

平成 30 年 2 月 20 日

J R 北 海 道

ワンマン列車においてお客様が降車できなかった事象について

昨日（2/19）、宗谷線を走行するワンマン列車内において、車内放送が流れずお客様が降車できなかった事象が発生しました。一部のお客様に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。

また、その際に誤った整理券が発行され、1 名のお客様から運賃を過収受した可能性があります。重ねてお詫び申し上げます。

1. 発 生 日 平成 30 年 2 月 19 日（月）

2. 当該列車 旭川 21 時 16 分発 名寄行き 普通列車（333D）

3. 概 要 昨日（2/19）、当該列車に旭川駅より乗車され、永山駅で降車予定だったお客様 3 名より、北永山駅停車中に「永山駅はまだですか」との申告がありました。運転士が確認したところ、ワンマン機器の設定が一駅ずれていたため、永山駅で放送案内がされず、3 名のお客様が降車できなかったことが判明しました。3 名のお客様につきましては、比布駅までご乗車いただき、名寄 20 時 43 分発 旭川行き 普通列車（332D）で折返し永山駅までご乗車いただきました。

また、終着駅の名寄駅到着後に整理券発行器を調べたところ、永山駅で新旭川駅の整理券が誤発行されており、永山駅で乗車されたお客様 1 名から運賃を過収受した可能性があります。

原因については、運転士がワンマン機器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 200 円の過収受となります。

5. お客様への対応

宗谷線 永山駅～名寄駅間のお客様が降車された可能性のある駅に、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。