

2019年4月1日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 中央線の特急料金誤收受についてのお詫びとご報告

中央線の特急列車は、2019年3月16日のダイヤ改正から新たな着席サービスを導入し、特急料金を変更しましたが、特急列車車内で発売した特急券で一部のお客さまから誤って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。

ご利用のお客さまに、大変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 事象判明日

2019年3月27日（水）

### 2 関係列車

中央線の特急「あずさ」「かいじ」「富士回遊」「はちおうじ」「おうめ」

### 3 概況

- (1) 特急列車車内で発売した特急券の実績を社内で確認していたところ、一部のお客さまから誤って正規料金より高い特急料金を収受していたことが判明しました。
- (2) 発売状況を調査した結果、2019年3月16日から3月27日までの間で、過剰に収受した件数は75件、総額22,830円で、1件当たりの最高額は800円（2件）でした。

### 4 原因

特急券を発売する際、2019年3月16日のダイヤ改正以降に適用される正しい券種で発売しなかったためです。

### 5 対策

関係社員に対し、正しい券種で発売するよう再徹底しました。

### 6 今後の対応

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 0120-290-678 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。