

平成19年7月15日

南海電気鉄道株式会社

### 紀見峠駅におけるつり銭の誤払いについて（ご報告）

当社紀見峠駅の自動券売機において、つり銭の誤払いがあったことが判明いたしましたのでお知らせいたします。お客さまに大変ご迷惑をおかけいたしましたことについて、深くお詫び申し上げます。

#### 1. 発生日

平成19年7月14日（土）

#### 2. 発生場所

高野線 紀見峠駅 自動券売機（1台）

#### 3. 発生状況

14日（土）20時20分頃、紀見峠駅自動券売機から係員の呼び出しがあり、事情をお伺いすると、お客さまより「550円を投入し、150円の普通乗車券を購入したが、400円の排出が正当なところ、おつりが130円（100円玉1枚と10円玉3枚）しか出てこない。」とのご指摘がありました。

券売機を調査したところ、100円硬貨・10円硬貨用の各回収ボックスに100円硬貨、10円硬貨が混在しているのを発見し、お客さまに270円をお返ししました。

現在のところ、2名のお客さまにつり銭の差額をお返ししております。

#### 4. 原因

当日6時30分、当該券売機につり銭を補充する際に、100円硬貨を10円硬貨収納箇所、10円硬貨を100円硬貨収納箇所に誤って装填したためと思われます。

## 5.当該券売機の発売状況

7月14日の発売日計データでは、現金による普通乗車券の発売枚数は43枚で、発売金額は14,150円です。現金照合を行ったところ、現金は8,560円しかなく5,590円の差異が生じています。

## 6.お客さまへの対応

お客さまから当社各駅にお問い合わせいただきますと、事情をお伺いしたうえで不足分のつり銭をお返しいたします。なお、お詫びとお知らせのポスターを当該駅に掲出するとともに、ホームページに同内容を掲載いたします。

## 7.再発防止対策

- (1) 硬貨装填カセット等に硬貨種別を現行以上に大きく記載することにより、セットミスを防止します
- (2) 各駅において作業実態の再点検を行い、再発防止に努めます。
- (3) 業務における注意事項として、各駅に通達するとともに、職場長から関係業務を行う者に対して面接指導を行います。
- (4) 現金類を取り扱う際には出来る限り複数で行います。なお、単独作業となる場合には特段の注意をもって作業します。

以上