

2021年10月8日

ワンマン列車における整理券誤発行に伴う運賃過収受について

昨日（10/7）、室蘭線を走行するワンマン列車内において、整理券を誤発行する事象が発生し、一部のお客様から運賃を過収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。

1. 発生日 2021年10月7日（木）
2. 当該列車 東室蘭 15時33分発 苫小牧行き 普通列車（2両編成）
3. 概要 昨日（10/7）16時40分頃、東室蘭 15時33分発 苫小牧行き 普通列車（苫小牧駅 16時39分着）に糸井駅からご乗車され、苫小牧駅で精算を行ったお客様より、「実際に乗車した駅」と「整理券に表示している駅名表示」が相違している旨の申告がありました。お客様に乗車駅を確認し精算を行ったため、正規の運賃をいただきました。
調査したところ、当該列車の社台～青葉間でご乗車されたお客様に対し、一つ手前の駅の整理券が発券されていたことが判明し、社台～糸井間でご乗車になり、車内で現金精算されたお客様から過収受した可能性があることが分かりました。
原因については、萩野駅発車後、次の駅に整理券番号を送るためのボタンを押し忘れたためです。
4. 運賃の相違内容
正規の運賃より最大50円の過収受を行った可能性があります。
5. お客様への対応
室蘭線 錦岡駅～青葉駅間の各駅にお知らせ掲示文を掲出し、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。