

平成16年5月19日

南海電気鉄道株式会社

窓口端末機における一部不具合の発生について

南海電鉄（社長：山中 諄）では、お客さまが「当社線とJR線の連絡定期乗車券（以下『連絡定期券』という）をご購入される場合の一部」及び「定期乗車券（以下『定期券』という）を払い戻しされる場合の一部」において、当社の窓口端末機（定期券を発行する駅務機器）のシステムに不具合のあることが判明しました。

お客さまにお詫び申し上げますとともに、詳細についてお知らせいたします。

1. 経緯

- (1) 平成16年1月29日から当社において「特急チケットレスサービス」など新サービスを導入するため、窓口端末機の更新を実施している。
- (2) JR西日本から、「南海新今宮駅で発行した南海本線・北助松駅～JR大阪環状線・大正駅の通学大人（中学生）の連絡定期券を、5月10日にJRの自動継続定期券発売機で継続購入したところ、異なった券種の定期券が発行された」と平成16年5月11日に連絡があった。
- (3) 連絡を受け、連絡定期券のエンコード（磁気）情報を確認すると、一部の場合に不具合のあることが判明した。（2. JR連絡定期券継続発行時の不具合について）
- (4) 今回の事態を受け、窓口端末機の仕様を全般的に再度見直したところ、5月13日に定期券の払い戻しの計算で、一部に不具合のあることが判明した。（3. 定期券払い戻し時の不具合の発生について）

2. JR連絡定期券継続発行時の不具合について

(1) 発生条件

当社の窓口端末機で、平成16年1月29日から5月13日までの間に、当社線とJR線との連絡通学大人（中学生）定期券を購入した後、その連絡定期券によりJRの自動継続定期券発売機で継続定期券を購入した場合に、通学小児（小学生）の定期券が発売されてしまう。

(2) 違算額

通学大人（中学生）運賃の約半額

(3) 対象となるお客さまの数

131人

【例】
当社発行の北助松～JR大正の通学大人（中学生）の連絡定期券を所持しているお客さまが、JRの自動継続定期券発売機で継続購入した場合

	南海		JR	
	北助松		新今宮	大正
【正規の取り扱い】				
通学大人1ヶ月	5,390円	+	1,540円	= 6,930円
【上記の定期券をJRで継続した場合】				
通学小児1ヶ月	2,700円	+	770円	= 3,470円
				3,460円の收受不足

3. 定期券払い戻し時の不具合の発生について

(1) 発生条件

当社の窓口端末機で平成16年1月29日から5月13日までの間に定期券の払い戻しを受けた場合で、
その定期券の有効開始日が各月1日、11日、21日で、
有効期間が3ヶ月、6ヶ月であり、
翌月以降の10日、20日、30日、31日に、区間変更などの理由により旬割払い戻し()した時に、
使用旬数が1旬多く計算され、払い戻し額に10日分の不足が発生する。

(2) 違算額

総額 26,250円

(3) 対象となるお客さまの数

5人

【例】
当社発行の難波～我孫子前の定期乗車券（通勤大人6ヶ月）を所持しているお客さまが、当社の窓口端末機で区間変更による払い戻しをした場合

	正	発売額 47,630円	誤
有効開始日 = 16年3月1日	使用旬数 = 6旬		使用旬数 = 7旬
払い戻し日 = 16年4月30日			
	31,520円		28,870円
			- 2,650円の払い戻し不足

旬割払い戻し...払い戻し事由が区間変更、重複、死亡のときに適用されるもので、定期旅客運賃の日割額を10倍した額に当該定期券の有効期間開始日から申し出のあった日までの経過旬数を乗じ、それに手数料を加えた額を既に収受した定期旅客運賃から差し引く取り扱い。

4．対象機器及び対象駅

窓口端末機 9 駅 9 台（難波、新今宮、天下茶屋、尾崎、みさき公園、りんくうタウン、関西空港、林間田園都市、橋本）

5．原因

（1）JR連絡定期券継続発行時の不具合について

ア．定期券の磁気情報を設定するプログラムが誤っていた。

イ．定期券の磁気情報を確認するための機器仕様が十分でなかったため、チェックができなかった。

（2）定期券旬割払い戻し時の不具合の発生について

ア．旬割の払い戻しのプログラムが誤っていた。

イ．メーカー側が行うテスト及び社内検査においても、本パターンでのテストが不足していた。

6．今後の対応

（1）窓口端末機の対策

窓口端末機については、5月14日（金）にすべて改修いたしました。

（2）お客さまへの対応

ア．誤った磁気情報で発売した連絡定期券を所持するすべてのお客さまに、当社から連絡をとり、正規の連絡定期券との交換をいたします。

イ．旬割払い戻しで払い戻し額に不足が生じているお客さまには、当社から連絡をとり、差額を返金いたします。

（3）再発防止対策

ア．当社のテスト機に磁気情報のすべてを表示するソフトを導入します。システム改修を行う場合は、それを使用しチェックを行い、確実に確認いたします。

イ．メーカー側が行う出荷時のテストについては、テスト項目及び結果について当社でもより一層の確認を行います。また、テスト項目自体に不足がないかチェックし、不足がある場合には追加して実施するように指導いたします。