

平成 26 年 3 月 19 日
東日本旅客鉄道株式会社

多機能券売機における定期券接続駅表示不具合による運賃誤収受について

首都圏に設置する多機能券売機()において、平成 26 年 3 月 11 日から 3 月 14 日の間、一部の機能に不具合があり、本来表示すべき駅名が正しく表示されない場合があることが判明しました。

お客さまには大変ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

() パネルが黒色をした定期券発売機能を有する券売機

1. 概要

定期券をお持ちのお客さまが定期券区間外の駅から定期券区間内の駅までご乗車される場合、券売機に定期券を投入すると自動的に定期券区間の接続駅を表示して発売する機能(定期券併用機能)があります。

今回、多機能券売機で不具合が発生し、定期券区間の接続駅が正しく表示されず、お客さまが実際に乗車する経路の接続駅を選択できない場合があることがわかりました。これにより、お客さまが乗車経路を正しく選べずに、誤収受となった可能性があります。

2. 発生原因

平成 26 年 3 月 10 日営業終了後に改修したプログラムの誤り

3. 影響件数および金額

接続駅が正しく表示されず、実際より高い区間の乗車券を購入した可能性がある件数

81 駅で 143 件 合計 7,100 円の差額が発生

(1 件あたり、最大で 240 円、最少で 10 円の差額が発生)

4. お客さまへの対応

本来表示すべき接続駅が表示されず、実際とは異なる接続駅までの乗車券を購入されたお客さまは、最寄の駅にお申し出ください。弊社で内容を確認のうえ、差額を返金させていただきます。

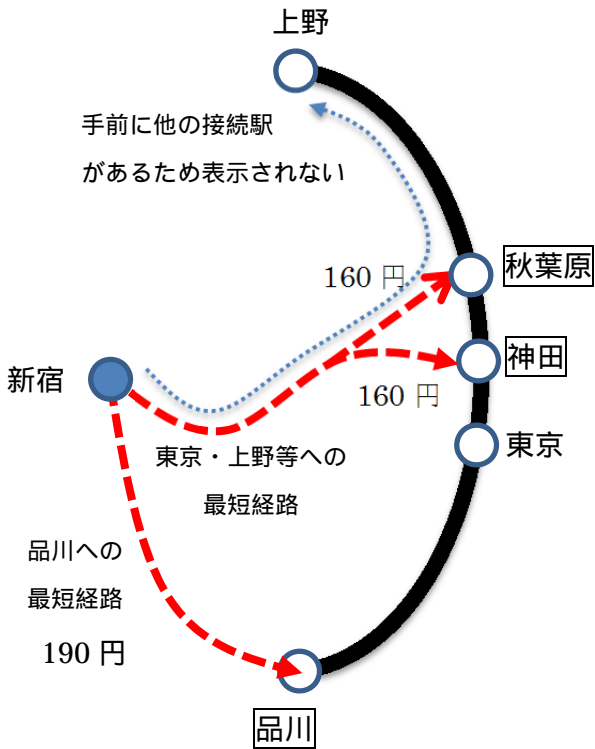
(別紙) 具体的事例

(例) 新宿駅での多機能券売機で以下の定期券を使い定期券併用機能を使用した場合

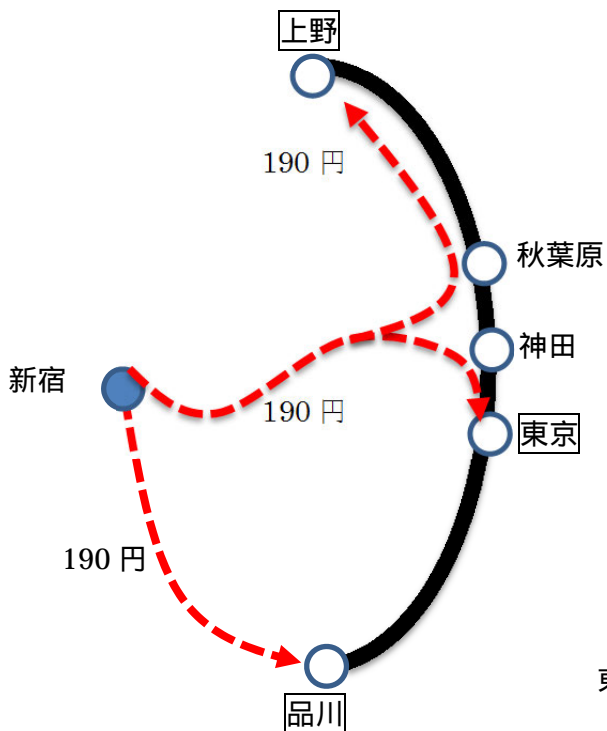
定期券区間：上野～(東京経由)～品川

定期券区間
 乗車区間

本来表示すべき接続駅



誤って表示した接続駅



東京駅・上野駅

定期券区間内の接続駅ではないのに誤って表示されてしまう

秋葉原駅・神田駅

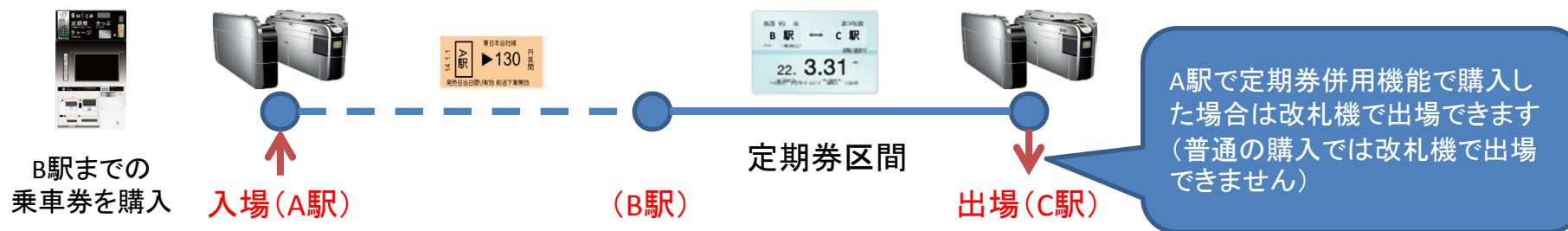
定期券区間内の接続駅なのに表示されない

【参考資料】定期券併用機能について

(1) 機能の概要

下図のように定期券と乗車券を組み合わせる乗車する場合、定期券区間外の入場駅(A駅)にて、定期券の接続候補駅(B駅)までの乗車券を購入する必要がありますが、普通に乗車券を購入した場合、定期券は入場状態となっていないために定期券区間内(C駅)の改札機で定期券を使って出場することができません。

「定期券併用機能」とは、券売機に定期券を投入し、定期券に接続する乗車券を購入し、定期券を入場状態にする機能です。そうすることで定期区間内の駅の改札機で定期券を使って出場することができます。



(2) 定期券併用機能の操作方法

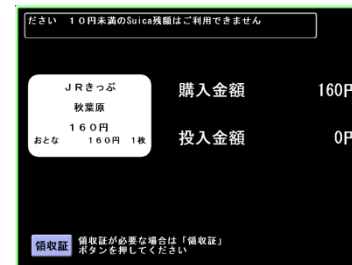
①定期券を券売機に投入



②定期券の接続駅を選択



③乗車券を購入



(3) 備考

本機能は2014年3月31日をもって取り扱いを終了することとしております。今回の不具合に伴い、多機能券売機では2014年3月14日より本機能を停止しています。なお、自動券売機(緑色の券売機)では2014年3月31日まで本機能の購入が可能です。