

2000年12月4日

各位

東京急行電鉄株式会社

### 乗り越し精算機および窓口精算機の誤收受について

東京急行電鉄株式会社（本社：東京都渋谷区、社長：清水 仁）では、駅に設置している乗り越し精算機および窓口精算機において、田園都市線渋谷駅（営団半蔵門線渋谷駅）経由東急線各駅の連絡定期券を所持されているお客様が、一定の条件のもとに乗り越し精算をした場合に、運賃を過剰收受していたことが明らかになりました。

運輸省の指示により運賃表示等について点検し、先般、同省に点字シールの誤表示以外には問題がないことを報告しておりました。それにもかかわらず、お客様からのご指摘があり、調査した結果、新たに誤收受が判明いたしましたことにつき、ご利用の方々に深くお詫び申し上げますとともに、ここにその詳細をお知らせいたします。

#### 1. 誤收受の概要

当社が、乗降確認システム「フェアスルーシステム」を2000年9月26日に導入するに際して、お客様が所持している定期券と乗車時にご利用された普通乗車券等を2枚投入することで精算いただくようになり、乗り越し精算機および窓口精算機のプログラム変更を実施しました。その際にプログラムの一部に誤りがあり、次のような状態が発生いたしました。

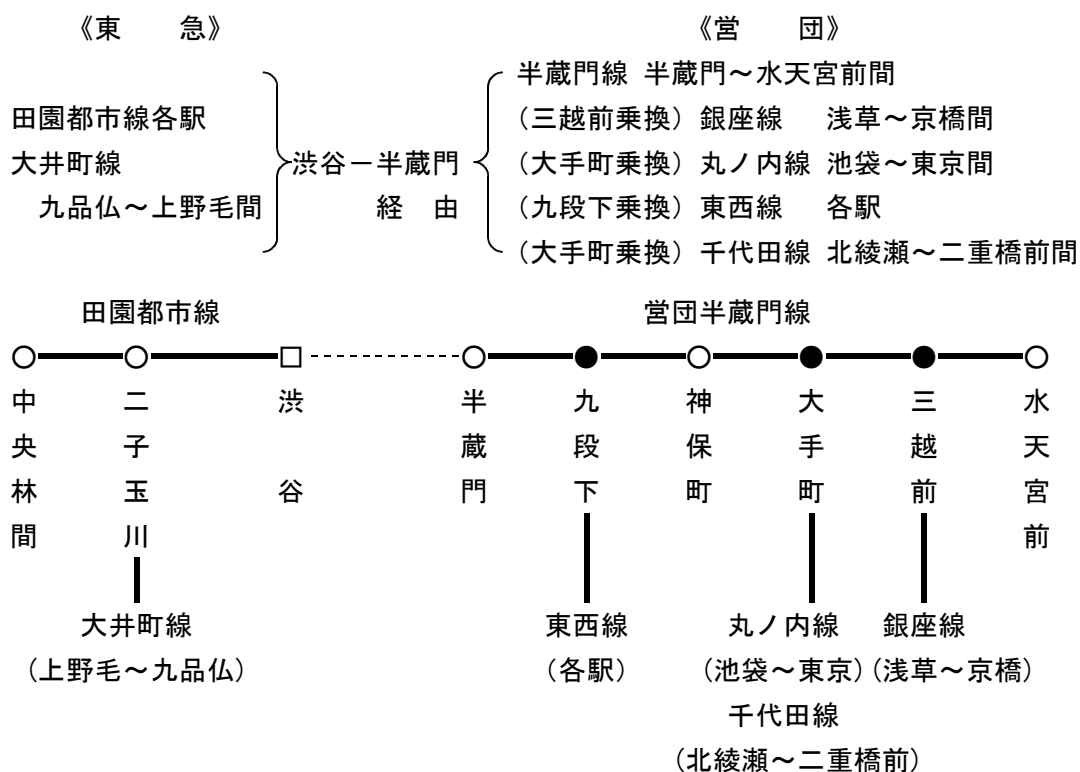
営団半蔵門線半蔵門・水天宮前間各駅～田園都市線渋谷駅（営団半蔵門線渋谷駅）経由～田園都市線各駅および大井町線上野毛・九品仏間各駅、営団半蔵門線三越前・大手町・九段下の各駅乗り換えの他の営団線内各駅～田園都市線渋谷駅（営団半蔵門線渋谷駅）経由～田園都市線各駅および大井町線上野毛・九品仏間各駅の定期券をお持ちのお客様が、定期券の区間外の駅から普通乗車券、営団回数乗車券、パスネット対応カードを利用してご乗車になった場合に、当社線において乗り越し精算機および窓口精算機で精算した場合、正当な乗り越し運賃よりも高く收受いたしました。

このことは、当社の乗り越し精算機および窓口精算機のプログラムが、田園都市線渋谷駅（営団半蔵門線渋谷駅）経由の定期券を精算する時に、営団半蔵門線渋谷駅経由と判定すべきところを営団銀座線渋谷駅と判定していたために、営団半蔵門線半蔵門駅以遠の各駅を認識しないという誤ったものになっていたためです。

