

## 「JR九州アプリ」のご利用再開について

「JR九州アプリ」（以下「アプリ」といいます。）につきましては、表示の不具合によりご利用を停止しておりましたが、本日 4 月 19 日 12 時 00 分にご利用を再開いたしましたので、お知らせいたします。

お客さまにご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1 経緯及び事象

- ・ アプリをご利用のお客さまからのメールでのご指摘（平成 28 年 4 月 11 日 23 時 27 分送信）により、アプリの画面上に、会員ご本人様とは異なる、他の会員様の情報（氏名・e レールポイント残高・列車予約情報）が表示されるケースがあることが判明いたしました。
- ・ これを受け、4 月 12 日 15 時 45 分以降、アプリのご利用を停止しておりました。

### 2 原因

- ・ 調査の結果、当初からのプログラムミスにより、同時（おおむね数ミリ秒以内※）に複数の会員様がアプリを立ち上げた場合に、複数の通信が混在し、誤って他の会員様の情報を表示してしまうことが判明いたしました。
- ・ 本事象は、当社のグループ会社である JR九州システムソリューションズ株式会社がアプリ向けに新たに開発した情報送受信機能に起因するもので、スマートフォンのブラウザやパソコンなど、アプリ以外からご利用の場合には発生いたしません。

※ミリ秒…1000 分の 1 秒

### 3 影響範囲

- ・ アクセス履歴の解析結果から、15 名の会員様の情報（氏名・e レールポイント残高・列車予約情報）が他の会員様のアプリ画面に表示されたことが判明いたしました。また、アプリ画面上の「設定ボタン」を押して先の画面に進んだ場合には、Eメールアドレス、クレジットカード番号の一部（全 16 桁のうち、上 4 桁及び下 4 桁）並びにクレジットカード有効期限が、閲覧可能な状態にありました。
- ・ 本事象は、4 月 2 日 17 時 55 分から 4 月 11 日 20 時 42 分までの間に計 15 回発生しておりました。

#### 4 対応

- ・ プログラムの改修を行い、本日4月19日12時00分にアプリのご利用を再開いたしました。
- ・ アプリのご利用停止による「連続ログイン」及び「通算ログイン」のカウントにつきましては、停止期間中の日数（4月12日～4月18日）をログインとしてカウントいたします。このため、これまで毎日続けてログインしてくださっていた会員様の連続ログイン履歴が中断することはありません。
- ・ アプリのご利用停止によりご迷惑をおかけしたすべての会員様（アプリをご利用の皆様）へのお詫びとして、4月19日から4月25日までの7日間、「トリップメーター」が毎日100%分加算されるようにいたします。
- ・ ご迷惑をおかけした15名の会員様には、4月13日に、当社から個別にご連絡をいたしました。

このたびは、お客さまに多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。今後、「JR九州アプリ」をより一層安全にお使いいただけるよう取り組んでまいります。

以 上