

日本信号製自動改札機の一斉ダウンに関する原因と対応策について

2007年10月12日(金)早朝に、首都圏のSuica・PASMO対応の一部駅において、自動改札機が立ち上がらない状態となりました。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

このたび、一斉ダウンの原因が特定され、対応策の実施を開始いたしましたのでお知らせいたします。具体的な内容は、下記のとおりです。

記

1. 原因

日本信号製のICカード判定部を搭載した自動改札機において、中央のコンピューターから送信された一部のデータをICカード判定部の記憶部に読み込むプログラムに不具合があったためであることが判明しました。

具体的には、データのボリュームによっては2分割で送信することになりますが、2分割での送付かつデータが特定のボリュームである場合に読み込みができず、機器異常となって自動改札機がダウンするというプログラムになっていたものです。

10月12日朝は、自動改札機立ち上げ時に送信されたデータが、特定のボリュームとなっていたため読み込みができず、Suica3事業者192駅1328台、PASMO13事業者470駅3050台の自動改札機の立ち上げが不能となりました。

2. 対策

日本信号において、自動改札機の修正プログラムが作成・検証され、13日から順次、インストールを開始いたしました。14日および15日の始発時には自動改札機の立ち上げには支障は生じておりません。

なお、インストール作業は、16日までに全て終了する予定です。

3. 経緯

12日

- ・ 4時14分 自動改札機が立ち上がらないことの報告
- ・ 5時00分 JR東日本とPASMO協議会の合同緊急対策本部設置
- ・ 11時00分 復旧

13日

- ・ 14時00分 日本信号製修正用プログラム完成(検証済み)
- ・ 19時00分 修正用プログラムのインストール開始(16日までに全駅完了予定)

以 上