

2026年3月16日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 「東京フリーきっぷ」による都営バス等利用時の運賃誤引去事象の発生について

2026年3月14日以降に発売しました「東京フリーきっぷ」(Suicaによる発売分)につきまして、フリーエリア内の都営バス等(東京都交通局のバス及び都電荒川線)では運賃收受無しでご利用いただけるところ、運賃を誤って引き去ってしまったことが判明しました。原因が判明するまでの間、Suica又はモバイルSuicaによる発売を取りやめております。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。

### 1. 概要

2026年3月14日以降「東京フリーきっぷ」をSuica又はモバイルSuicaでお買い求めいただいたお客さまが、フリーエリア内の都営バス等をご利用の際に、誤って運賃を引き去ってしまいました。

2026年3月16日11時30分以降、Suica又はモバイルSuicaによる「東京フリーきっぷ」については発売を順次停止しております。

※紙のきっぷで「東京フリーきっぷ」をお買い求めいただいたお客さまは影響ありません。

※PASM0でお買い求めのお客さまは影響ありません。

※2026年3月13日以前の発売分につきましては影響ありません。

※2026年3月14日～15日の間にSuica又はモバイルSuicaで「東京フリーきっぷ」を発売した件数は合計239件です。そのうち都営バス等をご利用の場合に誤引去が発生いたします。

※「東京フリーきっぷ」の商品概要は当社HPを参照ください。

(HP：<https://www.jreast.co.jp/tickets/info.aspx?GoodsCd=2487>)

### 2. 発生日時

2026年3月14日(土)初電より

※2026年3月16日(月)10時頃に本事象を知得

### 3. 発生原因

弊社から東京都交通局に対して行う「東京フリーきっぷ」に関する発売情報の連携が漏れていたためと思われますが、詳細につきましては調査中です。

#### 4. お客様への対応について

運賃を誤って引き去ってしまったお客様に対しては、順次返金対応をまいります。具体的なお返金の取り扱いにつきましては改めてHP等でお知らせいたします。

(Suica HP : <https://www.jreast.co.jp/suica/>)

発売再開までの間、「東京フリーきっぷ」をご利用されるお客様は、紙のきっぷの「東京フリーきっぷ」を券売機にてお買い求めください。