

岩松駅自動券売機における運賃表示の不備について

2021年3月7日(日)14時頃、大村線岩松(いわまつ)駅の自動券売機において金額の表示に不備があったことが判明しました。ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

概況は下記のとおりです。

記

1. 発生日時(表示に不備があった可能性がある期間)
2011年3月~2021年3月7日(日)14時までの間
※2011年3月は岩松駅に券売機が設置された年月
2. 発生場所
大村線 岩松駅 自動券売機(無人駅)
(住所: 長崎県大村市岩松町946-2)
3. 概況

2021年3月7日(日)14時頃に岩松駅で列車をお待ちのお客さまから諫早駅へ「岩松駅から西浦上駅の運賃が、地図式の運賃表と券売機のボタンの運賃表示でそれぞれ異なるが、どちらが正しいか」という問合せがありました。その後、当社にて確認したところ、券売機のボタンに表示していた西浦上駅までの運賃が、以下のとおり660円と表示すべきところ、760円と表示していたことが判明しました。

(券売機上で表示していた運賃)

660円 こども330円 浦上・長崎・肥前大浦	760円 こども380円 西浦上・南風崎・ハウステンボス
-------------------------------	------------------------------------

(券売機上で表示すべき運賃)

660円 こども330円 浦上・長崎・肥前大浦・西浦上	760円 こども380円 南風崎・ハウステンボス
-----------------------------------	--------------------------------

4. 影響

2011年3月から2021年2月までの期間で表示していた当該ボタンで購入された総枚数は1,016枚(最大影響額:91,190円)、そのうちこどもは36枚(最大影響額:1,800円)ですが、西浦上駅行きのきっぷ(760円)を購入された枚数は不明です。

※西浦上駅、南風崎駅、ハウステンボス駅は同じボタンで購入でき、どの駅を実際にご利用されたかは記録が残らないため。

5. 原因

2011年3月に券売機のボタン設定を行った際、設定に不備があったと思われるため

6. お客様への対応

お客様から運賃を過剰に収受している可能性があるため、JR九州の有人駅のほか、諫早駅（TEL:0957-26-1786 営業時間5:50-22:10）にお客様からの申し出があった場合には、事情をお伺いした上で差額をお返しいたします。

7. 今後の再発防止策

長崎支社管内及び佐賀鉄道部管内（長崎本線吉野ヶ里公園駅以西）の全駅に設置している券売機のボタンの運賃表示について、確認を行い岩松駅以外で運賃表示に不備がない事を確認いたしました。

また、今後、券売機の表示金額に修正が発生する場合のチェック体制を再構築することにより、再発防止を徹底します。

以上