

2022年3月31日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 自動精算機における過収受について

券売機でご購入いただいた一部区間の乗車券について、自動精算機にて精算を行った際に、過収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

自動券売機（緑色の券売機）及び多機能券売機（黒色の券売機）でご購入いただいた2,640円以上の区間の一部の乗車券にて乗り越し、自動精算機をご利用いただいた場合に、誤った額にて精算を行っていました。該当の乗車券において実際のご利用区間とご購入いただいた区間との差額を精算すべきところ、乗車駅からの運賃全額を収受していた事象が5件判明しました。

\*東京近郊区間相互発着の乗車券

### 2 対象期間

2022年3月12日（土）～2022年3月25日（金）

### 3 過収受の件数及び金額

5件・総計14,850円

※ 過収受を行った駅：関内駅・新子安駅・西荻窪駅・東中神駅・武蔵小金井駅

< 今回の条件に該当する「松本～立川」の乗車券にて、武蔵小金井駅に乗り越す場合の例 >

	松本駅	立川駅	武蔵小金井駅
ご購入いただいた乗車券	3,410円		
ご利用いただいた区間の運賃	3,740円		

・ 正当な精算額：330円

➡ 「ご利用いただいた区間の運賃」-「ご購入いただいた乗車券の運賃」= 330円  
(東京近郊区間相互発着の乗車券で同区間内に乗り越す場合、差額を精算します。)

・ 誤った精算額：3,740円

➡ 「ご利用いただいた区間の運賃」= 3,740円

### 4 原因

2022年3月12日（土）に自動精算機の改修を行った際、これまで自動精算機の取扱い対象外としていた乗車券を誤って精算可能な設定としたためです。

※ 該当する乗車券の発売を停止したため、現在は過収受は発生しません。

## 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2022年4月30日（土）まで設置いたします。

専用お問い合わせ窓口

電話 0120-033-751（受付時間 全日 10：00～19：00）

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。

### 【参考】



【自動券売機】



【多機能券売機】