

2018年8月13日
南海電気鉄道株式会社

七道駅の自動券売機におけるつり銭未払いについて

当社七道駅の自動券売機において、お客さまにつり銭を正しく返金できていない事象が判明しましたのでご報告いたします。

お客さまにご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 判明日時

2018年8月11日（土） 13時40分ごろ

2. 発生場所

南海本線 七道駅 自動券売機（計2台のうち1台）

※所在地：大阪府堺市堺区鉄砲町1番地22

3. 発生内容

判明前日の8月10日（金）22時15分以降に七道駅の自動券売機で乗車券を購入されたお客さまに対して、つり銭を正しく返金できていない可能性があります。未払いのつり銭として当該券売機の内部に残っていた硬貨は計1,680円で、このうち2人のお客さまに320円をお返しできていますが、残り計1,360円については返金できていません。（※内訳は以下のとおりです）

※当該券売機の内部に残っていた1,680円の内訳：100円硬貨16枚、10円硬貨8枚

※うち2人のお客さまに返金できた320円の内訳：100円硬貨3枚、10円硬貨2枚

※お客さまに返金できていない1,360円の内訳：100円硬貨13枚、10円硬貨6枚

4. 状 況

(1) 8月11日（土）13時20分ごろ、泉大津駅において、お客さまから以下の申告がありました。

【申告内容】同日11時ごろ、七道駅の自動券売機に1,030円を投入し、330円の乗車券を購入したが、つり銭が300円不足していた。

【対 応】お客さまが七道駅へ来られた際に事情を詳しくお聞きする旨ご案内しました。

(2) 同日13時36分ごろ、七道駅において、別のお客さまから以下の申告がありました。

【申告内容】300円を投入して260円区間の乗車券を購入したが、つり銭が20円不足している。

【対 応】駅係員が接客側から釣り銭放出口に指を差し込むと、硬貨1,650円（100円硬貨16枚、10円硬貨5枚）が出てきたため、お客さまに20円を返金しました。

(3) その後、泉大津駅で申告されたお客さまが、同日13時52分ごろに七道駅へ来られたので、事情をお聞きしたうえで300円を返金しました。

(4)同日14時40分ごろ、保守係員が七道駅において当該券売機の機器内部を点検したところ、さらに30円(10円硬貨3枚)を発見しました。結果、この時点でまだ返金できていないつり銭は計1,360円となりました。

5. 原因

つり銭放出口付近において何らかの原因で硬貨が引っ掛かり、つり銭が正しく出なかったものとみられています。なお、保守係員が50回程度放出試験を行いましたが無再現できなかったことから、現在、メーカーとともに原因を調査中です。

6. 処置

事象判明後、当該券売機での発売を中止していますが、明日14日(火)に新しい券売機と交換し、当該券売機をメーカーに搬送して詳しく調査する予定です。

7. 再発防止策

不具合の原因が判明しだい、必要な対策を行います。

8. お客様対応

つり銭の未払いでご迷惑をおかけいたしましたお客様に対して深くお詫びいたしますとともに、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、返金の対応をさせていただきます。

(お問い合わせ窓口)

南海電気鉄道株式会社

鉄道営業本部 運輸部 業務課 TEL 06-6644-7264
(平日9:00~17:50)

以上