

2025 年 8 月 26 日
京王電鉄株式会社

京王トレインポイント

モバイルの PASMO チャージにおけるポイント交換の不具合についてのお詫びとお知らせ

トレインポイントサーバーの不具合により、お客様がモバイルの PASMO チャージを実施し、アプリ画面およびモバイルの PASMO で正常完了（チャージ完了）しているにも関わらず、トレインポイントではチャージが取消され、お客様へトレインポイントが返還されていることが判明いたしました。なお、本件で実施したチャージにつきましては、「【京王トレインポイント】モバイルの PASMO チャージ交換不成立のお知らせ」というエラーメールが送られてきますが、正常に完了されていることを確認しております。

ご利用のお客様に、大変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。

1. 対象期間

2025 年 7 月 27 日（日）0 時 49 分～7 月 29 日（火）0 時 9 分

2. 対象者

上記期間にモバイルの PASMO チャージを実施されたお客様

3. 発生原因

トレインポイントサーバーの不具合

4. 発生事象

- ・京王トレインポイント履歴照合画面に「交換取消」の履歴が記録されている
- ・登録のメールアドレスに「【京王トレインポイント】モバイルの PASMO チャージ交換不成立のお知らせ」のメールを受信している

5. 今後の対応

トレインポイントが返還されたお客様につきましては、8 月 20 日にトレインポイントの減算をさせていただきました。8 月 20 日時点で、減算対象のトレインポイント残高を保有されていなかったお客様におかれましては、9 月以降も弊社任意の日時にて減算をさせていただきますので、減算対象トレインポイントの保有をお願いいたします。事情ご賢察のうえ、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

※PASMO は株式会社パスモの登録商標です。