

平成24年6月29日

駅の自動券売機におけるつり銭の誤放出について

駅の自動券売機において、つり銭を誤って放出したという事象が判明しましたのでお知らせいたします。
ご利用のお客様に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

1 概要

平成24年6月28日（木）21時35分頃、新札幌駅の自動券売機をご利用のお客様より「つり銭が少ない」との申し出が駅係員にありました。券売機の放出情報を調査したところ、つり銭の誤放出は確認できず、お客様には翌日の締切作業終了後にご連絡をする旨、お伝えしておりました。

翌29日（金）9時05分頃、同自動券売機をご利用のお客様より、同様の申し出があったため、自動券売機の硬貨装填部を調査したところ、つり銭を入れ間違えて装填（500円の場所に50円硬貨を投入）していたため、正当な金額よりも少ない額の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、22件の発売が確認され、この22件の発売についてつり銭額が誤っておりました。

【つり銭誤放出の期間、件数および金額】

〔駅名〕 新札幌駅

〔期間〕 平成24年6月28日（木）15時30分頃
～ 6月29日（金）9時05分頃

〔件数等〕 22件（9,900円のつり銭過少放出）

2 原因

自動券売機につり銭を装填する際、駅係員が500円部分に誤って50円硬貨を装填したため

3 お客様への対応

- ・駅に掲示文を掲出するほか、当社ホームページに掲示します。
- ・心当たりのお客様には、新札幌駅（電話011-891-2727）、お近くの各有人駅、又はJR北海道駅業務部（電話011-700-5771）にお申し出いただくようにご案内します。
- ・お申し出をいただいたお客様には、ご利用日・ご利用区間を発売データにより確認させていただいた上で、差額450円をお返しいたします。