

東京駅改札内設置の自動券売機による入場券発売時等の過収受について

鉄道情報システム株式会社が運営するマルスシステム(乗車券類の発売を行うシステム)のプログラムに誤りがあったため、東京駅改札内に設置している当社の自動券売機で入場券の発売等を行う際に、本来より高い金額で精算を行った可能性があることが判明しましたので、お知らせします。

なお、平成 26 年 7 月 7 日営業開始時より、正しいご案内を行うようにプログラムを修正しております。

1. 概要 【別紙参照】

東京駅改札内に設置している自動券売機において、

- ① J R 東日本武蔵野線の越谷レイクタウン駅または吉川駅と東武鉄道の各駅を発着(南越谷駅(新越谷駅)で乗り換え)とする連絡定期券を投入し、
- ② 東京駅の入場券の購入もしくはエクスプレス予約またはプラス E X の受取を行う際に、

本来であれば「南越谷駅からの精算」をご案内するべきところ、「越谷レイクタウン駅からの精算」または「吉川駅からの精算」をご案内しておりました。

このため、お客さまが「南越谷駅からの精算である」と思われて、そのまま精算をされた場合、90 円(消費税率改定前は 80 円)高い運賃をお支払いいただいている可能性があることが判明しました。



【自動券売機】

※過収受となるケース

(定期券区間外として、南越谷～東京をご乗車になった場合)

- ・本来ご提示すべき精算：南越谷～東京の運賃 550 円(消費税率改定前は 540 円)
- ・誤ってご提示した精算：越谷レイクタウン、吉川～東京の運賃 640 円(消費税率改定前は 620 円)

2. 発生原因

平成 24 年 3 月 17 日の J R 東日本・武蔵野線吉川美南駅開業時に、鉄道情報システム株式会社が行ったマルスシステムのプログラム修正に誤りがありました。

3. 発生件数

ご利用状況を把握できる平成 26 年 1 月 7 日～7 月 6 日の購入内容を調査したところ、過収受を行った可能性がある事象が 3 件発生していることを確認しました。

なお、平成 24 年 3 月 17 日～平成 26 年 1 月 6 日までのご利用状況については記録が残っていないため不明です。

4. お客さまへの対応

過収受を行った可能性があることが特定できているお客さまにつきましては、個別にご連絡を差し上げ、確認のうえ、差額を返金させていただきます。また、ネット予約&IC 乗車サービス「エクスプレス予約」「プラス E X」の会員様には、会員向けホームページでもお知らせいたします。

なお、平成 26 年 1 月 6 日以前のご利用でお心当たりのあるお客さまは、J R 東海サービス相談室までご連絡をいただきますようお願い致します。ご利用内容を確認させていただいた上で、差額を返金させていただきます。

