

2008年4月30日

報道関係各位

東京急行電鉄株式会社

### 東日本旅客鉄道との連絡通学定期乗車券の誤発売について

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、2007年7月21日～2008年4月22日の間、東日本旅客鉄道株式会社（以下：JR東日本）との連絡通学定期乗車券を、合計699,490円（346人、485件）誤発売していた事実が判明いたしました。ご利用のお客さまに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。詳細については下記のとおりです。

#### 記

#### 1. 誤発売の概要

当社係員がJR東日本との連絡通学定期券を発売する際、学生区分を誤って操作し、正規金額よりも高い金額で発売していたケースがありました。

#### 2. 誤発売の原因

当社では通学定期乗車券の学生区分が「小児（小学生）」と「大人（中学生以上の学生）」の2区分であるのに対して、JR東日本は「小学生」「中学生」「高校生」「大学生」の4区分となっています。今回の誤発売は、この発売区分の違いに関して当社係員の確認が不十分であり、JR東日本分を実際とは異なる区分で操作してしまったことによるものです。

#### 3. 調査対象となる定期券

##### （1）定期券の種類

当社が発行したJR東日本の路線を含む連絡通学定期のうち、小学生、中学生、高校生の通学定期券

##### （2）発売期間

2007年7月21日～2008年4月22日

##### （3）発売場所

東急線の定期券うりば

東急線各駅の自動券売機（誤発売した定期をお客さまがそのまま継続購入された場合）

#### 4. 誤発売の内容

（1）対象のお客さま	346人
（2）対象件数	485件
（3）過剰收受金額	699,490円

## 5. お客さまへの対応

誤発売の対象となる定期券をお持ちのお客さまには、過剰収受金の返金および正規の定期乗車券を発行させていただきます。

定期券購入申込書に連絡先をご記入いただいておりますお客さまには、当社からご連絡いたします。

### (1) 返金・定期券お取替え場所

東急線の定期券うりば

### (2) お問い合わせ先

東京急行電鉄株式会社 東急お客さまセンター

電話：03(3477)0109

営業時間：月～金 8時00分～20時00分

土休日 9時30分～17時30分 年末年始などを除く

なお、2007年7月20日以前に発売しておりました定期券につきましては、定期券購入申込書の保管期間が過ぎており、詳細の把握が困難な状況ですが、お申し出をいただいたお客さまにつきましては、誤発売の有無を確認させていただいたうえで、過剰収受金を返金させていただきます。

## 6. 再発防止策

(1) 定期券購入申込書にお客さまの学生区分を確認できるよう書式を変更いたします。

(2) 係員に対し、発売時の確認方法および機器の操作方法について再度教育いたします。

(3) 発売区間にJR東日本分が含まれている場合、設定内容を再度確認する表示を出すよう機器を改修いたします。

以 上