

## 窓口処理機での回数乗車券の払いもどし額誤りについて（ご報告）

このたび、当社の一部の駅において、南海電鉄と泉北高速鉄道（以下、南海・泉北）の連絡回数乗車券を窓口処理機にて払いもどし処理する際の計算プログラムに不具合があり、お客さまに払いもどし額を少なくお渡ししたことが判明いたしましたので、ご報告いたします。

### 1. 判明日時

平成 26 年 5 月 8 日（木） 18 時 00 分頃

### 2. 判明場所

高野線 堺東駅（所在地：大阪府堺市堺区三国ヶ丘御幸通 61 番地）

### 3. 経緯

5 月 8 日（木）18 時 00 分頃、堺東駅に南海・泉北の連絡回数乗車券（普通回数乗車券 11 回分、うち 2 回使用）を持参されたお客さまが払いもどしを希望されたため、窓口処理機で払いもどし処理をしようとした際「3,190 円」が正当な払いもどし額であるところ「3,150 円」と表示されました。表示に誤りがあることに気付いた駅係員は、お客さまに正当な払いもどし金額である 3,190 円をお返ししました。

その旨の報告を受けた本社からメーカーに調査依頼を行った結果、当該事象が払いもどし計算のプログラム誤りによるもので、対象は南海・泉北連絡回数乗車券のみであることが確認できました。

他の駅で同様の払いもどし処理が行われていないか確認したところ、同日難波駅で誤った払いもどし処理が 2 件（1 人）行われていたことが判明いたしました。

### 4. 対象となる窓口処理機の設置駅および設置台数

南海線および高野線の 32 駅、38 台

### 5. 対象期間

平成 26 年 4 月 25 日（金）から平成 26 年 5 月 8 日（木）まで

### 6. 誤った払いもどしを行った駅

難波駅 3 階北改札口（所在地：大阪府中央区難波 5 丁目 1 番 60 号）

### 7. 誤った払いもどし件数および不足金額

1 人のお客さまに対して 2 件、払いもどし不足金額 260 円

### 8. 原因

使用開始後の南海・泉北連絡回数乗車券を払いもどし処理する際、発売金額から「使用回数×乗継運賃」を差し引くところ、「使用回数×普通運賃」を差し引くというプログラムになっていました。（※乗継運賃＝普通運賃－20 円）

## 9. 対応と再発防止策

対象券種については、当該機器での払いもどしを停止し、手作業にて払いもどしを行っております。

なお、プログラムの修正については現在メーカーと調整中ですが、来週中には改修を完了いたします。

今事象は、メーカーが作成した払いもどし計算プログラムに不備があったことが主たる原因ですが、当社においてもメーカーに対して改修内容の確認を徹底するとともに、受け入れ検査を綿密に行うことで再発防止を図ってまいります。

## 10. お客様への対応

このたびの誤った払いもどしを受けられたお客様には、駅窓口および以下のお問い合わせ窓口で、状況などを確認のうえ差額を返金いたします。

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載いたします。

(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)

以 上