

平成21年7月22日

## 自動券売機でのつり銭誤放出について

当社自動券売機において、つり銭を誤って放出していた事象が判明しました。  
ご利用のお客様に大変ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 概要

平成21年7月21日(火)19時頃、函館線札幌駅(札幌市北区北6条西4丁目)の東コンコース自動券売機をご利用のお客さまより、「つり銭が少ない」とのお申し出が駅係員にありました。直ちに券売機を停止し調査したところ、当該駅の自動券売機内の硬貨装填部につり銭を入れ違えて装填(100円部に10円硬貨を、10円部に100円硬貨を投入)していたため、正当な額よりも過少または過大なつり銭を放出していたことが判明しました。

つり銭を誤放出した期間の発売実績を調べたところ、30件の発売が確認されました。このうち16件の発売についてつり銭額が誤っておりました。

### 2. つり銭誤放出の期間、件数及び金額

【駅名】 函館線 札幌駅(札幌市北区北6条西4丁目)

【期間】 平成21年7月21日(火) 13時40分頃 ~ 19時00分頃

【件数・金額】 30件 (うち16件でつり銭誤放出:合計2,710円の過払い)

つり銭が発生しなかった件数	3件	-
クレジットカード発売	11件	-
お客様に過少・過大にお支払いした件数	16件	90円~450円の過少放出と 180円~630円の過大放出の可能性 があります

### 3 原因

自動券売機へつり銭を装填をする際、駅係員が100円硬貨と10円硬貨を異なる箇所装填したため

### 4 お客さまへの対応

上記内容について札幌駅、周辺駅及びJR北海道ホームページにお知らせ文を掲示いたします。  
お心当たりのお客さまには、札幌駅(TEL:011-222-6131)・JR北海道企画部(TEL:011-700-5875)  
またはお近くのJR北海道の各有人駅にお申し出ください。  
お申し出のお客さまには、ご利用日・ご利用区間等を発売データにより確認させていただいたうえ、差額をお返しいたします。