

平成22年3月10日
東海旅客鉄道株式会社

新幹線乗換改札機での運賃過収受について

東海道新幹線の乗換改札機において、運賃過収受の発生したケースのあることが判明しました。

1. 概要

東京駅、品川駅の東海道新幹線の乗換改札機において、「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」^(※)のおかえり用のきっぷを投入後、TOICA等の在来線用のICカードをタッチされた際、乗換改札機では運賃を収受せずに駅係員が精算を行うべきところ、ICカードで乗車された駅から乗換改札機の設置駅までの運賃を収受していました。

※「こだま都区内・りんかいフリーきっぷ」

小田原駅・熱海駅から、東京駅・品川駅までの往復は、「ひかり」「こだま」の自由席をご利用、都区内などのフリーエリア内は乗り降り自由となるきっぷです。(フリーエリアは別紙参照)

(例：舞浜駅から東京駅を経由し新幹線で小田原駅におかえりの場合)

舞浜駅からフリーエリアの入口となる葛西臨海公園駅までの運賃130円を精算すべきところ、舞浜駅から東京駅までの運賃210円を収受していました。

この不具合は、お客様から申告があり、状況を調査した結果、判明したものです。

2. 原因等

平成22年2月3日以降に順次実施した新幹線乗換改札機の改修において、プログラムの設定誤りがあったため。

※平成22年3月8日に当該乗換改札機の設定を正しいものに修正済です。

3. 運賃過収受の実績

平成22年2月3日～平成22年3月8日の期間における、上記1の運賃過収受の件数は150件で、運賃過収受額は合計25,750円です。

4. 今後の対応について

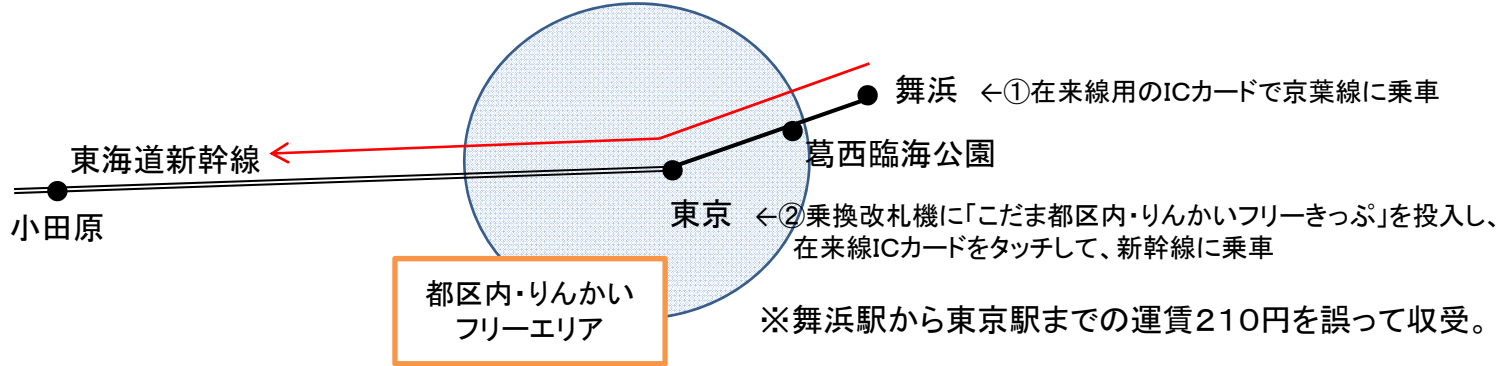
お心当たりのあるお客様からのお問い合わせは、JR東海テレフォンセンター(050-3772-3910 6時～24時)にて承り、ご利用内容を確認させていただいた上、差額の払い戻しをいたします。

お客さまへのお知らせ文を当社の関係駅に掲出するほか、当社ホームページ(<http://jr-central.co.jp/>)でもお知らせいたします。

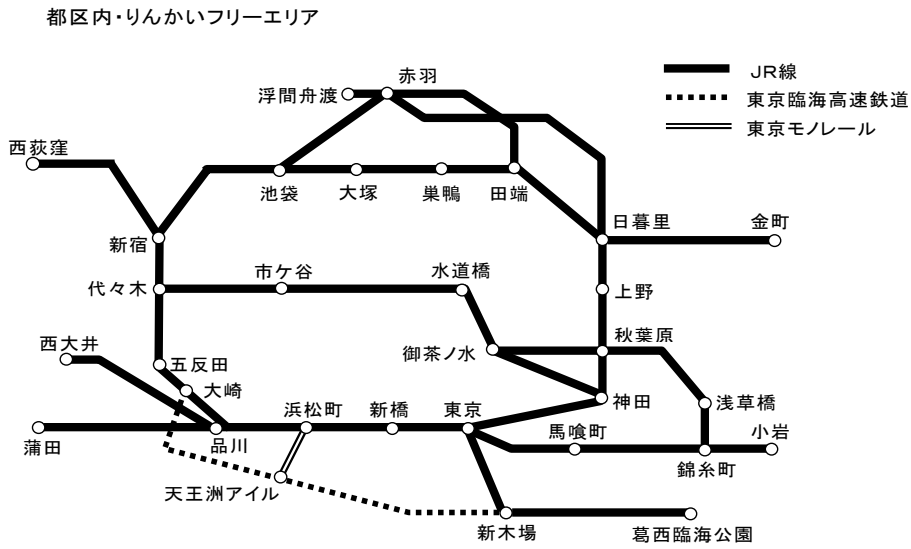
関係のお客様にご迷惑をお掛けいたしましたこととお詫び申し上げます。

参考

運賃過収受の例



こだま都区内・りんかいフリーきっぷ



発売駅: 小田原駅、熱海駅
及びその周辺の<主な駅・主な旅行会社>

ご利用: フリーエリアまでの往復には新幹線自由席利用可
都区内のJR線、東京臨海高速鉄道線、
東京モノレール線が乗降自由

有効期間: 2日

発売金額: 小田原駅発4,660円、熱海駅発5,500円