

## 東海道新幹線の一部駅における発車標の不具合について

2024年2月18日

東海旅客鉄道株式会社

東海道新幹線の一部の駅において、17時31分以降、駅の発車標が正しく表示されない不具合が発生しています。

### 1. 不具合が発生している駅

品川駅、新横浜駅、三島駅、静岡駅、浜松駅、豊橋駅、岐阜羽島駅、新大阪駅

### 2. 状況

上記の駅において、本日17時31分以降、駅の改札付近・構内通路・ホーム上等にある発車標（列車の種別・発車時刻・番線等をご案内する電光掲示板）が正しく表示されない不具合が発生しています。

駅では放送により列車の発車順序等をご案内しているほか、JR東海HP内の「発車順序案内」で正しい発車順序や発車時刻をご確認いただけます。

### 3. 原因

原因は調査中です。

### 4. 影響

21時00分時点で、69名のお客様より、予定の列車に乗車できなかった等の申告がありました。

### 5. 対応

本日、発車標の不具合によりご予約されていた列車に乗り遅れた場合は、ご乗車された列車の空いている座席をご案内いたしますので、車掌にご申告ください。

なお、ご予約いただいていた座席種別と同じ指定席をご利用になれず、車内や駅でもお申し出になれなかった場合には、大変お手数をおかけしますが、JR東海管内の駅及びJR東海サービス相談室にお申し出ください。当日のご利用状況をお伺いのうえ、特急料金等の払いもどしをいたします。

< JR東海サービス相談室 >

TEL: 050-3772-3910

(営業時間: 9時00分～17時00分、土日祝日を除く)

※音声ガイダンスに沿って、「4」を選択してください。