

2026年4月22日
東日本旅客鉄道株式会社

車内での発券・精算時に運賃・料金を誤収受した事象について

2020年4月以降、列車内で乗車券類の発券や乗り越し精算等を行う際に使用している端末において、一定の条件下で発売した運賃・料金に誤りがあることが判明しました。

関係のお客さまに大変ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

1 発生時期

2020年4月～2026年4月10日

2 関係列車

JR 東日本管内の以下の列車

<新幹線>

- ・こまち号
- ・やまびこ号
- ・つばさ号

<特急列車>

- ・成田エクスプレス号
- ・しおさい号
- ・わかしお号
- ・あずさ号
- ・かいじ号
- ・ひたち号

3 概況

- (1) 2020年4月以降、列車内で乗車券類の発券や乗り越し精算等を行う際に使用している端末において、一定の条件下にて発売を行った際に2020年1月1日時点の運賃・料金にて発券することが判明しました。
- (2) このため、正規の運賃・料金と異なる金額を収受していたケースがありました。
- (3) 発売状況を調査した結果、上記の発売時期に誤って収受した件数は計37件、うち20件は本来の運賃・料金より多い金額を収受（最大700円・最小60円、合計5,060円）し、17件は本来の運賃・料金より少ない金額を収受していました。
- (4) 調査した結果、誤って収受した計37件の内訳は別紙の通りです。

4 原因

車内で発券・精算を行う端末の電池交換等で日付設定が初期化された際に、正しく日付を入力せず、かつショートカットキーを使用して発券した場合に、2020年1月1日時点の運賃・料金が適用されたためです。

5 対策

端末の日付設定を正しく行うことを指導するとともに、正しい日付を自動でダウンロードするプログラムを2026年5月以降適用いたします。

6 今後の対応

お心当たりのあるお客さまは、以下の電話窓口までご連絡をお願いいたします。

<電話窓口>

「車内での発券・精算時に運賃・料金を誤收受した事象」専用お問い合わせ窓口

電話 0120-033-751 受付時間 10:00～18:00

(設置期間：2026年4月23日(木)～5月22日(金))

※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、クレジット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。

別紙

発券日	列車	誤收受金額
2021年5月10日	成田エクスプレス号	+200円
2021年9月21日	わかしお号	+400円
2022年2月10日	成田エクスプレス号	+200円
2022年5月15日	成田エクスプレス号	+200円
2022年6月25日	成田エクスプレス号	+200円
2022年7月3日	成田エクスプレス号	+200円
2022年7月25日	成田エクスプレス号	+200円
2022年7月25日	成田エクスプレス号	+200円
2022年8月19日	成田エクスプレス号	-200円
2022年9月10日	成田エクスプレス号	+200円
2022年9月15日	つばさ号	-30円
2022年9月15日	つばさ号	+400円
2022年9月28日	つばさ号	+400円
2022年9月28日	つばさ号	-30円
2022年12月17日	成田エクスプレス号	+200円
2022年12月18日	しおさい号	+200円
2023年2月16日	成田エクスプレス号	+400円
2023年3月15日	つばさ号	+200円
2023年3月19日	あずさ号	-250円
2023年5月4日	あずさ号	+700円
2023年5月5日	あずさ号	-10円
2023年5月14日	あずさ号	-10円
2023年6月5日	あずさ号	-1,040円
2023年9月12日	あずさ号	-10円
2024年2月3日	成田エクスプレス号	+200円
2024年3月8日	ひたち号	-250円
2024年7月20日	かいじ号	-250円
2024年10月24日	かいじ号	-700円
2025年3月31日	あずさ号	+230円
2025年5月7日	あずさ号	-700円
2025年5月19日	あずさ号	-10円
2025年7月18日	かいじ号	-250円
2025年9月30日	かいじ号	-10円
2025年10月18日	やまびこ・つばさ号	-10円
2026年2月6日	こまち号	+70円
2026年3月26日	こまち号	+60円
2026年4月3日	あずさ号	-100円

誤收受金額の+は本来の運賃・料金より多く収受した金額、-は少なく収受した金額