

2018年7月24日

一ノ関駅（東口）自動券売機でのつり銭過少返金について

東日本旅客鉄道株式会社
盛岡支社

東北本線一ノ関駅（東口）において、自動券売機で乗車券類を購入されたお客さまに対し、つり銭を過少返金する事象が発生いたしました。

お客さまには多大なご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

1 発生日時

2018年7月23日（月）9時20分頃～11時30分頃

2 発生場所

一ノ関駅（東口）（住所：岩手県一関市駅前67番地）

3 概況

自動券売機（緑色の券売機）へつり銭を装填する際、100円装填部に10円を、10円装填部に100円を誤って装填したため、お客さまへつり銭を過少返金していたことが判明いたしました。

4 影響

当該時間帯に券売機をご利用いただいたお客さまのうち、4名のお客さまに合計1,350円のつり銭を過少返金いたしました。

5 原因

自動券売機につり銭を装填する際、駅係員が装填金種の確認を失念したため。

6 お客さま対応

駅頭掲示によりお客さまへお知らせする他、お問い合わせ用の専用ダイヤルを設けますので、お心あたりのお客さまはお申し出ください。

ご利用内容を確認の上、ご返金等の対応をさせていただきます。

【お客さまお問い合わせ用 専用ダイヤル】

JR東日本 盛岡支社 営業部

電話番号：080-8213-2116

応対時間：10:00～17:00

この度はお客さまに多大なご迷惑おかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。今後、このようなことがないように再発防止に努めてまいります。