

平成21年5月9日

## 自動精算機でのつり銭誤放出について

当社自動精算機において、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5月9日(土)午前10時頃、千歳線新千歳空港駅(千歳市美々1292番地33)の自動精算機で乗り越し精算をされたお客さまより「つり銭が少ない」とのお申し出が駅係員にありました。直ちに精算機を停止し調査したところ、当該駅の精算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、18件の精算に対し、合計で460円の過剰金を確認しました。

### 2. つり銭誤放出の駅名、期間、件数及び金額

【駅名】 千歳線 新千歳空港駅 (千歳市美々1292番地33)

【期間】 平成21年5月8日(金) 午後7時30分頃 ~ 9日(土) 午前10時頃

【件数・金額】 18件

|                 |    |                                    |
|-----------------|----|------------------------------------|
| つり銭が発生しなかった件数   | 8件 | -                                  |
| お客様に少なくお支払いした件数 | 4件 | 90円不足(2件)、100円不足(1件)<br>720円不足(1件) |
| お客様に多くお支払いした件数  | 6件 | 90円過剰(6件)                          |

### 3 原因

自動精算機へつり銭を装填する際、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

上記内容について新千歳空港駅及び周辺駅にお知らせ文を掲示いたします。  
お心当たりのお客さまは、新千歳空港駅(TEL:0123-45-7001)・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。