

東海道本線・武豊線 大府駅近距離用自動券売機における運賃の過剰収受について

東海道本線・武豊線 大府駅に設置している近距離用自動券売機において、大人と小児の人数を選択するボタンの取り付けに誤りがあったため、一部のお客様に誤ったきっぷを発売し、過剰に運賃を収受していたことが判明しました。ご利用のお客様に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 概要

2018年4月29日（日）15時36分頃、東海道本線・武豊線 大府駅の近距離用自動券売機をご利用のお客様より、「大人2枚 小児1枚」のボタンを押して切符を購入した際、「大人1枚 小児2枚」のきっぷが発券されたとの申し出が駅係員にありました。

駅係員が近距離用自動券売機の人数選択ボタンを確認したところ、「大人1枚、小児2枚」のボタンと「大人2枚、小児1枚」のボタンを逆に取り付けられていました。

そのため、当該券売機できっぷを購入された場合に以下の事象が発生しました。

- ①「大人1枚 小児2枚」のボタンで購入された場合  
「大人2枚 小児1枚」の誤ったきっぷが発券され、過剰に運賃を収受していました。
- ②「大人2枚 小児1枚」のボタンで購入された場合  
「大人1枚 小児2枚」の誤ったきっぷが発券されていました。

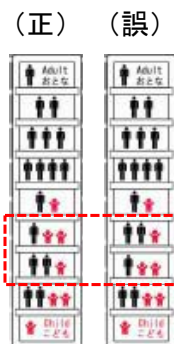
※上記以外は、正常に動作していることを確認しています。

※ボタンが誤っていたのは、大府駅の近距離用自動券売機2台のうち1台です。

【近距離用自動券売機】



【人数選択ボタン】



2. 発生原因

4月26日（木）未明に当該券売機の交換作業を行った際、メーカーから納品された券売機のボタンの取り付けが誤っており、作業員もそれに気づかず作業を行ったためです。

※当該券売機のボタンは、4月29日18時27分頃に正常なボタンに修正しました。

3. 発生件数

- ①「大人1枚 小児2枚」のボタンで購入されたきっぷ 8件（うち4件対応済）
- ②「大人2枚 小児1枚」のボタンで購入されたきっぷ 11件（うち9件対応済）

4. お客様への対応

・4月30日（月）14時より、大府駅近距離用自動券売機付近にて掲示によるお知らせを行っております。

・4月26日（木）～29日（日）に、大府駅の近距離用自動券売機をご利用でお心当たりのあるお客様は、お手数ですが大府駅またはテレフォンセンターにお申し出いただきますようお願いいたします。ご購入内容を確認させていただいた上で、過剰に収受した金額をお返しします。

< JR東海テレフォンセンター >

TEL：050-3772-3910（受付 6：00～24：00）

※音声ガイダンスに沿って、「2」を選択してください。