

2019年9月12日

熊本駅新幹線乗換口における精算時の運賃誤收受について

熊本駅の新幹線乗換口において、2015年3月11日から2019年9月10日までの間、一部のきっぷの精算に際して、誤った案内を行い、運賃を過剰に收受していた場合があることが判明しましたのでお知らせいたします。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をお掛けいたしました。お詫び申し上げます。
概況は以下のとおりです。

1 場所

熊本駅 新幹線乗換口（新幹線と在来線の乗換え口）

住所：熊本県熊本市西区春日3丁目15番地

2 運賃を過剰に收受していた可能性がある期間

2015年3月11日（水）から2019年9月10日（火）19時00分頃までの間

3 判明の経緯

2019年9月9日（月）に、過日に熊本駅にて精算をされたお客さまから、熊本駅駅員より誤った案内を受けたというご申告をお手紙にて承りました。

ご申告の内容を確認したところ、上記期間において、精算時に誤った案内を行い、運賃を過剰に收受していた場合があることが判明しました。

4 熊本駅での精算時に誤った運賃を收受した可能性のあるケース

「新幹線利用で乗車券が熊本駅まで」かつ「発駅からの営業キロが100km以内」のきっぷをお持ちのお客さまが熊本駅で在来線に乗り換えられ熊本駅以遠に行かれる場合。

※割引きっぷや、発駅からの営業キロが100kmを超えるきっぷで精算される場合は、熊本駅から目的地までのきっぷを別途購入しなければならないため、該当いたしません。

（例）

新鳥栖駅から熊本駅までの乗車券（新幹線経由、営業キロ：89.8km）をお持ちのお客さまが、熊本駅で在来線に乗り換え、南熊本駅までの精算を行う。

お客さまがお持ちの乗車券-----新鳥栖駅→熊本駅（運賃：1,650円）

正しい精算-----新鳥栖駅→南熊本駅（運賃：1,820円）との差額170円を收受

誤った精算-----熊本駅→南熊本駅（運賃：210円）を別途收受

（正しい精算額170円との差の40円を過收受）

熊本駅で上記のような精算をご案内する際に、新幹線乗換口設置の自動券売機で熊本駅からのきっぷを新規購入して頂くなど、駅係員が誤って案内していた場合があることが判明いたしました。

