

台風19号接近に伴う払戻し手数料誤收受について

当社の一部の駅において、2019年10月11日15時40分頃から2019年10月12日までの間、台風19号接近に伴うきっぷの払戻しに際して、無手数料での払戻しのところ手数料を誤って收受した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 払戻し手数料を誤って收受した駅
長崎駅、佐世保駅、有田駅、鹿児島中央駅
- 2 払戻し手数料を誤って收受した期間
2019年10月11日（金）15時40分頃から2019年10月12日（土）までの間
- 3 無手数料にて払戻しの対象のきっぷ
台風19号の影響でご旅行を中止する場合は次のきっぷを無手数料で払戻しいたします
対象期間：2019年10月11日（金）から10月14日（月）までを有効期間に含むもの
対象のきっぷ：当社の各線を発着または通過となる乗車券類
対象外のきっぷ：九州新幹線のみをご利用のきっぷ、定期券、回数券、フリー型のきっぷ
- 4 判明の経緯
 - ・ 2019年10月12日（土）17時40分頃、長崎駅みどりの窓口にきっぷを払戻しに来られたお客さまに対し払戻し手数料が発生する旨をお伝えしたところ、お客さまよりJR九州ホームページに無手数料による払戻しの案内が掲示してあるとのご申告がありました。
 - ・ ご申告の内容を確認すると、JR九州ホームページに台風19号接近に伴う九州内無手数料での払戻しの掲示があり、さらに社内向けにも同様の内容が伝達されていたが、伝達の内容に気付かず、払戻し手数料を誤って收受していたことが判明しました。
 - ・ 長崎駅以外の駅でも調査を行ったところ、佐世保駅、有田駅、鹿児島中央駅でも同様の取扱いを行っていることが判明しました。
- 5 払戻し手数料を誤って收受した可能性がある枚数および金額
枚数：173枚
金額：71,260円
- 6 原因
台風19号の影響に伴う無手数料での払戻しに関する情報を確認しないまま払戻しの対応を行ったため。
- 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ポスターを掲示し、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誤って收受した払戻し手数料をお返しいたします。

以上