

自動券売機のつり銭誤装填における誤払いについてのお詫び

平成20年4月5日に港北駅ニュータウン方面改札口の自動券売機5台のうち1台に、誤ったつり銭硬貨をそうてんしてしまい、つり銭の誤払いが発生していたことが判明いたしました。該当するお客様には、過小にお支払いしたつり銭をお返しさせていただきます。

お客様には大変ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

記

発生日

平成20年4月5日

発生駅

港北駅ニュータウン方面改札口 券売機3号

概要

平成20年4月5日の5時0分頃、当社駅社員が定時のつり銭確認をした際に、100円硬貨と10円硬貨の装填が必要と判断し、装填したところ100円硬貨の装填部に誤って10円硬貨を装填してしまいました。これにより、お客様が乗車券を購入する際に、つり銭として100円硬貨を放出すべきところ、10円硬貨を放出してしまいました。

影響

人数:最大62名 総額:最大3,100円

(※100円硬貨と10円硬貨の差額が50円のため、 $3100 \div 50 = 62$ となる)

経緯

平成20年4月5日の7時20分頃、お客様から「10円のお釣りにのに、100円が出てきた」との申し出がありました。このお客様に対してお詫びの上、自動券売機を確認したところ、誤装填が判明いたしました。

対応

今回ご迷惑をおかけいたしましたお客様に対し、次の内容でご返金の対応をさせていただきます。

1. お取り扱い駅

当社各駅(西船橋駅は千葉北都鉄道の管理駅のため除きます。)

2. お取り扱い期間

平成20年4月6日から6月6日まで

3. お問い合わせ

湾岸高速鉄道お客様センター

※ご対応にあたり、お客様のお名前、ご住所、電話番号などをお伺いする場合がございます。

なお、この件で知り得た個人情報につきましては本件の目的以外で使用いたしません。

今後の対応

チェック体制を厳しくし、社員教育を徹底いたします。

以上。