

平成22年10月20日

南海電気鉄道株式会社

北助松駅（東口）におけるつり銭の誤払いについて（ご報告）

このたび、当社北助松駅（東口）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22年10月20日（水）

2. 発生場所

南海本線 北助松駅（東口） 自動精算機（1台）
（所在地：泉大津市東助松町一丁目11番1号）

3. 発生状況

10月20日（水）10時40分ごろ、北助松駅でお客さまから精算機のつり銭が間違っている旨の申告があり、事情をお伺いすると、「1,050円を投入し、150円の精算を行ったが、900円のつり銭が正当なところ、90円（10円玉9枚）しか出てこない」とのご指摘がありました。

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810円をお返ししました。

現在のところ、上記お客さまのみ、つり銭の差額をお返ししております。

4. 原因

当日5時15分頃、当該精算機のつり銭を補充する際に、100円硬貨を10円硬貨収納箇所に、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。

5. 当該精算機の状況

10月20日5時15分から同日10時40分までのデータでは、申告いただいた上記お客さまを除き、現金による精算件数は4件です。そのうち、2人のお客さまから合計1,080円（810円、270円）分を当社が頂き過ぎていたことが判明しました。

6.お客さまへの対応

誤払いで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、各駅及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) 本社員による巡視を強化し、職場長とともに、各駅の作業実態の再点検を行い、再発防止に努めます。
- (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) 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、単独作業となる場合には特段の注意をもって作業します。

以上