

2017年5月25日
東日本旅客鉄道株式会社

宇都宮線グリーン料金過収受についてのお詫びとご報告

宇都宮線グリーン車内において、お客さまから正規料金より高いグリーン料金を収受していたことが判明しました。ご利用のお客さまに、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 概要

5月3日の宇都宮線の一部列車において、車両システムの日付情報に不具合が発生し、本来5月3日（休日）のところ、前日の5月2日（平日）であると発券端末が誤って認識しました。そのため、一部のお客さまへホリデー料金ではなく平日料金でグリーン券を発売し、正規料金より高い料金を収受していたことが判明しました。

2 お客さまへの対応

専用の電話窓口を設け、お客さまからご返金のお申し出があった場合は、ご利用状況をお伺いし、対応いたします。

<専用電話窓口>

電話 0120-100-915 受付時間 10:00~20:00（全日）

※取得した個人情報はご返金の案内・手続きにのみ使用します。個人情報の取扱いの詳細につきましては、弊社ホームページ「個人情報の取扱いに関する基本方針」をご覧ください。

ご返金等の対応にあたり、銀行口座・カード等の暗証番号をお伺いすること、金銭の振り込み等を依頼することなどは、一切ございません。弊社グループを名乗る不審な電話等には十分ご注意ください。ご利用のお客さまにご心配、ご迷惑をおかけいたしますことを、重ねてお詫び申し上げます。