

平成21年8月19日

南海電気鉄道株式会社

自動改札機の回数券カードの誤処理について（ご報告）

このたび、当社和歌山市駅の自動改札機において、回数券カードで入場時、一度の利用で2回分を引き去ってしまう事象が発生しましたので、その発生経緯および対策についてお知らせいたします。お客さまに大変ご迷惑をおかけいたしましたことについて、深くお詫び申し上げます。

記

1. 誤りの内容

駅に入場する際、自動改札機に投入した回数券カードに、使用回数やその他の必要な情報を磁気情報として書き込みますが、磁気情報を適切に書き込めなかった際には、再度、磁気情報の書き込みをやり直します。今回、プログラムミスによって、カードに折れや曲がりがあった場合、使用回数をさらに1回余計に引き去ってしまう誤った処理が発生いたしました。

2. 判明した経緯

8月8日(土)18時頃に、当社和歌山市駅でお客さまから回数券カードの残回数が不足しているとの申告がありました。調査の結果、和歌山市駅・りんくうタウン駅・三国ヶ丘駅（JR連絡の自動改札機は除く）の自動改札機で入場処理の際、プログラムミスが原因で回数券カード一度のご利用に対して2回分を引き去るといった誤処理が、稀に発生することが8月18日(火)に判明しました。

なお、上記3駅以外の駅では、回数券カードの回数引き去りに問題のないことを確認いたしております。

3. 原因

平成18年7月のICカードシステム使用開始の際に、改札機のプログラムを変更しましたが、磁気情報の書き込みをやり直すプログラムを誤って作成していたため。

4. 誤処理の可能性がある対象カード

回数券カード

南海泉北連絡回数券カード

株主優待乗車カード

5.お客さまへの対応

お客さまに対する今回のお知らせを当社線の全駅に掲出するとともに、当社ホームページにおいても同内容を掲載いたします。

回数券カード

原券がある場合

残回数と印字状況をご確認のうえ、正当回数での再発行処理をいたします。

原券がない場合

お客さまから状況等をお伺いさせていただき、特別回数券を発行いたします。

株主優待乗車カード

原券がある場合

残回数と印字状況をご確認のうえ、正当回数での再発行処理をいたします。

原券がない場合

お客さまから状況等をお伺いさせていただいたうえで、再発行させていただきます。

6.処 置

8月21日(金)以降、和歌山市駅・りんくうタウン駅・三国ヶ丘駅の自動改札機のプログラムを、順次、変更いたします。

7.再発防止対策

メーカーでの出荷試験と、当社での受け入れ時での試験を厳格に行い、機能確認を徹底します。このたび、お客さまには大変ご迷惑をおかけいたしましたことについて、深くお詫び申し上げます。

8.本件に関するお客さまのお問い合わせ先

南海電鉄 運輸部 業務課 (平日 9:00~17:00)

電話 06-6644-7264

以 上