

東海道新幹線品川駅 自動券売機での画面設定誤りについて

東海道新幹線品川駅に設置している自動券売機の一部において、東京駅用の画面が表示されたため、品川駅からご乗車になるお客様のなかに、東京駅発のきっぷを購入された可能性があることが判明しましたので、お知らせいたします。

1. 概要

東海道新幹線品川駅北口きっぷうりば内に設置の自動券売機（6台）で主な乗車駅を「東京駅」と表示し、品川駅等その他駅からご乗車の場合には、別の操作が必要となる画面（下記画面イメージ参照）を表示しました。

これにより東京駅発のきっぷを購入され、品川駅からご乗車の場合、運賃・料金を過大に収受したおそれがあります。

該当するきっぷは、10月18日に発売されたきっぷのうち新横浜（在来線へのお乗り換えを含む）・小田原まで新幹線にご乗車された場合の乗車券、熱海までのグリーン券の計37枚です。なお、過収受額は合計で5,530円（最大1,430円）です。

2. 発覚の経緯

10月18日の22時頃に、品川駅でお客様より「東京発のボタンが表示されている」とお申し出があり、確認したところ、誤りが判明いたしました。

3. 原因等

弊社が使用する自動券売機のソフトウェアを所有し、管理する鉄道情報システム株式会社が、平成25年10月17日に同社内で行ったソフトウェアの改修作業に誤りがありました。

その結果、東海道新幹線品川駅の一部の自動券売機に誤ったソフトウェアが配信されたため、10月17日20時30分頃より東京駅用の画面が表示されました。

※当該ソフトウェアは、平成25年10月19日7時40分頃までに修正しました。

※東海道新幹線品川駅南口や新幹線乗換口の自動券売機では、正常に発売しております。

4. 今後の対応について

お心当たりのあるお客様からのお問い合わせは、JR東海の駅窓口ならびにJR東海テレフォセンセンター（050-3772-3910 6時～24時）にて承ります。ご利用内容を確認させていただいた上、差額の払い戻しをいたします。

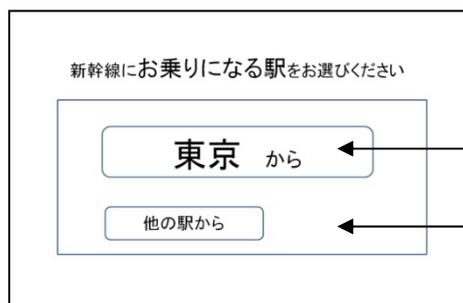
お客様へのお知らせ文を当社の品川駅に掲出するほか、当社ホームページでもお知らせいたします。（<http://jr-central.co.jp/>）

関係のお客様にご迷惑をお掛けいたしましたことを、お詫び申し上げます。



【自動券売機】

画面イメージ



本来は「品川」と表示すべきところ「東京」と表示

※こちらを選択すれば品川駅からのきっぷの購入は可能