

平成 27 年 4 月 3 日
東海旅客鉄道株式会社

駅窓口で T O I C A 定期券の継続発売ができなかった事象等について

平成 27 年 4 月 3 日（金）15 時 12 分頃から 15 時 29 分頃、当社の駅窓口で T O I C A 定期券の継続発売が行えないなどの状態となりましたので、お知らせいたします。

お客さまにご迷惑をお掛けしましたことを、お詫び申し上げます。

1. 概要

平成 27 年 4 月 3 日（金）15 時 12 分頃から 15 時 29 分頃まで、当社の駅窓口及び指定席券売機で以下の業務が行えない状態となりました。

(1) 窓口

- T O I C A 定期券の継続発売（新規発売は可能）
- T O I C A の紛失再発行・障害再発行 等

(2) 指定席券売機（新幹線乗換口のみ）

- 新幹線駅まで T O I C A 等の I C 乗車券を利用してお越しのお客さまへの乗車券発売

2. 原因等

現在調査中です。

3. お客さまへの対応

- ・ 窓口で定期券の継続発売をご希望のお客さまには近距離券売機での継続のお手続きをご案内した他、一旦、磁気定期券をお買い求めいただき、後刻 T O I C A 定期券に変更していただく等のご案内をしました。
- ・ また、新幹線駅まで I C 乗車券をご利用のお客さまには、窓口での乗車券購入をお願いしました。