

2019年5月16日

(太字下線箇所を追記いたしております。)

2019年4月24日

各位

小田急電鉄株式会社

クレジットカード取引における発売および払い戻し処理の誤りについて（お詫び）

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野晃司）では、2019年4月9日（火）の一部時間帯においてクレジットカード取引障害が発生いたしました。

お客さまに大変ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申しあげますとともに、詳細につきまして下記のとおりお知らせいたします。

記

1 発生日時 2019年4月9日（火）15時05分～22時00分

2 事象の概要

上記日時において、クレジットカードによる定期券等の取引を行うシステムに不具合が生じました。これにより、一部のお客さまにおいて以下の事象が発生しました。なお、本事象に伴う個人情報流出等はございません。

(1) タイムアウトした取引分が誤って計上された事象（110件）

自動券売機でクレジットカードによる定期券等をご購入されたお客さまで、売上げ処理に時間がかかりタイムアウトした際に、本来、取り消されるべき売上げが計上される事象が発生しました。

※ その後正常にご購入いただいた場合において、クレジットカード会社からの請求が二重となる場合がございます

(2) 払い戻し金額が誤って計上された事象（80件）

自動券売機（※1）または窓口販売でクレジットカードによる払い戻し処理（※2）のお申し出をいただいたお客さまで、払い戻し処理が正常に完了していないにも関わらず、払い戻し処理が実行され、クレジットカード会社を通じて、払い戻し金額を多く返金している事象が発生しました。

※1 定期券等の自動券売機による払い戻し処理は、駅係員が操作を行います

※2 定期券の区間・期間の変更や期間終了前の払い戻し等で行う場合がございます

(3) 取引停止時の取り消し金額が誤って計上された事象（29件）

システム障害発生時に自動券売機でクレジットカードによる定期券等をご購入されようとしたお客さまで、暗証番号相違等の事由で「取引停止」となったにも関わらず、払い戻し処理が実行され、クレジットカード会社を通じて、ご購入されようとした金額を返金している事象が発生しました。

(4) (3)の事象が発生した後に、定期券等を購入したにも関わらず、お客さまへの請求ができていない事象(23件)

(3)の事象発生後、同日内に正当に定期券等をご購入いただいた結果、取り消し金額と購入金額が相殺されてしまい、本来お客さまへ請求すべき購入金額が請求されない事象が発生しました。

3 対応と影響

当社にて確認いたしました当該取引については、クレジットカード会社を通じて、正当な取引金額に修正する払い戻し・売上げ処理を実施させていただきます。なお、修正処理の実施・反映は、クレジットカード会社の締日等により異なるため、翌月以降に修正内容が反映される場合がございます。

お心あたりの方は誠に恐れ入りますが、クレジットカード会社のご利用明細を十分にご確認いただき、ご不明な点は5に記載のお問い合わせ先までお電話くださいますようお願い申し上げます。

4 原因および対策

当社駅におけるクレジットカード取引情報を蓄積するシステムのディスク装置の障害により、払い戻しのためのデータ処理ができなくなったことで、2(2)の事象が生じました。

また、この事象の影響で、機器内部の処理に遅延が発生し、発売時に正常な処理がなされず、2(1)の事象が生じました。

さらに、クレジットカードによる定期券等を発行するシステムに不具合が生じたため、取引停止後に誤って払い戻し処理を実行してしまったことにより、2(3)ならびに(4)の事象が生じました。

当該サーバーのディスク装置を交換し、システムを復旧しておりますが、今後、詳しい調査による原因究明を行うとともに、再発防止策を講じてまいります。

5 お問い合わせ

該当するお客さまには、当社より順次ご連絡を差し上げておりますが、ご不明な点やお心あたりのあるお客さまは、お手数をおかけいたしますが、以下の連絡先へお問い合わせください。

<小田急クレジット取引障害 お問い合わせセンター>

電話 0120-815-155 対応時間 9:00~19:00

(4月24日から土日祝日を含む当面の間)

なお、ご確認のため購入時の状況、お客さまのお名前、ご住所、クレジットカード情報等についてお伺いすることがございますので、予めご了承ください。

この度は大変ご迷惑をおかけいたしましたことを重ねて深くお詫び申し上げます。

以 上