5 月 7 日（土）の事象以外には本来の金額より高い金額で精算を行った記録は残っておりませんが、昨年 7 月から本年 5 月 3 日（火）までの期間中に、本来の金額より高い金額で精算を行った可能性があります。

5. 対策

- ・判明後、対象の自動精算機において IC 乗車券の取扱いを停止しております。
- ・不具合が修正でき次第、取扱いを再開いたします。

6. お客様への対応

対象となる IC 連絡定期券をお持ちで、昨年 7 月以降に上記の対象駅にて自動精算機をご利用になったお客様は、お手数ですが当社管内の各駅またはテレフォンセンターにお申し出いただきますようお願いいたします。ご利用状況をお伺いし、対応いたします。

< JR 東海テレフォンセンター >

050-3772-3910（受付時間 6:00～24:00）

※音声ガイダンスに沿って、「2」を選択してください。