なお、当該自動券売機においても正しい精算方法の掲出を行っておりませんでした。

5 原因

2015年3月11日(水)に新幹線乗換口の自動券売機を設置した後に、精算に関わるお客さまへの正しいご案内を徹底できていなかったため。

6 影響

総額および件数については、算出が困難です。

7 お客さまへの対応

関係する駅に、お客さまへのお詫びとご案内のポスターを掲出し、お客さまからのお申し出があれば、ご事情をお伺いしたうえで正しい精算額との差額をお返しいたします。

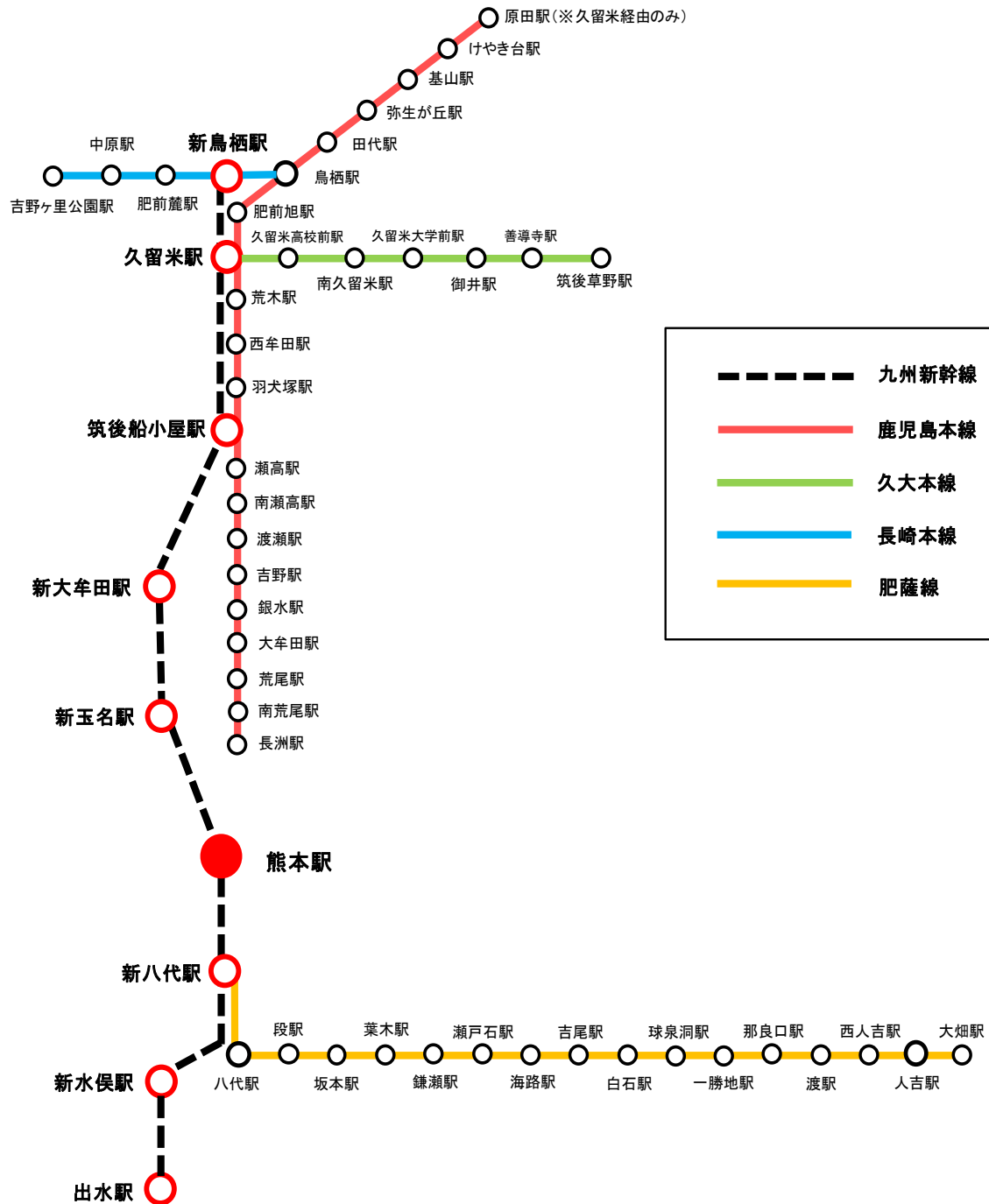
8 その他

関係する駅係員に対し正しい取扱いについて改めて周知を行っています。また、新幹線乗換口設置の自動券売機にはご利用にあたってのご案内を追加して掲出しています。

以上

別表

●精算対象の原券の発駅である可能性がある駅

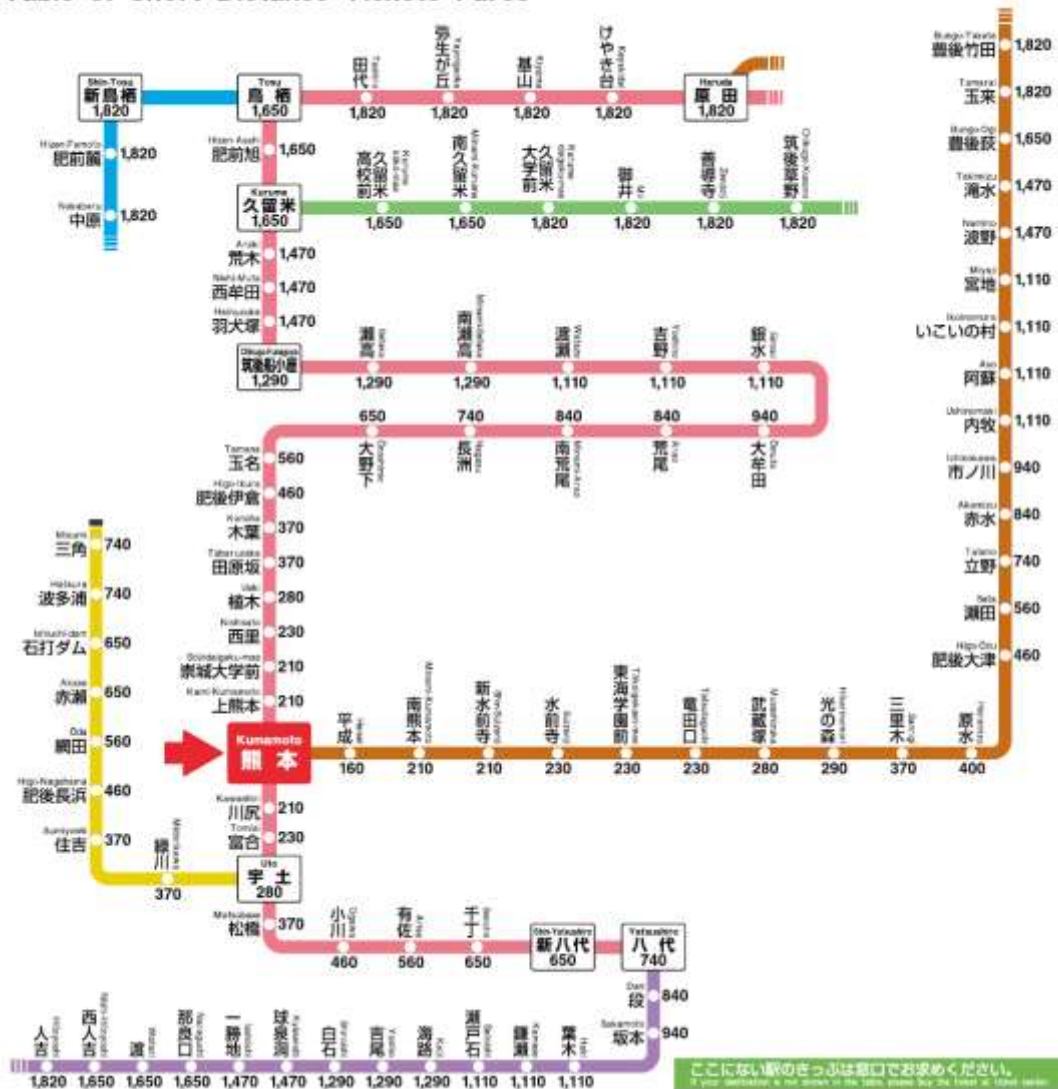


- 熊本駅の新幹線乗換口で誤って購入した可能性がある目的地

近距離きっぷ運賃表

Table of Short Distance Tickets Fares

こども 半額 JF線運賃の10円未満のは数は切り捨てます。
Child fare is half the adult fare. For all JF line fare amounts are rounded to the lowest 10 yen.
 入場料 おとな: 180円 こども: 80円
Platform Ticket Adult: 180 Yen Child: 80 Yen



ここにない駅のきっぷは窓口でお求めください。
If your destination is not shown in the table, please buy the ticket at the ticket window.