

豊橋駅・掛川駅における駅係員の誤案内について

2019年7月26日

東海旅客鉄道株式会社

東海道新幹線 豊橋駅、掛川駅において、駅係員が列車の遅れを理由とした特急料金の払戻を申し出たお客様に対して、誤ったご案内をしたことが判明しました。

1. 概要

2019年7月22日（月）25時01分頃、豊橋駅で、ひかり537号をご利用のお客様より、列車の遅れを理由とした特急料金の払戻の申し出が、駅係員にありました。駅係員は、ひかり537号が到着した際、予定時刻からの遅れが120分に満たないと判断し、特急料金の払戻はできない旨をお客様に案内しました。

その後の社内調査の結果、同様の申し出をされたお客様が豊橋駅で10名、掛川駅でもこだま694号のお客様で1名いらっしゃったことが判明しました。

2. 原因

駅係員は、弊社ホームページ内の新幹線運行情報ページで確定の遅延時分を確認すべきところ、自身の時計を用いるなど他の方法で確認した結果、予定時刻からの遅れ時分が120分に満たないと誤認しました。

なお、新幹線運行情報ページでは当該列車が120分の遅れと案内されていました。

3. 対応

当日、ひかり537号にて豊橋駅で降車されたお客様、こだま694号にて掛川駅で降車されたお客様で、まだ特急券の払戻を受けられていないお客様は、大変お手数をおかけしますが、JR東海管内の駅及びJR東海テレフォンセンターにお申し出ください。当日のご利用状況をお伺いの上、特急料金の全額払戻を行います。

今後、駅係員の教育を徹底し、再発防止に努めます。

< JR東海テレフォンセンター >

TEL：050-3772-3910（受付：6時00分～24時00分）

※音声ガイダンスに沿って、「2」を選択してください。