

## しらさぎ号車内発券における指定席特急券の発売金額の誤りについて

2025年12月27日  
東海旅客鉄道株式会社

12月25日（木）及び12月26日（金）に運行した一部のしらさぎ号（※）において、車掌が本来より高い金額で指定席特急券を発売したことが判明しました。ご利用のお客様には、ご迷惑をお掛けいたしましたことをお詫び申し上げます。

※12月25日（木）しらさぎ5号、6号、11号

12月26日（金）しらさぎ2号、9号、10号

### 1. 概要

12月26日（金）、しらさぎ10号に乗務した車掌より車内で指定席特急券の購入を希望されたお客様に対して、本来より高い金額で指定席特急券を発売したとの報告があり、調査を実施したところ、12月25日（木）及び12月26日（金）に運行した一部のしらさぎ号（上記※）の車内において、車掌がシーズン別の指定席特急料金を誤って200円高い金額で指定席特急券を発売していたことを確認しました。

### 2. 原因

- しらさぎ号は、当社の他の在来線特急列車と異なり、シーズン別の指定席特急料金の適用日について、12月25日（木）が閑散期、12月26日（金）が通常期として設定されています（当社の他の在来線特急列車は、12月25日（木）が通常期、12月26日（金）が繁忙期として設定されています）。
- 当社では、12月1日（月）より、一部の職場において、新型の車内発売用の発券機（車掌携帯端末）を導入し、同発券機には、在来線特急列車の指定席特急券を簡易な入力のみで発券できるワンタッチ機能が搭載されています。
- 車内でワンタッチ機能を用いて指定席特急券を発売する際には、しらさぎ号に限り、列車名「しらさぎ●号」の入力を行わなければ、上記のシーズン別の指定席特急料金が正しく反映されない設定となっていました。
- こうした設定について、関係箇所に周知ができていなかったことから、該当する列車の車掌が列車名の入力を行えないまま発売を行い、当社の他の在来線特急列車と同様に12月25日（木）は通常期、12月26日（金）は繁忙期の設定のまま発売し、指定席特急券1枚あたり200円過剰に収受していました。

### 3. 影響

誤って高い金額にて発売した枚数は以下の通りです。

12月25日（木）しらさぎ5号：5枚、しらさぎ6号：1枚、しらさぎ11号：1枚

12月26日（金）しらさぎ2号：13枚、しらさぎ9号：3枚、しらさぎ10号：1枚

合計24枚（4,800円）

#### 4. お客様への対応

12月25日（木）及び12月26日（金）の一部のしらさぎ号（上記※）の車内にて、車掌より指定席特急券を購入されたお客様には、大変お手数をお掛けいたしますが、JR東海の駅係員又は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、特急料金の差額を払戻対応させていただきます。

＜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 年中無休）

音声ガイダンスに沿って、「2」を選択してください。

#### 5. 再発防止策

しらさぎ号の車内にて指定席特急券を発売する際の取扱いに関して、周知を徹底し、再発防止に努めます。