

2019年7月18日
東日本旅客鉄道株式会社
高崎支社

上越線 沼田駅自動券売機でのつり銭過少返金について

1 発生日時

2019年7月17日（水） 8時50分頃から15時50分頃まで

2 場所

上越線 沼田駅（住所：群馬県沼田市清水町）

3 概況

沼田駅の緑色の自動券売機できっぷを購入されたお客さまからつり銭が少ないとの申告がありました。調査の結果、100円硬貨の装填箇所には10円硬貨、10円硬貨の装填箇所には100円硬貨が装填されており、本来100円硬貨が放出されるどころ、10円硬貨が放出されました。これにより、誤った硬貨をお返ししたケースがあったことが判明いたしました。

4 原因

緑色の自動券売機のつり銭用の100円硬貨の装填箇所には10円硬貨を装填してしまったためです。

5 対応

お申し出のお客さまには、ご利用内容を確認のうえご返金いたしますので、お心当たりのお客さまは、各駅または高崎支社問合せ窓口までお申し出いただきますようお願い申し上げます。お客さまに多大な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。今後このようなことがないように、再発防止に万全を期してまいります。

【連絡先】 高崎支社問合せ窓口

フリーダイヤル 0120-002756（受付時間 10時～18時）