

2025年12月9日
東海旅客鉄道株式会社

新横浜駅改札内設置の指定席券売機に投入された現金が返却されなかった事象について

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)のプログラムに不具合があったため、新横浜駅改札内に設置している当社の一部指定席券売機で一定の操作を行った際に、本来返却されるべき現金が返却されなかった事象が1件(250円)発生したことが確認されましたので、お知らせします。

なお、2025年12月9日(火)営業開始時より、同様の事象が発生しないようプログラムを修正しております。

【指定席券売機】

1. 概要 【別紙参照】

新横浜駅西乗換口付近に設置している指定席券売機(MX-V10端末)において、一定の操作を行った際に、本来返却されるべき現金が端末内に残され、返却されておりませんでした。



2. 発生原因

改札内に設置されているMX-V10端末のプログラムに不具合があったため。

3. 発生件数

1件 250円(2025年11月30日発生)

※新横浜駅のMX-V10端末(全2台)が設置されたのは2025年11月13日ですが、現在まで上記1件以外に、同様の事象は発生しておりませんでした。

※また、現在改札内にMX-V10端末が設置されている駅は新横浜駅のみです。

4. お客様への対応

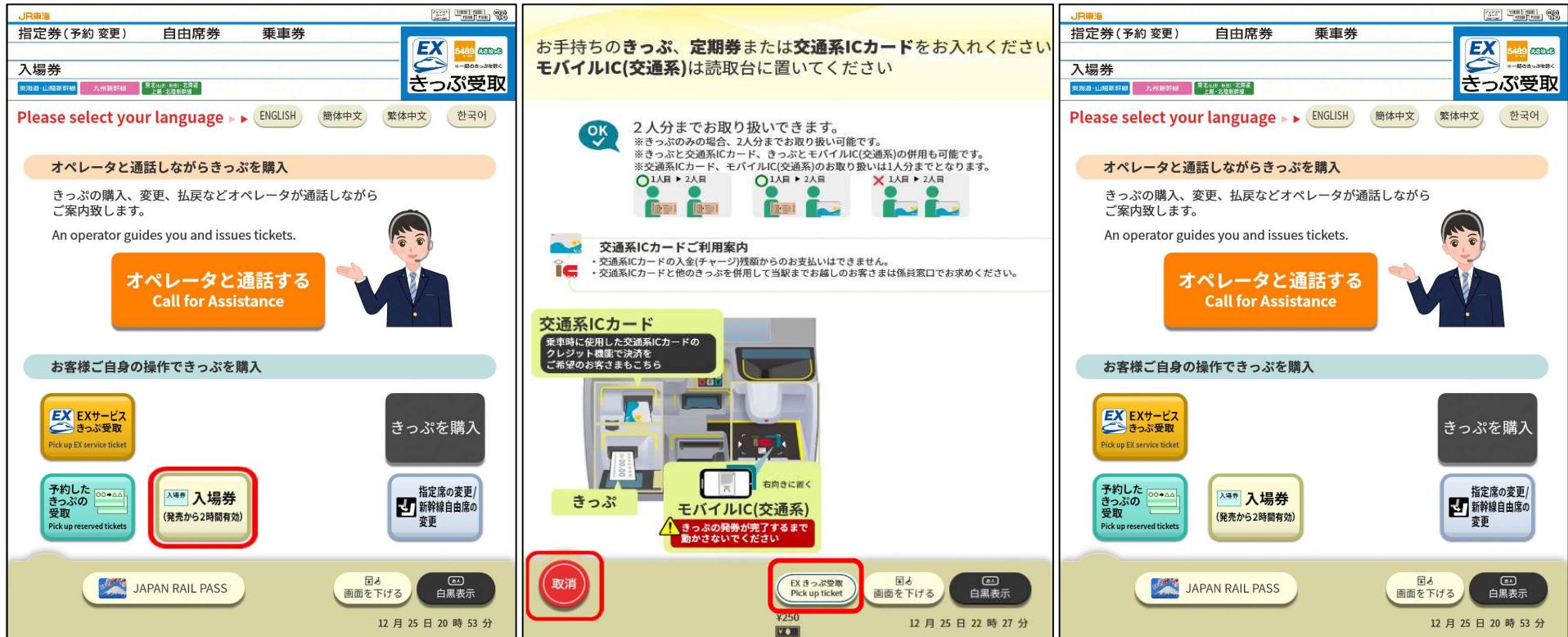
2025年11月30日に新横浜駅西乗換口付近に設置された指定席券売機をご利用されたお心当たりのあるお客様は、当社の駅係員にお申し出いただくな、JR東海サービス相談室までご連絡をいただきますようお願いいたします。ご利用内容を確認のうえ、返金等、必要な対応をさせていただきます。

JR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】券売機画面（イメージ）



①入場券ボタンを押す



②現金を投入する

③「EX きっぷ受取ボタン」を
押した直後に「取消ボタン」
を押す



④投入された現金が返却されず、
メニュー画面に戻る

※本来は、③「EX きっぷ受取
ボタン」を押した直後、投入
された現金を返却する