

## マルス端末の設定誤りに伴う過少払戻しについて

平成26年3月26日

J R グ ル ー プ

J R各社において、乗車券類の発売・払戻しに用いるマルス端末の設定に誤りがあり、ジパング倶楽部の割引乗車券やレール&レンタカーきっぷの乗車券等の払戻しを行う際、本来より少なく払戻しを行ったケースがあることが判明いたしました。

該当のお客様に深くお詫び申し上げますとともに、差額の払戻しを行わせていただきます。

### 1 概要

悪天候や災害などにより列車の運転ができず、お客様が途中でご旅行を取りやめざるをえない場合、お乗りにならない区間の運賃全額をお返ししますが、ジパング倶楽部の割引乗車券、レール&レンタカーきっぷの乗車券等については、その割引にかかわらず、お持ちのきっぷの発売額を上限として、お乗りにならなかった区間の無割引の運賃をお返しすることとしています。

しかしながら、マルス端末の設定に誤りがあり、お客様がお乗りにならなかった区間の割引を適用した運賃を払戻し額としていたため、払戻し額が過少となっております。

なお、現在はシステム処理を停止する対応を行っており、当該事象は発生しません。

また、悪天候や災害などによりご旅行を取りやめた場合であっても、ご旅行開始前に払戻した場合や特急券を払戻した場合については払戻し額に誤りはありません。

### 2 対象となるきっぷ

次の乗車券のうち、平成24年10月1日以降に悪天候や災害などにより途中でご旅行を取りやめることとなり払戻しの取扱いを行ったものの一部。

ア ジパング倶楽部の割引乗車券

イ レール&レンタカーきっぷの乗車券

ウ 大人の休日倶楽部の割引乗車券（取扱いはJ R北海道およびJ R東日本のみ）

### 3 過少払い戻しの枚数と過少払戻し額

J R各社で過少払戻しを行った枚数および金額は以下のとおりです。

| 払戻し取扱い会社 | 枚数   | 過少払戻し額   |
|----------|------|----------|
| J R北海道   | 3枚   | 11,400円  |
| J R東日本   | 127枚 | 172,010円 |
| J R東海    | 28枚  | 42,640円  |
| J R西日本   | 34枚  | 48,860円  |
| J R四国    | 0枚   | 0円       |
| J R九州    | 2枚   | 1,530円   |
| 合計       | 194枚 | 276,440円 |

#### 4 お客様への対応

該当のお客様を特定できるものについては、払戻しを行った箇所の所属会社よりお客様に個別にご連絡を差し上げ、差額の返金を行います。

また、JR各社では、お客様のお問い合わせ窓口を設置します。お心当たりのあるお客様は、払戻しを行った箇所が所属する会社のお問い合わせ先へご連絡ください。ご利用内容を確認させていただいたうえで、差額の返金を行います。なお、確認には1週間～10日程度を要する場合もございます。

##### ■各社のお問い合わせ先

|         | お問合せ先            | 電話番号  | 営業時間                |
|---------|------------------|---|---------------------|
| J R 北海道 | J R 北海道お客様相談室    | 011-700-5733 (3/31迄)<br>0570-00-5733 (4/1～) | 9:00～17:50<br>(平日)  |
| J R 東日本 | J R 東日本ご意見承りセンター | 050-2016-1651                               | 9:00 ～18:00         |
| J R 東 海 | J R 東海サービス相談室    | 050-3772-3910<br>音声ガイダンスに沿って「3」を選択          | 9:00 ～17:00<br>(平日) |
| J R 西日本 | J R 西日本払戻対応ダイヤル  | 0120-117-351                                | 9:30～17:30<br>(平日)  |
| J R 九 州 | J R 九州案内センター     | 050-3786-1717                               | 8:00～20:00          |

※JR 四国では過少払戻しが発生しておりませんので、お問合せ先を設定いたしません。

関係のお客様にご迷惑をお掛けし、お手数をおかけしますこととお詫び申し上げます。