

平成20年8月10日

南海電気鉄道株式会社

難波駅におけるつり銭の誤払いについて（ご報告）

このたび、当社難波駅の自動券売機におきまして、つり銭の誤払いがあったことが判明いたしましたのでご報告いたします。

1.発生日

平成20年8月10日（日）

2.発生場所

難波駅 自動券売機（1台）

3.発生状況

8月10日（日）9時22分頃、難波駅2階改札につり銭が間違っている旨の申告があり、事情をお伺いすると、お客さまより「500円を投入し、150円の普通乗車券を購入したが、350円のつり銭が正当なところ、80円（50円玉1枚、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円硬貨のボックスに10円硬貨が、10円硬貨のボックスに100円硬貨が入っているのを発見し、お客さまに差額の270円をお返ししました。

現在のところ、上記お客さまのみ、つり銭の差額をお返ししております。

4.原因

当日8時15分頃、当該券売機の現金照合を終了し、つり銭を補充する際に、100円硬貨を10円硬貨収納箇所に、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

8月10日8時20分から同日9時20分までのデータでは、現金による定期乗車券の発売枚数は2枚、普通乗車券の発売枚数は18枚です。そのうち、3人のお客さま合計540円（270円、180円、90円）分を当社が頂き過ぎていたことが判明しました。

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各駅に掲出するとともに、ホームページに同内容を掲出いたします。

7.再発防止対策

- (1) 本社員による巡視を強化し、職場長とともに、各駅の作業実態の再点検を行い、再発防止に努めます。
- (2) 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。
- (3) 現金類を取り扱う際にはでき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