

## JR九州インターネット列車予約サービスで発売した 普通乗車券の精算に関する金額誤りについて

運賃改定前の9月30日までにJR九州インターネット列車予約サービスで予約・決済し、運賃改定後の10月1日以降に受け取られた普通乗車券を自動精算機で乗越し精算もしくは、改札内の指定席券売機でご利用区間を変更する場合、運賃改定前の運賃を収受すべきところ、改定後の運賃を収受することが判明いたしました。概要について下記のとおりお知らせします。

### 記

#### 1 精算金額誤りが発生する条件

以下の条件の全てに該当する場合、運賃改定前の運賃で精算すべきところ、運賃改定後の運賃で精算する設定となっています。

- ・ 運賃改定前の2019年9月30日までにJR九州インターネット列車予約サービスにて普通乗車券を予約・決済
  - ※「九州ネットきっぷ」等の割引きっぷは除きます。
- ・ 運賃改定後の2019年10月1日以降に駅のみどりの窓口・指定席券売機で受け取り
- ・ 運賃改定後の2019年10月1日以降に自動精算機で精算、もしくは改札内の指定席券売機で利用区間を変更

なお、前回の消費税率改定に伴う運賃改定時（2014年4月1日）にも約1か月間同様の事象が発生していたことが分かりました。

#### 2 影響範囲および精算金額誤りの影響額

現在調査中です。

- ◆自動精算機および改札内に指定席券売機を設置しているJR九州の駅のうち、精算時に運賃を過剰に収受した可能性がある場所  
小倉駅、博多駅

#### 3 不具合が発覚した経緯

2019年10月3日（木）17時頃、西日本旅客鉄道株式会社から当社への連絡により判明しました。

#### 4 原因

JR九州インターネット列車予約サービスのプログラムにおいて、きっぷの磁気情報に反映すべき情報が一部誤っていたためです。

#### 5 対応

- ・ 今回の事象に対し、予約情報に基づき該当の可能性のあるお客さまにお知らせをいたします。
- ・ 正当な金額で精算できるように早急にJR九州インターネット列車予約サービスのプログラムを修正する予定です。
- ・ お客さまからのお問合せについては最寄りの有人駅のほか、JR九州インターネット列車予約案内センター（TEL:050-3786-8814 営業時間 8:00-20:00）で受付、ご利用状況などを確認のうえ、最寄りの有人駅にて返金いたします。

#### 6 その他

JR西日本インターネット予約「e5489」においても同様の事象が発生しています。