

【復旧済み】ICカード(SUGOCA)のシステム障害について

2020年6月28日早朝より発生しておりましたJR九州のICカードシステムに関する障害につきましては、同日17時00分に復旧し、現在はサービスを通常どおりご利用いただけます。

お客さまにご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

なお、障害発生中にお受けできなかった取扱いについては、以下のとおりとさせていただきます。

●新規・継続でSUGOCA定期券を購入できず磁気定期券を購入されたお客さま

- ・当日お急ぎで磁気定期券をご購入されたお客さまは、定期券有効期間中にICカードの発売が可能な最寄りの駅まで磁気定期券をお持ちください。SUGOCA定期券への発行替えをいたします。

●SUGOCAの払いもどしをお受けできなかったお客さま

〈SUGOCA乗車券の払いもどし〉

- ・ICカードの発売が可能な最寄りの駅まで対象のSUGOCA乗車券をお持ちくださいますようお願いいたします。

〈SUGOCA定期の払いもどし〉

- ・ICカードの発売が可能な最寄りの駅まで対象のSUGOCA定期券をお持ちくださいますようお願いいたします。
- ・払いもどし額につきましては、当初払いもどしをお申し出いただいた2020年6月28日を最終利用日として、払いもどし額を算出いたします。

(※6月29日以降に当該定期券のご利用が無い場合に限りです。)

(注) 定期券の払いもどしには、所定の払いもどし手数料がかかります。

(注) 定期券の払いもどしの際は、駅窓口備え付け「再発行・払いもどし・変更申込書」のご記入、及び「公的証明書(免許証・学生証等)」のご呈示が必要です。

●ICカードの再発行登録ができなかったこと等によりご迷惑をおかけしたお客さま

- ・大変恐れ入りますが、お近くの駅窓口へお知らせください。

●その他

- ・弊社ホームページやアプリでのSUGOCA利用履歴(6/27以降ご利用分)が閲覧できない状況ですが、明日以降準備でき次第反映を行います。