

2019年10月3日
東日本旅客鉄道株式会社
盛岡支社
秋田支社

新幹線乗り越し精算時の業務用精算早見表の記載誤りについてのお詫び

当社の駅係員が乗り越し精算時等に使用していた新幹線の業務用精算早見表に誤りがあり、2014年3月ダイヤ改正から東北新幹線新花巻駅及び北上駅において、本来収受すべき金額よりも過剰に収受していた可能性があることが9月27日に判明いたしました。ご利用のお客さまにご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 概要

新幹線停車駅で使用していた業務用精算早見表のうち、東北新幹線新花巻駅及び北上駅と秋田新幹線の各駅相互間（雫石～秋田）を立席でご利用になる場合の特急料金に誤りがあり、次のケースに該当する場合に限り、誤った金額を精算していた可能性があります。なお、誤りがあった業務用精算早見表は、直ちに訂正しております。

【過収受の可能性のあるケース】

- ◎ 秋田新幹線各駅相互間（秋田駅・大曲駅・角館駅・田沢湖駅・雫石駅・盛岡駅）を発着となる特定特急券（立席）で、新花巻駅又は北上駅まで乗り越し、当該駅の改札口で、係員が業務用精算早見表によって特急料金を精算した場合
- ◎ 1件あたり100円（小児50円）

- 機器システム（券売機や精算機器を含む）に問題はないため、きっぷの発売金額に誤りはありません。また、係員が機器システムで料金を確認して精算した場合は、当該の業務用精算早見表に起因する過収受はありません。
- なお当社で、秋田新幹線各駅相互間を発着となる特定特急券（立席）で、新花巻駅又は北上駅に乗り越した件数（本年7月～9月までの3か月分）を調査したところ、6件（北上駅0件、新花巻駅6件）でした。この6件については、係員が機器システムで料金を確認し、業務用精算早見表を使用していないことを確認しています。

2. 原因

2014年3月のダイヤ改正で「はやぶさ・こまち号」（はやて・やまびこ号との差額料金適用）が新花巻駅及び北上駅に停車することになり、それに伴う、業務用精算早見表の改定作業において、料金計算を誤ったためです。

なお、誤りがあったのは、当該の箇所のみです。

3. お客さまへの対応

専用の窓口を設け、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 0120-033-751 受付時間 10:00～19:00（全日）