2022年1月19日
西日本旅客鉄道株式会社

和歌山市駅 自動券売機払出し機能の不具合について

2022年1月18日、和歌山市駅の自動券売機からつり銭が出ていなかっ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、申し訳ございませんでした。

1. 判明日時

2022年1月18日（火） 午後8時34分頃

2. 発生場所

紀勢本線 和歌山市駅2番ホーム（JR線発着ホーム）

3. 概 況

1月18日（火）午後8時34分頃、和歌山市駅2番ホームの自動券売機で乗車券を購入されたお客様から「つり銭が出ない」旨のご連絡を弊社コールセンターにいただきました。

券売機を確認したところ、硬貨の一部が自動券売機内部にこぼれており、本来お返しすべきつり銭が出ていないことが判明しました。

なお、現在は正常に動作しています。

4. 事象が発生した時間帯

2022年1月17日（月）午後4時頃～18日（火）午後8時35分頃

5. 原 因

券売機のつり銭搬送部分の部品に不具合があったためです。

6. 対 応

南海和歌山市駅、紀和駅、和歌山駅において駅頭掲示によりお知らせし、お客様からお申し出があった場合は、確認のうえ返金をさせていただきます。

直接JR西日本和歌山駅中央改札口でお申し出いただくか、下記のお問合せ窓口までご連絡いただきますようお願い致します。

【お客様お問い合わせ窓口】

JR西日本和歌山支社 駅業務課 073-425-6105

（平日 午前9時～午後5時）