2018 年 11 月 9 日

ワンマン列車において誤った整理券が発行された事象について

本日（１１／９）、函館線を走行するワンマン列車内において、誤った整理券が発行され、運賃を過収受したことが判明しました。ご利用のお客様には大変ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

１．発生日時　　２０１８年１１月９日（金）５時５８分頃

２．発生場所　　函館線　然別～塩谷の各駅

３．当該列車　　倶知安　５時２０分発　小樽行き　（キハ１５０形、１両）
定員：１１７名、乗車：約５０名

４．概　　況　　本日（１１／９）、余市駅より乗車し、小樽駅で乗り継ぎ、手稲で降車されたお客様１名から、取得した整理券が乗車した余市駅の一駅前である仁木駅と表示されているとの申告がありました。その後の調査で、然別駅から誤った整理券が発行されており、終着駅の小樽駅にて、余市駅、蘭島駅でご乗車されたお客様２名から運賃を過収受したことが判明しました。
原因については、現在調査中です。

５．運賃の相違内容
正規の運賃より、余市駅からご乗車のお客様は９０円、蘭島駅からご乗車のお客様は１００円を過収受しています。

６．お客様への対応
函館線 倶知安駅～小樽駅に、本事象の掲示文を掲出し、お客様からのご申告に基づきご乗車の区間を確認した上で、ご返金の対応をさせていただきます。