

2017年6月23日
東日本旅客鉄道株式会社

指定席券売機での一部区間運賃過收受について

武蔵野線と東北線を直通する一部の列車の乗車券を指定席券売機で購入した際、過收受となる場合があることが判明しました。ご利用のお客さまにご迷惑をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。

1 概要

武蔵野線と東北線を直通する列車の乗車券を、以下の条件で購入した場合に、本来は武蔵野線・東北線経由で発売するのが正当なところ、埼京線経由で発売していました。これにより、乗車区間によっては本来より高い金額となる場合があります。

条件① 指定席券売機の「乗換案内から購入」ボタンから購入

条件② 「お選びになった列車」に「しもうさ号」、快速「おさんぼ川越号」（一部の運転日）、快速「那須野満喫号」（一部の運転日）が表示される場合

条件③ 乗車券の区間が東京近郊区間外に跨る場合

【過收受となる場合の例】

船橋法典⇒（しもうさ号）⇒大宮⇒（東北新幹線）⇒一ノ関の乗車券の場合、本来7,340円のところ、7,560円で発売し220円の過收受となります。

【過收受とならない場合の例】

船橋法典⇒（しもうさ号）⇒大宮⇒（東北新幹線）⇒仙台の乗車券の場合、誤った経路でも、本来の運賃と同額の6,260円となります。

2 原因

対象列車の経路に関するシステムの設定が誤っていたため

※システムの設定変更を行い、現在は過收受の恐れはありません。

3 期間

2010年11月20日～2017年5月31日

4 過收受の枚数及び金額

指定席券売機に残っていた操作記録（2017年5月10日から31日分）と発売実績を照合した結果、2件4枚、合計1,200円の過收受がありました。

5 今後の対応

お心当たりのお客さまからのお問い合わせ窓口としてフリーダイヤルによる電話受付窓口を設置いたします。

専用お問い合わせ窓口

電話 0120-033-751 (受付時間 平日 10:00~18:00)

なお、ご返金の際には、お客さまのお名前、ご住所、ご連絡先、ご利用日、ご利用区間、きっぷを購入した駅名等を確認させていただきます。また、ご申告の内容を発売実績等と照合させていただきますのでご了承ください。

※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。