



2025年6月28日
JR北海道旭川支社

ワンマン列車において誤った運賃が表示された事象について

本日（6/28）、富良野線を走行するワンマン列車内において、運賃表示の誤りにより、神楽岡駅で降車されたお客様1名から運賃を誤收受した可能性がある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。

- 発生日 2025年6月28日（土）
- 当該列車 旭川駅 8時44分発 美瑛駅行き 普通列車（2両編成）
- 概要 本日（6/28）8時50分頃、旭川 8時44分発 美瑛行き 普通列車（美瑛駅 9時17分着）において、緑が丘駅到着後、運転士がお客様から運賃表示が間違っているのご指摘をいただき、神楽岡駅から乗車のお客様3名の整理券を確認したところ、「北美瑛」となっていたことから、運転士によるワンマン機器操作の誤りにより運賃表示を旭川駅始発と設定すべきところ美瑛駅始発となっていたことが判明しました。
このため、神楽岡駅で降車された1名のお客様が、誤った運賃表示により、お支払いになった可能性があります。
原因は、運転士が旭川駅でのワンマン機器設定を誤ったためです。
- お客様への対応 富良野線 神楽岡駅にお知らせ掲示文を掲出し、お客様からの申告に基づき乗車区間を確認した上で、返金の対応をさせていただきます。