なお、これらの誤計算は上記の場合にのみ発生するもので、表参道・外苑前・青山一丁目・赤坂見附（永田町）各駅および表参道駅経由の営団千代田線方面、赤坂見附（永田町）駅経由の営団銀座線・丸ノ内線・有楽町線方面～田園都市線渋谷駅（営団半蔵門線渋谷駅）経由～当社線各駅の定期券の場合には発生しません。

また、2000年12月2日（土）中に、全ての乗り越し精算機および窓口精算機のプログラム修正を完了しております。

2. 普通乗車券等と合わせて乗り越し精算した場合に、誤収受が生じた定期券の範囲  
 ○当社と帝都高速度交通営団との間で、連絡運輸の取り決めをしている次の区間の定期券です。



※上図の太線の区間どうしが発着となる連絡定期券で2000年9月26日から12月1日までの間に使用されたものが対象となります。

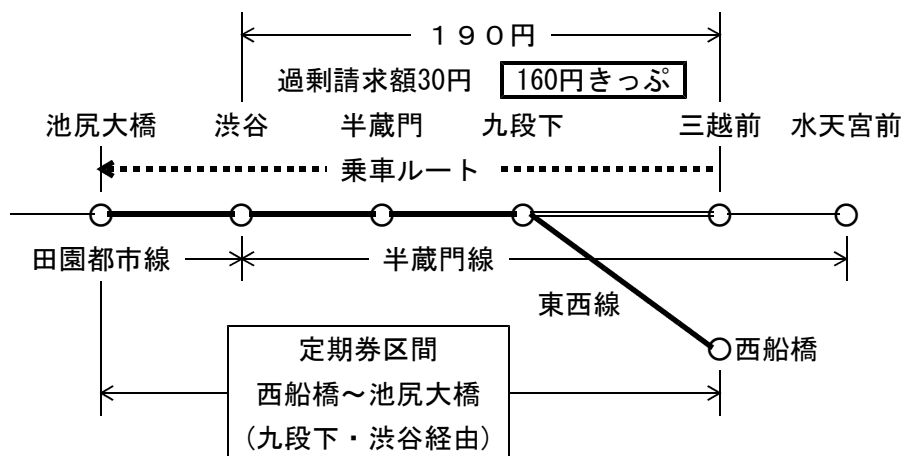
3. これまでの経緯

- ①2000年12月1日(金)  
 営団東西線西船橋駅・田園都市線池尻大橋駅(営団九段下駅経由)までの定期券をお持ちで、定期券の区間外の駅から普通乗車券でご乗車になったお客様から、池尻大橋駅で精算した際、精算機に表示される乗り越し運賃額が正当な運賃とは異なるとのことご指摘をいただきました。
- ②同日  
 直ちに本件につき調査した結果、プログラムミスが判明しました。同時に乗り越し精算機および窓口精算機による精算を中止し、駅員による精算にて対応しました。
- ③2000年12月2日(土)  
 該当する乗り越し精算機および窓口精算機のプログラムの修正を完了しました。
- ④2000年12月3日(日)  
 過剰収受分の返却方法の概要を決定しました。

【参考】お客様からのご指摘の状況

2000年9月26日から乗降確認システム「フェアスルーシステム」を導入したことで、入場記録のない定期券は自動改札機を通れないことになりました。そのため、普通乗車券等でご乗車されたお客様には、当社線各駅において乗り越し精算機ならびに窓口精算機にて精算していただくようご案内しております。

本件におけるお客様は、営団東西線西船橋駅～田園都市線池尻大橋駅間（九段下・渋谷経由）の営団・東急連絡定期乗車券をお持ちになっており、今回、営団半蔵門線三越前駅からご乗車になる際に、定期券の区間である営団半蔵門線九段下駅までの160円の普通乗車券を購入されました。田園都市線池尻大橋駅にて上記定期券と普通乗車券をあわせて乗り越し精算機にて精算したところ、本来は0円での精算となるところ、不足金額が30円と表示されました。



4. お客様への対応

お申し出のあったお客様に対しては、過剰收受分をご返却いたします。なお、返却の時期・方法等は下記の通りです。

(1) 対象のお客様

2000年9月26日～12月1日の期間内に上記2に記載した区間の東急・営団連絡定期乗車券をお持ちのお客様が、普通乗車券、営団回数乗車券またはパスネット対応カードで定期乗車券区間外から乗車し、渋谷経由で田園都市線各駅および大井町線九品仏～上野毛間各駅の精算機において定期券と組み合わせて精算された方。

(2) ご返金取り扱い場所

世田谷線・こどもの国線を除く東急線各駅

※田園都市線渋谷駅は東急定期券うりばにてお取り扱いいたします。

(3) ご返金取り扱い期間

2000年12月4日（月）～2001年2月3日（土）

(4) お問い合わせ先

東京急行電鉄(株) 交通事業部鉄道部営業管理課 (平日9:30~17:45)

電話 (03) 3477-6632

(5) その他

ご返金の際にお客様のお名前・ご住所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。また、該当の定期券をお持ちの方は、ご返金取り扱い窓口にてご提示をお願いいたします。

5. 再発防止策

機器類、コンピュータソフト等の発注時、納品時の確認を、より一層精緻なものとします。

以上