

2026年3月14日
東海旅客鉄道株式会社

品川駅における列車遅延時の払戻しに関する誤案内について

2026年3月13日（金）、JR東海品川駅の一部の改札口において、2時間以上列車が遅れて到着したことにより特急料金の払戻しを受けることができるお客様に対し、特急料金の払戻しができない旨の誤ったご案内をしたことが判明しました。

ご迷惑をおかけいたしましたこととお詫びするとともに、今後の払戻し対応等についてお知らせいたします。

1. 対象となるお客様

以下の対象列車より品川駅で降車され、対象改札口をご利用になったお客様

<列車> のぞみ30号（所定：品川17時25分着）

※当日は品川駅に2時間遅れて到着

<改札口> JR東海品川駅新幹線改札（南乗換口）

なお、上記以外の列車ならびに改札口（他駅を含む）においては、適切に払戻しのご案内を実施しておりました。

2. 原因

当日、品川駅にのぞみ30号が到着した際、当該改札口の係員に対して、同列車が2時間遅れて到着したことを伝達できておりませんでした。なお、同駅の他の改札口の係員に対しては正しい遅れの時間が伝達されており、適切な払戻しのご案内ができていたことを確認しております。

今後、社内教育を徹底し、再発防止に努めます。

3. お客様への払戻し対応等

当日、のぞみ30号で品川駅の南乗換改札口にて降車され、特急料金の払戻し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東海品川駅または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確認できましたら、特急料金の払戻しをいたします。

「JR東海サービス相談室」 050-3772-3910

※受付：9時～17時、土休日・年末年始を除く。

※音声ガイダンスに従い「4」をお選びください。