

2003年8月25日

各 位

東京急行電鉄株式会社

### パスネット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：上條清文）では、東急線の7駅の自動改札機において、パスネットをご利用のお客さまが出場される際に、運賃を過剰に收受していた場合があったことが判明いたしました。

今般、お客さまからのご指摘により調査した結果、過剰收受の事実が判明したもので、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とともに、詳細について次のとおりお知らせいたします。

#### 1. 過剰收受の概要

田園都市線渋谷駅からパスネットで乗車し、学芸大学、自由が丘、多摩川、横浜、桜木町、沼部、鵜の木の各駅の自動改札機から出場される際、ごくまれに120円を過剰に收受してしまう場合があります。総発生件数は14件、過剰收受額は合計1,680円(120円×14件)です。

ご利用日	件数	乗車駅	降車駅	過剰收受額
2000年11月11日～12日	1件	田園都市線渋谷駅	学芸大学駅	120円
2001年1月22日～23日	1件		横浜駅	120円
2001年2月10日～11日	1件		自由が丘駅	120円
2001年4月28日～29日	1件		沼部駅	120円
2001年7月5日～6日	1件		自由が丘駅	120円
2002年2月1日～2日	1件		鵜の木駅	120円
2002年2月12日～13日	1件		自由が丘駅	120円
2002年7月1日～2日	1件		自由が丘駅	120円
2002年7月2日～3日	1件		自由が丘駅	120円
2003年2月8日～9日	1件		鵜の木駅	120円
2003年3月14日～15日	1件		桜木町駅	120円
2003年4月5日～6日	1件		多摩川駅	120円
2003年7月18日～19日	1件		多摩川駅	120円
2003年8月11日 ご指摘のあった件	1件		多摩川駅	120円
合 計	14件			1,680円

#### 2. 過剰收受の原因

自動改札機のプログラムミス

### 3. 過剰收受判明以降の経緯

2003年8月18日(月)

お客さまから、弊社お客さまセンターに、田園都市線渋谷駅からパスネットで入場し、東横線多摩川駅で出場した際、正当運賃が250円のところ370円減額されたとのこと指摘がありました。

2003年8月22日(金)

調査の結果、7駅の自動改札機から出場する際、過剰收受が生じる場合があることが判明しました。

2003年8月23日(土)～24日(日)

対象のすべての自動改札機について、プログラムの修正を完了しました。

### 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対しては過剰收受分をご返金いたします。なお、ご返金の時期や方法等については次のとおりです。

#### (1)ご返金場所

過剰收受が発生した7駅(学芸大学、自由が丘、多摩川、横浜、桜木町、沼部、鵜の木)および東横線渋谷駅

田園都市線渋谷駅の東急定期券うりば

沼部駅および田園都市線渋谷駅の東急定期券うりばでのお取り扱い時間は、7時30分から20時までとなります。

#### (2)ご返金期間

2003年8月25日(月)から2003年10月24日(金)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 サービス課

電話(03)3477-6243(平日9時30分から17時30分まで)

#### (4)その他

ご返金の際にお客さまのお名前・ご住所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. 再発防止策

機器納入時のチェック体制を強化し、検査内容の精査と網羅性の向上を図ります。

以 上