

平成21年 6月19日  
北海道旅客鉄道株式会社  
株式会社北海道ジェイ・アール・フーズ  
北海道キヨスク株式会社

## 「Kitaca 電子マネー」対応ロッカーにおける二重引去りについて

JR札幌駅及びJR小樽駅に設置しております「Kitaca電子マネー」対応ロッカーのICカードご利用におきまして、一部二重引去り(1回の使用で2回分の使用金額が引去られる事象)の発生が確認されました。

本事象が発生したロッカーにつきましては、日本自動保管機(株)製(ICカードの制御機器は、(株)豊田自動織機製)で、JR札幌駅に12台、JR小樽駅に1台設置しており、16日より機器の不具合が解消されるまで使用を休止しております。

なお、対象となるお客様には返金させて頂く対応をとってまいります。

### 記

#### 1. 発生事象

(1) Kitaca電子マネー対応ロッカーにおいて、1回のご利用金額を2回連続して引去っている事象が、6月9日及び6月13日にお客様の申告により判明しました。いずれもJR札幌駅構内のロッカーで、400円ずつ余分に引去られておりますが、お申し出のあった2件のお客様には、(株)北海道ジェイ・アール・フーズよりお客様に返金いたしました。

(2) この事象を受け、本年3月14日のKitaca電子マネー利用開始日から該当ロッカーの取引履歴を調査したところ、1回のご利用の際に同一カードからの2回連続した引去りの事象が、『3月14日(土)～6月16日(火)の期間計=167件、合計67,400円』と想定しております。

なお、該当ロッカーにおける上記期間の総取引件数は4,911件で、二重引き去りの発生率は3.4%です。

#### 2. 発生期間

平成21年3月14日(土)のサービス開始(各駅の営業開始時間)～平成21年6月16日(火)

#### 3. 該当ロッカー

(1) 製造メーカー : 日本自動保管機(株)(札幌市北区)

ICカード制御機器は(株)豊田自動織機(愛知県刈谷市)製

(2) Kitaca電子マネー加盟店(運営会社) :

【(株)北海道ジェイ・アール・フーズ】

JR札幌駅: JR札幌駅南側・北側通路及び東コンコース中央に設置のKitaca電子マネー対応ロッカー  
全12台

【北海道キヨスク(株)】

JR小樽駅: JR小樽駅待合室内に設置のKitaca電子マネー対応ロッカー1台

#### 4. 二重引きりの原因について

コインロッカータッチパネルの制御部に不具合があると思われ、原因については調査中です。

#### 5. お客様への対応と対応窓口

##### (1) お客様への対応

該当されるお客様につきましては、下記の通り対応させていただきます。

##### (ア) 記名式のICカード

お客様にご連絡の上、(株)北海道ジェイ・アール・フーズまたは北海道キヨスク(株)よりお客様へ返金させていただきます。

##### (イ) 無記名式のICカードをご利用のお客様

該当する「Kitaca電子マネー」対応ロッカーの周辺に二重引きりの事象のご案内を掲示するほか、JR北海道、(株)北海道ジェイ・アール・フーズ、北海道キヨスク(株)の各ホームページ上にも掲出致します。

そのうえで、お心当たりのお客様に下記までお申し出頂き、ご利用のICカードの裏面に刻印されている17桁の番号を確認させて頂いた上で、(株)北海道ジェイ・アール・フーズまたは北海道キヨスク(株)より返金させていただきます。

##### (2) お客様対応窓口

#### 【JR札幌駅のKitaca対応ロッカーに関する事象】

～(株)北海道ジェイ・アール・フーズ ICカードお客様センター

受付時間 : 月～金 9:00～17:30

フリーコール: 0120-111215

#### 【JR小樽駅のKitaca対応ロッカーに関する事象( )】

～北海道キヨスク(株) お客様サービスセンター

受付時間 : 月～金 9:00～17:30

フリーコール: 0120-998686

JR小樽駅は改札横に1台、待合室内に1台、計2台のKitaca対応ロッカーを設置しておりますが、該当するロッカーは、駅待合室に設置しているものです。

6月20日(土)、21日(日)の休日は、対応させていただきます。