

2017年 5月 10日
東日本旅客鉄道株式会社

5/27 秩父鉄道「SLパレオエクスプレス座席指定券」誤発売について

弊社のみどりの窓口において、実際は運転しない5月27日（土）の秩父鉄道「SLパレオエクスプレス」の座席指定券を誤って発売していたことが判明しました。お客さまにご迷惑をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

お心当たりのお客さまには、JR東日本の最寄駅にお買い求めになった「SLパレオエクスプレス座席指定券」をお持ちいただき、内容を確認のうえ、払いもどしをさせていただきます。

1 概要

○弊社の主な駅のみどりの窓口・びゅうプラザでは、秩父鉄道「SLパレオエクスプレス」の座席指定券、自由席整理券の取扱いを行っており、SL運行日の1か月前の11時から発売をしております。

○5月27日（土）については、西武鉄道・秩父鉄道の臨時SL列車運転のため、「SLパレオエクスプレス」熊谷～三峰口間は運転されませんが、誤って座席指定券を発売しておりました。

○5月6日（土）にお客さまよりお問い合わせがあり、誤って発売していたことが判明しました。

○4月27日（木）11時に発売開始後、事象が発覚し発売を停止した5月6日（土）13時41分までの間に誤って発売された枚数は、座席指定券40枚（下り33席、上り7席）です。なお、自由席整理券の発売はございませんでした。

2 原因

弊社内でシステムへの運転日の登録を誤ったためです。

3 お客さまへの対応

お心当たりのお客さまには、JR東日本の最寄駅にお買い求めになった「SLパレオエクスプレス座席指定券」をお持ちいただき、内容を確認のうえ、払いもどしをさせていただきます。

※弊社のみどりの窓口で誤って発売した5月27日（土）の「SLパレオエクスプレス」座席指定券では、同日運行の西武鉄道・秩父鉄道の臨時SL列車にはご乗車いただけません。

4 対策

マニュアル、業務フローの見直しにより確認体制を強化し、再発防止を図ってまいります。