

2005年12月15日

各位

東京急行電鉄株式会社

自動改札機における乗り越し精算時の運賃の過剰收受について

東京急行電鉄株式会社（本社：東京都渋谷区、社長：越村敏昭）では、2005年11月28日（月）～12月14日（水）の17日間、東急線40駅・計229台の自動改札機において、東急線・東京メトロ線・東武線（中目黒・北千住経由）3線連絡定期券とパスネットの組み合わせによる乗り越し精算時に、運賃を過剰に收受していたケースがあったことが判明いたしました。

これは2005年8月24日（水）に発生した事象（この件につきましては8月26日（金）に発表していますが、8月25日（木）までにプログラムの改修を終えていました）と同様のものであり、2005年11月28日（月）から、新たな企画乗車券発売に備えてプログラム改造を行った際に、誤って改修前（2005年8月25日の改修以前）のプログラムをベースに改造を行ったために同様の事象が再発したものです。

ご利用のお客さまに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。

詳細は次のとおりです。

1. 過剰收受の概要

(1) 該当期間

2005年11月28日（月）～12月14日（水）の17日間

(2) 該当する乗車パターン

当社発行の東急線・東京メトロ線・東武線（中目黒・北千住経由）3線連絡定期券をお持ちのお客さまが、他社線側の定期券区間外からパスネットでご乗車になり、中目黒を経由し、東急線の定期区間内で降車され、特定の二枚投入自動改札機で乗り越し精算をされた場合。

東急線・東京メトロ線・東武線（中目黒・北千住経由）3線連絡定期券の発売枚数：620枚

(3) 過剰收受の内容

本来は精算対象外とすべき他社線内の定期券区間を無視し、乗車駅から中目黒駅までの区間で精算していました。

(4) 該当する駅

以下の40駅の二枚投入自動改札機（229台）で運賃を過剰收受していた可能性があります。

代官山、祐天寺、学芸大学、都立大学、自由が丘、田園調布、多摩川、新丸子、武蔵小杉、元住吉、日吉、綱島、大倉山、菊名、妙蓮寺、白楽、東白楽、反町、大岡山、奥沢、緑が丘、九品仏、尾山台、等々力、上野毛、沼部、鶉の木、下丸子、武蔵新田、矢口渡、蒲田、長原、洗足池、石川台、雪が谷大塚、御嶽山、久が原、千鳥町、池上、蓮沼

(5) 過剰收受した可能性のある金額
1 件あたり 30 円 ~ 850 円です。

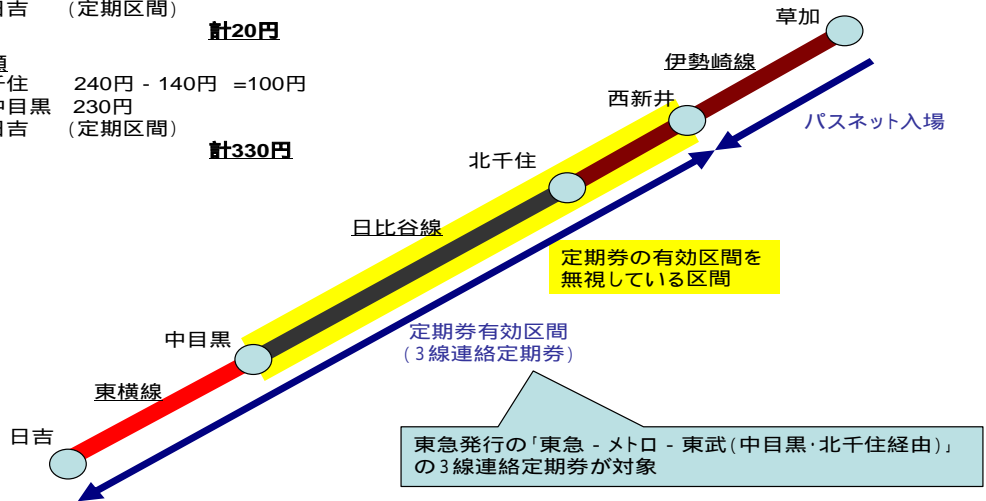
(6) 運賃を過剰收受していた可能性のあるケースの具体例

当社発行の東武伊勢崎線・西新井～東急東横線・日吉間の 3 線連絡定期券（東京メトロ日比谷線、中目黒経由）をお持ちのお客さまが以下のようにご利用になった場合、運賃を過剰收受していた可能性があります。

