

平成 29 年 12 月 7 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（12/6）、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 平成 29 年 12 月 6 日（水）

2. 当該列車

追分 6 時 07 分発 岩見沢行き 普通列車（1461D）

苫小牧 6 時 10 分発 岩見沢行き 普通列車（1463D）

3. 概要 昨日（12/6）、追分 6 時 07 分発 岩見沢行き 普通列車（岩見沢駅 6 時 55 分着）にご乗車され岩見沢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。申告をいただいたお客様も含めて岩見沢駅で精算された 4 名につきましては、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いているいます。

しかしながら、苫小牧 6 時 10 分発 岩見沢行き 普通列車（岩見沢駅 7 時 41 分着）にご乗車され岩見沢駅で精算されたお客様からも同様の申告があり、確認したところ、岩見沢駅で降車された 9 名のお客様から過収受していることが判明しました。

原因については、始発駅発車前に運転士がワンマン放送・運賃表示器・整理券発行機を定められた手順で設定しなければならないところを誤った手順で設定したためです。

4. 運賃の相違内容

正規の運賃より最大 140 円の過収受となります。

5. お客様への対応

室蘭線 苫小牧駅～岩見沢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。