

車内ワンマン運賃箱両替金の払い出し金額誤りについて

2020年5月24日、きのくに線ワンマン列車の車内運賃箱の両替金払い出し金額が誤っていた事象が発生しました。ご利用のお客様には大変ご迷惑おかけし、申し訳ございませんでした。

- 1 発生日時 5月24日(日) 午前9時43分頃
- 2 場 所 きのくに線 紀伊天満(きいてんま) 駅
- 3 列 車 普通 新宮駅(9:23) 発→紀伊田辺駅(12:13) 着
2両編成(ワンマン)
- 4 概 況 5月24日(日) 午前9時43分頃紀伊天満駅到着後、お客様から「1000円札を車両の両替機に入れたところ、510円(100円硬貨×4枚、50円硬貨1枚、10円硬貨×6枚)しか払い出されなかった」との申告を受けました。(本来は500円硬貨×1枚、100円硬貨×4枚、50円硬貨×1枚、10円硬貨×5枚の払い出しが正当です)
お客様にはその場で不足分をお返しし、以後、当該列車のワンマン運賃箱の両替機能の使用を停止しました。
その後の調査の結果、当該列車のワンマン運賃箱の500円硬貨を貯留している箇所には10円硬貨が紛れ込んでいることが判明し、1000円札を両替した際に誤って10円硬貨が放出されている可能性があることが発覚しました。
- 5 原 因 車両に搭載している運賃箱の両替機能の不具合によるものです。
- 6 対 応 きのくに線新宮駅～紀伊田辺駅の各駅において掲示によりお知らせを行い、お客様からお申し出をいただいた場合は、個別に対応をさせていただきます。

【お問い合わせ先】

和歌山支社お問い合わせ窓口：073-425-7097
(平日：午前9時～午後5時30分)