平成 18 年 8 月 2 日
南海電気鉄道株式会社

乗車券への磁気情報入力ミスによる運賃誤収受について（報告）

昨日、当社の金剛駅窓口にて誤った磁気情報を入力した乗車券を発売したことにより、お客さまに過剰に運賃をお支払いいただくというケースが発生いたしましたので、ご報告いたします。

1. トラブルの内容

(1) 昨日(8/1)、「PL 花火芸術」開催に伴う多客対応のため、金剛駅窓口にて事前に発売した普通乗車券を発売いたしました。券面の金額表示と入力された磁気情報の運賃が異なる乗車券を発売してしまいました。

(2) 誤って発売した乗車券は 250 円券・320 円券の 2 種類で、入力された磁気情報はいずれも 200 円となっております。(総発売枚数 476 枚)

(3) その結果、上記乗車券をご利用されたお客さまが降車駅において自動改札機で出場できないというトラブルが発生し、一部のお客さまにおきましては、自動精算機にて運賃を精算(過払い)して出場されております。精算されたお客さまの実績は以下のとおりです。

250 円券	43 件	
320 円券	1 件	<u>計 44 件</u>

駅係員にお申し出のあったお客さまにつきましては、正当乗車券として出場していただいております。(432 名)

2. トラブルが判明した経緯

8 月 1 日の 20 時すぎに、当社三国ヶ丘駅から券面金額が正当な乗車券を保持したお客さまが、自動改札機を通過できないという申告があり、調査の結果入力ミスが判明いたしました。

その後、お客さまへの販売をただちに中止するとともに、当該運賃額の該当駅に対応を指示いたしました。

3. 件数及び過剰収受額

44件

2,270円

(内訳)

$2,150円 = (250円 - 200円) \times 43人$

$120円 = (320円 - 200円) \times 1人$

4. 原因

事前に乗車券を制作する際には、1券種を発券後、機器の運賃設定をその都度リセットすることとしておりますが、本件では操作手順に定められたリセットをせずに他券種の設定・発券を行ったため。

なお、手順どおりの機器操作を行って発券した場合には何ら問題はなく、磁気情報についても正確に入力されていたことから、発券後の乗車券に対する磁気情報チェックはこれまでいたしておりませんでした。

5. お客さまへの対応

(1)お客さまへのお詫び及びご案内のポスターを当社線及び泉北線の全駅に掲出するとともに、当社ホームページにおきましても同内容を掲載いたします。

(2)過剰にお支払いいただいたお客さまには、ご事情をお聞かせいただいた上で、当社線及び泉北線各駅において返金いたします。

6. 再発防止対策

本件は乗車券制作時における操作手順の誤りに起因するトラブルであり、担当部門には、手順の再確認と厳守を指示いたしました。また、発券後の乗車券については、磁気情報の読み取りテストを確実に行うことにより、今後同様の事態が起らないよう再発防止に努めます。