

平成 27 年 4 月 17 日

南海電気鉄道株式会社

高野山駅窓口における運賃過収受について

このたび、高野山駅に増設していた窓口処理機におきまして、南海・泉北連絡普通旅客運賃の値下げに伴う新運賃が正しく反映されていなかったため、お客さまから運賃を多く収受していたことが判明しましたので、以下にご報告いたします。

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

平成 27 年 4 月 17 日（金） 13 時ごろ

2. 発生場所

鋼索線 高野山駅 （所在地：和歌山県伊都郡高野町大字高野山国有林）

3. 判明経緯

4 月 17 日（金）13 時ごろ、スルッとKANSAI から IC カード利用に対する運賃額が誤っていると報告があり、過収受していることが判明いたしました。

4. 過収受の概要

多客対応にあわせて高野山駅に増設していた窓口処理機において、南海・泉北連絡普通旅客運賃値下げに伴う新運賃が反映されていませんでした。

その結果、4 月 16 日（木）の 10 時 16 分に高野山駅で下車されたお客さま 1 人から、旧運賃で引き去ってしまいました（過収受金額 80 円）。

5. 過収受をしていた対象機器と設置台数

対象機器：窓口処理機 1 台

※多客対応のため 4 月に増設した予備の機器です

6. 過収受件数および金額

1 件 80 円（大人）

利用日	利用時刻	利用区間	過収受金額	利用カード
4 月 16 日	10 時 16 分	泉ヶ丘 ～ 高野山	80 円	Suica

※泉北 泉ヶ丘～高野山間 大人乗継運賃 （正）1,310 円

（誤）1,390 円

7. 原因

当該機器の設置時に、新運賃を反映しているかどうかの確認ができていなかったため。

8. 対応

事象判明後、直ちに当該機器の使用を停止するとともに、対象駅や影響範囲などを特定するため調査した結果、当該事象以外に発生していないことを確認いたしました。

9. お客様対応

該当のお客様（1人）には、南海および泉北の駅窓口および以下のお問い合わせ窓口で、お持ちのカード情報を確認のうえ、差額を返金いたします。

また、お詫びとお知らせのポスターを南海および泉北の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。

10. 対策

作業手順や作業内容の確認方法を見直し、係員への指導教育を徹底いたします。

また、改めて、新運賃に対応したデータで稼働していることを確認いたします。

（お客様 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