

平成25年2月12日

南海電気鉄道株式会社

## 「関空トク割ラピートきっぷ」における払い戻し手数料の過收受について（ご報告）

このたび、当社の企画乗車券「関空トク割ラピートきっぷ」小児用の払い戻しに対して、誤った手数料を収受（過收受）したことが判明いたしましたので、以下にご報告いたします。

### 1. 発生日時

平成25年2月8日（金）21時50分ごろ

### 2. 場所

難波駅サービスセンター（所在地：大阪府中央区難波5丁目1番60号）

### 3. 件数・金額

1件・10円

### 4. 発生事象と判明の経緯

係員が乗車券発行装置を使用してお客さまに企画乗車券「関空トク割ラピートきっぷ」小児用を払い戻しした際、本来70円の払い戻し手数料を収受するべきところ、誤って80円収受しました。払い戻しの後、係員が確認のため計算したところ、誤りが判明しました。

### 5. 原因

当該乗車券の払い戻しに関するシステムの設定誤りが原因です。

### 6. 処置

本事象判明後、9日（土）朝から当該乗車券の払い戻しには乗車券発行装置を使用せず係員が対応するとともに、システムを修正しました。修正は12日（月）の始発までに完了しています。

### 7. お客さまへの対応

難波駅および関西空港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両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. 再発防止策

企画乗車券の各種金額設定時におけるチェック体制を強化し、複数人での確認を徹底することで再発防止に努めます。

以上