J R 東海サービス相談室

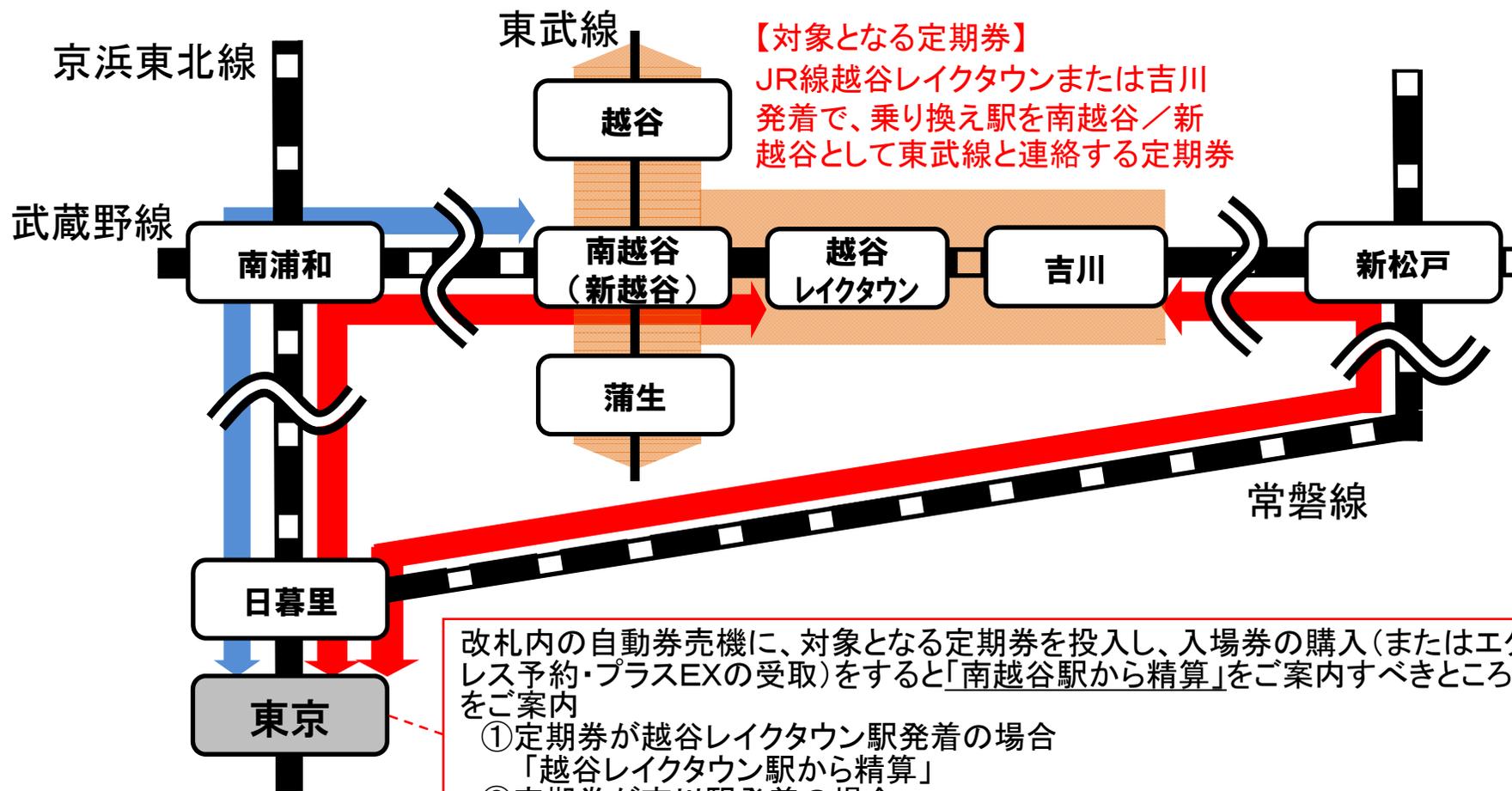
電話番号：050-3772-3910 (音声ガイダンスで「4」を選択)

受付時間：9 時～17 時(土・日・祝、年末年始を除く)

【別紙】

東京駅改札内に設置している自動券売機に、下図区間の定期券を投入し、入場券を購入すると、本来であれば「南越谷駅からの精算」をご案内すべきところ、「越谷レイクタウン駅からの精算」または「吉川駅からの精算」をご案内いたしておりました。

また、エクスプレス予約・プラスEXの受取をする際に、下図区間の定期券を投入した場合も、同様の案内を行っていました。



【対象となる定期券】

JR線越谷レイクタウンまたは吉川発着で、乗り換え駅を南越谷／新越谷として東武線と連絡する定期券

改札内の自動券売機に、対象となる定期券を投入し、入場券の購入(またはエクスプレス予約・プラスEXの受取)をすると「南越谷駅から精算」をご案内すべきところ、以下をご案内

- ①定期券が越谷レイクタウン駅発着の場合
「越谷レイクタウン駅から精算」
- ②定期券が吉川駅発着の場合
「吉川駅から精算」