

平成24年7月24日

南海電気鉄道株式会社

## 泉大津駅におけるつり銭の誤払いについて（ご報告）

このたび、当社泉大津駅の自動精算機におきまして、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24年7月23日（月）

### 2. 発生場所

泉大津駅（東口） 自動精算機（1台）  
（所在地：泉大津市旭町19番1号）

### 3. 発生状況

7月23日(月)16時50分頃、泉大津駅（東口）で、お客さまから駅係員に対し、つり銭が間違っている旨の申告がありました。

事情をお伺いすると、「1,000円を投入し、200円の精算をしたが、800円のつり銭が正当なところ、170円（10円玉7枚、100円玉1枚）しか出てこない。」とのことでした。

精算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630円をお返ししました。

### 4. 原因

当日10時00分頃、当該精算機の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。

なお、誤装填以降に精算機を利用されたお客さまが投入された硬貨は本来の硬貨収納箇所に入るため、上記のような硬貨の混在が発生しております。

### 5. 当該精算機の状況

つり銭を補充した7月23日10時00分から、同日16時50分までのデータを調査したところ、不足したつり銭をお渡ししている可能性があるのは8件でした。

## 6. お客さまへの対応

誤払いにより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、各駅および下記お問い合わせ窓口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。

(お問い合わせ窓口)

南海電鉄 運輸部 業務課 TEL 06-6644-7264

(平日9:00~17:50)

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) 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、やむを得ず単独作業となる場合には装填後の指差確認喚呼の徹底など、特段の注意をもって行います。
- (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) 各駅の作業実態の再点検を行い、作業フローの見直しを検討します。

以 上