

平成17年8月12日

お知らせ

南海電気鉄道株式会社

クレジット決済時における「ご利用控え」の誤発行について

南海電鉄（社長：山中 諄）では、当社駅業務システムのクレジットサーバーにおいて不具合が発生し、平成17年8月10日（水）に、弊社駅窓口および駅券売機で定期乗車券の購入時にクレジットカードをご利用されたお客さまの「クレジットカードご利用控え」を発行する際、他のお客さまのクレジットカード番号および有効期限が印字されたご利用控えを発行したことが判明しました。

お客さまにお詫び申し上げますとともに、詳細についてお知らせいたします。

1.概要

(1)発生日時

平成17年8月10日（水） 17:58～18:16の18分間

(2)発生機器

弊社駅業務システム クレジットサーバー

(3)発生場所

駅券売機 - 難波駅

駅 窓 口 - 難波駅・新今宮駅・泉大津駅・岸和田駅

(4)内 容

平成17年8月10日（水）17:58に弊社駅業務システムのクレジットサーバーにトラブルが発生した。システムの設計上、直ちにクレジットサービスが自動停止するところが、18分間稼働し18:16に停止した。この間、以下Aのお客さまに発行する「クレジットカードご利用控え」には、本来ご本人さまのクレジットカード番号と有効期限が記載されるが、本人以外のAに該当するお客さま、あるいはBに該当するお客さまのクレジットカード番号および有効期限が記載されてしまった。（クレジット決済は通常どおりご本人さまのカードで行われている）

A 弊社駅窓口および駅券売機においてクレジットカードをご利用により定期乗車券を購入されたお客さまの一部

B インターネット特急券購入システム（「NATTS鉄道倶楽部」）を利用して特急券を購入されたお客さまの一部

2. 誤発行された内容及び件数

(1) 内容

クレジットカード番号

クレジットカードの有効期限

(2) 件数

6件

3. 判明した経緯

平成17年8月11日(木)17:00頃に、定期乗車券の発売状況とクレジットサーバーの利用情報を照会していた、弊社グループのシステム管理会社の担当者が発見した。

4. 原因

システムにトラブルが発生した段階で、直ちにクレジットサービスが自動停止するべきところ、18分間稼働したため。

稼働した原因は現在調査中。

5. 今後の対応について

(1) 誤った「ご利用控え」を発行されたお客さま

本日お客さまへの連絡を行い、弊社社員が状況のご説明と謝罪を行っています。

(2) 駅務機器の対応

原因が確定するまで、以下のお取り扱いを中止します。

<当面の間停止するお取り扱いについて>

【1】 駅券売機及び駅窓口におけるクレジットカードご利用による定期乗車券の購入

【2】 「NATTS 鉄道倶楽部」会員さまのクレジットカードご利用による特急券の購入

弊社では、今回の事故を真摯に受けとめ、お客さま情報の管理、保護の徹底を図り、信頼回復に努める所存でございます。

以上