



2025年4月14日

指定席券売機（自動精算機能）における精算額の誤りについて

札幌駅および新千歳空港駅の改札内に設置している指定席券売機において、両駅を着駅とする運賃精算を行った場合に、誤った金額が表示され、運賃を過剰にお支払いいただいた可能性があることがわかりました。

ご利用のお客様には、大変ご迷惑をおかけいたしましたこととお詫び申し上げます。

1 概要

2025年4月12日（土）19時30分ごろ、札幌駅の改札内に設置している指定席券売機で運賃の乗り越し精算をされたお客様から、機器に表示された精算金額が誤っているのではないか、とのご申告がありました。

調査を行ったところ、特定の条件で精算を行った場合に、本来いただく金額よりも過剰に運賃をお支払いいただいた可能性があることが判明いたしました。

【誤った金額となる条件】

運賃改定前（3月中）に購入した乗車券をお持ちのお客様が、4月1日（運賃改定日）以降に改札内の指定席券売機で乗り越し精算をした場合

【対象となる期間、件数など】

[期 間] 2025年4月1日（火）から、4月12日（土）21時ごろまで

[件 数] 札幌駅2件、新千歳空港駅3件

[過収受額] 1件あたり30円から130円

2 原因

運賃改定に伴い、改定前に購入していた乗車券を精算機に投入した場合、旧運賃に基づき乗り越し精算額を計算すべきところ、指定席券売機の自動精算機能が新運賃に基づいて計算する仕様となっていたためです。

当社の指定席券売機は鉄道情報システム株式会社から提供を受けており、正しい運賃・料金計算が行われていますが、当該の乗り越し精算機能のみ必要な措置が取られていないことを把握できておらず、必要な対策を行うことができておりませんでした。

3 お客様への対応

- 札幌駅および新千歳空港駅などに掲示文を掲出し、お知らせを行います。
- お心当たりのお客様からお申し出があった場合は、ご利用日時などをお伺いし取扱いデータにて確認のうえ、過剰に頂戴した運賃をご返金いたします。