

平成24年4月3日
南海電気鉄道株式会社

忠岡駅自動券売機における運賃の過收受について（ご報告）

このたび、当社忠岡駅の自動券売機におきまして、一部区間の運賃を表示しないことによる過收受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。

記

1．発生日

平成24年4月1日（日）、2日（月）

2．発生場所

南海本線 忠岡駅（東口：下り 和歌山市方面行き）自動券売機（2台）
（所在地：泉北郡忠岡町忠岡南一丁目5番1号）

3．発生事象

忠岡駅（東口）自動券売機の運賃ボタンに、忠岡駅から和歌山大学前駅までの運賃である「620円」が表示されていませんでした。

4．判明状況

4月2日（月）20時30分ごろ、忠岡駅（東口）でお客さまから「自動券売機に620円区間の運賃が表示されなかったので、580円区間の乗車券を購入した」との申告があり、当該事象が判明しました。

5．原因

4月1日の和歌山大学前駅開業に伴う忠岡駅（東口）自動券売機における運賃情報の更新の設定漏れが原因です。具体的には、忠岡駅などの東西分離駅（改札が上下線で分かれている駅）の自動券売機では、それぞれ下り方向、上り方向に必要な区間の運賃のみが運賃ボタンに表示されるよう設定しておりますが、忠岡駅の場合は、上り方向（西口）には以前から620円の運賃設定がなされていたことから、誤認する結果となりました。

6．影響

和歌山大学前駅で回収した普通乗車券を調査した結果、以下のとおりでした。

4月1日 1件(670円区間の乗車券購入 1件)

4月2日 1件(670円区間の乗車券購入 1件)

差額50円 × 2件 = 100円

7．お客さまへの対応

運賃の過収受でご迷惑をおかけいたしましたお客さまに対して深くお詫びいたしますとともに、当社各駅におきまして事情をお伺いしたうえで、ご返金の対応をさせていただきます。

また、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。

8．処置

本事象判明後、直ちに当該券売機での発売を中止するとともに、当社全駅で和歌山大学前駅までの運賃が正当に表示されるのかを確認し、他の駅では正常に表示されることを確認しました。

なお、忠岡駅では正当な運賃情報が反映されるまで、駅係員が自動券売機前に立ち対応しております。

9．再発防止策

運賃情報を更新する際は、東西分離駅などの要注意駅については、チェック体制をさらに強化し再発防止に努めます。

以 上