

つくば市記者会 御中

発信日：令和8年（2026年）2月6日（金）

発信元：つくば市 都市計画部 総合交通政策課

取材依頼 周知依頼 募集告知 その他つくば市乗り合いタクシー「つくタク」および
「地域連携公共ライドシェア」のシステム障害について

つくば市乗り合いタクシー「つくタク」と、つくば、土浦、下妻、牛久の4市で実施している「地域連携公共ライドシェア」のAIオンデマンドシステム（予約配車システム）に障害が発生し、配車予約がされないままクレジットカード決済がされる事案が発生しました。現在は復旧しており、通常どおりご利用いただけます。

【発生日時】 令和8年2月3日（火）9:23～4日（水）14:16

【発生原因】

システムの改善プログラムをリリースした際に、クレジットカード決済完了後の遷移画面接続先の設定に誤りがあったことが原因です。

【影響範囲】 つくタク利用者 10名（事前予約56回分、決済額 12,000円）
地域連携公共ライドシェア（つくば・土浦エリア）利用者
1名（事前予約 4回分、決済額 2,400円）

【対応状況】

現在、委託事業者であるCommunity Mobility（株）から利用者11名に対し、謝罪と説明を行っています。なお、予約されないまま決済された運賃については全額返金処理を行いました。

【再発防止策】

つくば市からは、Community Mobility（株）に対し、システムリリース時の確認体制を見直すよう強く要請しました。