

京都丹後鉄道の一部の駅着の小児自由席特急券を車内で発売した場合に お客様から過収受した事象について

当社管内において、車掌等が列車内で京都丹後鉄道線内の一部の駅発着となる自由席特急券を発売した際に、お客様から過剰に料金を収受したケースがある事が判明しました。ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

1. 事象

2019年10月1日以降に、車内補充券発行機（※）にて京都丹後鉄道大江駅を着とする区間に関わる小児の自由席特急券を発売する際に、誤った金額で発売していました。

※ 車内で乗車券類を発売する端末

2. 判明日

2022年4月4日

※ 当社内で行った社内検証において、過収受していた事象を確認しました。

3. 誤収受の内容

誤った料金で発売する可能性のあった期間は、2019年10月1日から2022年3月31日までの期間です。発売実績を照合した結果、3件・合計50円の過収受がありました。

日付	乗車列車	発売内容		過剰 収受額	購入手段
		券種	枚数		
2019/12/29	はしだて9号	自由席特急券	1	10円	現金
2021/1/21	こうのとり3号	自由席特急券	2	20円	クレジットカード
2021/1/21	こうのとり3号	自由席特急券	2	20円	クレジットカード

【誤った発売を行う条件】

- ・小児自由席特急券
- ・京都丹後鉄道大江駅を発着駅とする福知山・京都・大阪方面の駅との相互間
- ・列車内で発売したきっぷ（駅で発売したきっぷは対象外）

4. 原因

発売するための端末への、料金算出ルールの設定を誤ったためです。

5. お客様への対応

過剰に料金を収受していたお客様には、相当額をお返しいたします。

【お客様のお問い合わせ先】

JR西日本お客様センター（6時～23時） Tel 0570-00-2486