

当社線と泉北線にまたがる小児用の特別割引用カード使用時の運賃誤収受について(報告)

このたび、お客さまがスルッと KANSAI に対応した小児用の特別割引用カードで、泉北高速鉄道線内の各駅から乗車され、中百舌鳥駅経由で当社線の特定の駅で降車された際、運賃計算方法の誤りにより、お客さまに過剰に運賃をお支払いいただいていたことが判明いたしましたのでご報告いたします。

1. 誤りの内容

- (1)お客さまが小児用の特別割引用カードを利用して、
- (2)泉北高速鉄道線内の各駅から乗車し、
- (3)中百舌鳥駅で当社線に乗り継ぎ、
- (4)当社線の特定の駅で、自動改札機で精算出場される場合(改札機に直接カードを投入して出場する場合)に限り、10円過剰に収受する。

特別割引用カードとは、身体障害者割引、知的障害者割引適用のカードです。

2. 誤収受が判明した経緯

- (1)平成 18 年 6 月 25 日(日)に、泉ヶ丘～天下茶屋間をご利用になられたお客さまから、天下茶屋駅を出場しようとしたところ、カード残額が 120 円あるにもかかわらず、改札機を通れないとの申告がありました。
- (2)申告をうけた係員が運賃を確認したところ、当該区間の運賃は 120 円で正当であったため、丁重にお詫びの上お客さまに出場していただくとともに、あわせて改札機の点検の手配をいたしました。
- (3)点検の結果、自動改札機の運賃計算プログラムに誤りがあることが判明いたしました。

3. 過剰収受額

10円

4. 発生時期

当社がスルッと KANSAI システムを導入した平成 11 年 4 月 1 日以降。

5. 利用実績

3 駅(天下茶屋、堺、住吉東)で 29 件(月平均 1 件)

上記はデータが残っている平成 15 年 12 月から平成 18 年 5 月の間の実績です。

6. 誤収受の可能性のあった駅(平成 11 年 4 月 1 日～平成 15 年 11 月 30 日)

・南海線 34 駅

天下茶屋、岸里玉出、粉浜、堺、湊、石津川、忠岡、春木、和泉大宮、岸和田、蛸地藏、貝塚、二色浜、鶴原、井原里、鳥取ノ荘、箱作、淡輪、みさき公園、孝子、紀ノ川、和歌山市、関西空港、深日町、深日港、多奈川、東松江、中松江、八幡前、西ノ庄、二里ヶ浜、磯ノ浦、加太、和歌山港

・高野線 4 駅

住吉東、三日市町、美加の台、御幸辻

7. 原因

自動改札機のプログラムに誤りがあり、泉北高速鉄道線と当社線とを相互直通乗車され、上記駅で降車されるお客さまのうち、小児用の特別割引用カードをご利用の方からのみ 10 円過剰な運賃を収受する設定となっていたため。

8. 今後の対応

(1)自動改札機の対策

本日より自動改札機のプログラムの改修を行い、明日中に完了いたします。

(2)お客さまへの対応

ア. お客さまに対するお詫び及びご案内のポスターを当社駅及び泉北線各駅に掲出いたします。

イ. 過剰にお支払いいただいたお客さまにはご事情をお聞かせいただいた上で、当社の各駅において返金いたします。

9. 再発防止対策

メーカー出荷時でのプログラム試験は、想定される全券種に関して実施いたしておりますが、当社内の検査におきましても相互直通乗車等の券種を調査対象とし、確認を徹底することで、今後同様の事態が起こらないよう再発防止に努めます。