

2026年3月30日
東日本旅客鉄道株式会社

柏駅 自動改札機不具合による IC 入場サービスの料金誤引去について

柏駅中央改札において、自動改札機の不具合により、本来収受すべきでない IC 入場サービスの料金を引去していた事象が判明いたしました。

ご利用のお客さまには、多大なご迷惑をおかけしたことを、心よりお詫び申し上げます。

1. 概要

常磐線において人身事故が発生し運転見合わせとなった際、柏駅から IC カード乗車券で入場されたお客さまに対し、出場時に IC 入場サービスの料金を引去されない設定を行いましたが、自動改札機の内部処理が極めて稀なタイミングで競合したことにより、当該設定が適用されず、IC カード乗車券から IC 入場サービスの料金が引去されました。当日お客さまからの申告があり、その後、自動改札機を関係者ととも確認し、3月26日に本事象の詳細が判明しました。

※「IC 入場サービス」の詳細は、下記のリンクよりご参照ください。

URL : <https://www.jreast.co.jp/suica/ic/use/touchdeekinaka/index.html/>

2. 発生日時

2026年3月11日（水）10時23分頃～12時07分頃

3. 発生箇所

柏駅 中央改札 自動改札機

4. 発生原因

自動改札機の内部処理の競合が原因です。複数の内部処理が同一のタイミングで実行された場合に、処理の割り込みが発生する可能性のある極めて稀な事象となります。その影響として、駅社員が操作する端末では IC 入場サービスの料金を引去しない設定が設定中の表示であったにもかかわらず、同設定が自動改札機に適用されていない事象が発生しました。

5. 影響件数および金額

IC 入場サービスの料金（150 円）の誤引去は、31 件（合計 4,650 円）発生しました。

※うち 1 件は当日返金済み。

6. お客さまへの対応

- (1) 連絡先を登録済みの IC カード乗車券をご利用のお客さまには、弊社より返金のご案内をいたします。
- (2) 連絡先を未登録の IC カード乗車券をご利用のお客さまにつきましては、お客さまからのご申告に基づき対応いたします。恐れ入りますが、専用お問い合わせ窓口（フリーダイヤル）までご連絡ください。

東日本旅客鉄道(株) 誤引去事象に関する専用お問い合わせ窓口

0120-033-751（全日 10:00～19:00）

※設置期間：4月24日（金）まで

4月25日（土）以降の対応については、ホームページ等でお知らせします。

7. 対策

(1) 暫定対策

人身事故等発生時は、上記の稀な事象が発生した場合にも IC 入場サービスの料金が誤って引き去られることがないように、IC 入場サービスを駅社員にて停止します。

(2) 恒久対策

今後、準備が整い次第、複数の内部処理が同一のタイミングで実行された場合でも設定が正しく反映されるよう、システム対応を行います。