例 東武伊勢崎線・草加からご乗車になり、西新井から定期券区間を利用し、日吉で乗り越し精算された場合

正しい精算額
草加 西新井 160円 - 140円 =20円 バスネットでの入場時の引き去り額: 140円(初乗り運賃)
西新井 北千住 (定期区間)
北千住 中目黒 (定期区間)
中目黒 日吉 (定期区間)
計20円

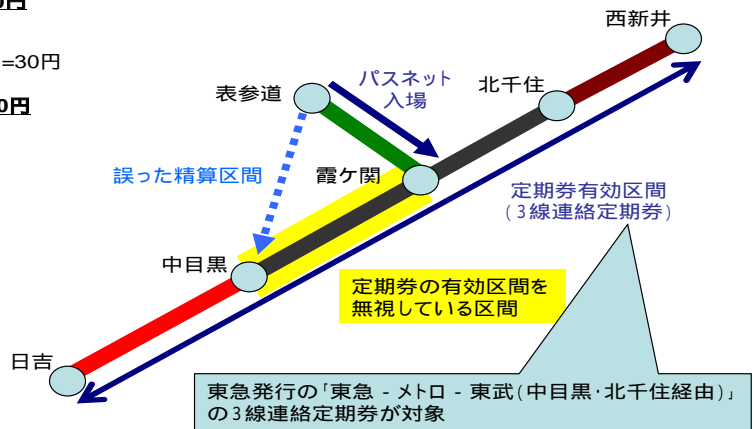
誤った精算額
草加 北千住 240円 - 140円 =100円
北千住 中目黒 230円
中目黒 日吉 (定期区間)
計330円



例 東京メトロ・表参道からご乗車になり、霞ヶ関から定期券区間を利用し、日吉で乗り越し精算された場合

正しい精算額
表参道 霞ヶ関 160円 - 160円 =0円 バスネットでの入場時の引き去り額: 160円(初乗り運賃)
霞ヶ関 中目黒 (定期区間)
中目黒 日吉 (定期区間)
計0円

誤った精算額
表参道 中目黒 190円 - 160円 =30円
中目黒 日吉 (定期区間)
計30円



2. 過剰收受の原因

新たな企画乗車券発売に伴うプログラム改造を行った際に、誤って不具合のあるプログラムをベースに改造を行ったことによるものです。(2005年8月24日(水)に発生したプログラムミス、8月25日(木)までに改修していましたが、今回、誤って改修前のプログラムをベースに改造を行ってしまいました)

3. 判明の経緯とその後の対応

2005年12月14日(水)、メーカーにて本件とは別の業務でプログラムの確認を行っていたところ、本事象を発見し当社へ報告がありました。

これを受けて同日中に当該自動改札機のプログラム改修を行い、運賃を過剰收受する可能性のあるパターンを自動改札機による精算の対象から外しました。

4. 過剰收受したお客さまへの対応

お申し出いただいたお客さまについては、以下により過剰收受分を返金いたします。なお本日(15日)から、東急線各駅および当社ホームページ上にお詫びならびにご返金方法のご案内を掲出いたします。

(1)ご返金場所

東急線各駅(田園都市線渋谷、恩田、こどもの国、世田谷線各駅は除く)

田園都市線渋谷駅については、東急定期券うりば(7時30分から20時まで)で返金させていただきます。

(2)ご返金期間

2005年12月15日(木)から2006年2月14日(火)まで
ご返金期間終了後は、(3)のお問い合わせ先で承ります。

(3)お問い合わせ先

東京急行電鉄(株) 運輸営業部

電話(03)3477-6243

9時30分から17時30分まで(土休日および12月30日から1月3日は除く)

(4)その他

ご返金の際、お客さまのお名前等をお伺いすることがございますので、あらかじめご了承ください。

5. 今後の対応

プログラム改造時の履歴管理の徹底を図り、再発防止に努めます。

以 上