

## 新横浜駅における駅係員の誤案内について

2020年12月30日

東海旅客鉄道株式会社

東海道新幹線 新横浜駅において、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

2020年12月30日（水）13時16分頃、新横浜駅で、のぞみ4号（注）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、同列車が到着した際、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3名いらっしゃったことが判明しました。なお、同列車から新横浜駅で降車されたお客様は、約60名です。

（注）当日は山陽新幹線内で発生した車両点検のため、博多駅から直通運転した列車が大幅に遅延していました。なお、新大阪駅から別途臨時運転した「のぞみ4号」にご乗車のお客様は、払戻の対象ではありません。

※上記以外の駅においては、適切に払戻対応を実施しております。

### 2. 原因

駅係員は、確定した遅延時分を弊社ホームページ内の新幹線運行情報ページで確認すべきところ、輸送係員が確認した時刻により判断した結果、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、のぞみ4号にて新横浜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、特急料金の払戻対応を行います。

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。