

平成26年11月26日

J R北海道予約サービス（指定席予約）における運賃・料金の過收受について

インターネットで提供しておりますJ R北海道予約サービスにて、ご案内する運賃料金パターンに誤りがあり、一部のお客様から過收受していたことが判明しました。
ご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

1 概要

平成26年11月25日（火）10時頃、J R北海道予約サービスをご利用いただいている会員のお客様から、お客様コールセンターに「S Lはこだてクリスマスファンタジー号」の予約画面に表示される金額がおかしいとのご指摘がありました。

予約システムを調査したところ、本来S Lにはご利用いただけないお得なきっぷが案内され、それを選ばれたお客様には通常のお値段よりも高く発売していることが判明しました。

これまで、同様の事象に該当する下記のS Lを予約サービスでご予約いただいたお客様については、12件のご予約で運賃・料金を過收受しておりました。

なお、今回の事象につきましては、函館方面のS Lに限定されており、11月25日（火）13時15分にシステム修正を完了し、現在は正常に稼働しております。

【過收受の内訳】

時期	対象列車名	過收受 件数	過收受合計 金額(円)
平成25年度 運転日	S Lはこだてクリスマスファンタジー号 12/1～15の土日、12/21～25の毎日	3	6,780
平成26年度 運転日	S Lはこだてクリスマスファンタジー号 12/6～14の土日、12/20～25の毎日	9	16,060
合計		12	22,840

2 原因

インターネット予約サービス内の「列車から予約（H25年7月～）」で取り扱う列車に対して、発売可能なきっぷの組み合わせを制御している初期設定に誤りがあり、S Lと組み合わせご利用いただけないお得なきっぷ（Sきっぷ、Sきっぷフォー）が誤って案内されていたため。

3 お客様への対応

- 本年のご予約で、クレジット決済済みで未引取のお客様（9件中6件）には、メールと電話でお知らせし、予約の修正を行い、差額のご返金をしております。
- 本年のご予約で、すでに引取済みのお客様（9件中3件）には、駅で正しいきっぷに発行替えを行い、差額のご返金をしております。
- 昨年度ご利用いただいたお客様（3件）については、個別に対応いたします。