2026 年 11 月 4 日
東日本旅客鉄道株式会社

JRE ID サービスにおけるシステム不具合に伴うお客さま情報の誤表示について

JRE ID サービス※1において、システム内部でユーザを識別する番号が重複する不具合(以下、本事象)が判明しました。本事象により、一部のお客さまが JRE ID で連携サービス※2をご利用した際に他のお客さまの JRE ID が誤表示される可能性があることを確認しました。

ご利用のお客さまに多大なるご心配、ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

※1： JRE ID サービス…JR 東日本グループのオンラインサービスでご利用いただける共通 ID サービス

※2：連携サービス…「JRE POINT」「モバイル Suica」などの 14 サービス

1　発生事象

一部のお客さまが JRE ID で連携サービスをご利用した際に他のお客さまの JRE ID が誤表示される可能性がありました。

誤表示した項目：

JRE ID（メールアドレス　または　メールアドレス以外のお客さまが設定した文字列）

誤表示された可能性のある期間およびお客さまの最大人数：

2026 年 10 月 29 日 2 時 3 分～11 月 3 日 3 時 3 分、最大 546 名

2　発生原因

2026 年 10 月 28 日 夜間に実施した JRE ID サービスのシステムバージョンアップにより不具合が発生したため。

3　誤表示を防止する対応について

本事象の影響を受ける可能性のある 4,188 名の JRE ID のご利用を一時的に停止し、復旧に向けた対応を実施しました。この対応により、現在、誤表示は発生しないことを確認しております。

4　今後の対応

誤表示した可能性のあるお客さまには準備でき次第、個別にお知らせいたします。

また、システム内部でユーザを識別する番号の重複を解消する対応を実施し、その対応が完了したお客さまから順次サービス提供再開のご案内をしてまいります。

引き続き、早期の復旧に取り組むとともに再発防止策を講じてまいります。