

2004年6月3日

各位

東京急行電鉄株式会社

乗り越し精算時の運賃の過剰収受について

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、東急線各駅において、特定の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、運賃を過剰に収受してい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、過剰収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. 過剰収受の概要

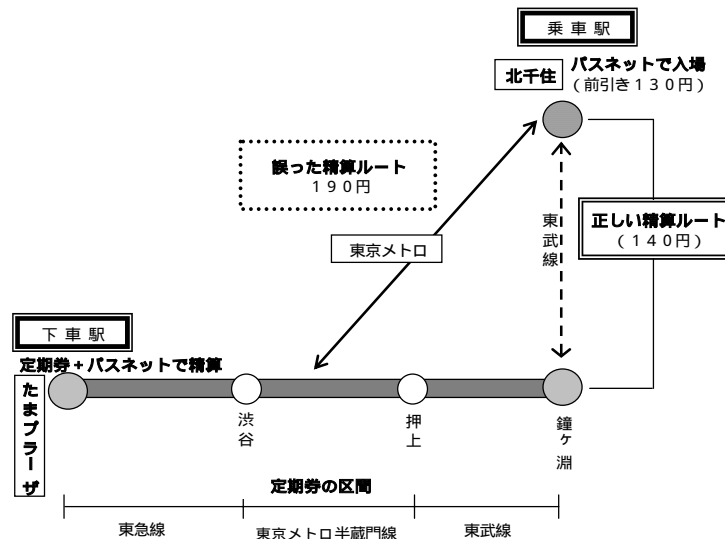
東武線～東京メトロ～東急線の3線連絡定期券をお持ちのお客さまが、北千住、押上、業平橋のいずれかの駅からパスネットで入場し、東急線各駅（田園都市線渋谷、中目黒、目黒、恩田、こどもの国を除く全駅）で出場される際に、当該定期券と組み合わせて自動精算機および窓口処理機（駅係員がお客さまの申告に基づき、乗り越し運賃を確認する際に使用する機械）により運賃精算された場合に、一部のケースで運賃を過剰に収受（30円～50円）していました。過剰収受が発生していたのは次の2つのケースです。

【ケース1】

「北千住入場のパスネット」と「東武線（牛田～曳舟～亀戸間）～東京メトロ半蔵門線（押上経由）～東急線の3線連絡定期券」の組み合わせ

（具体例）

「東武線鐘ヶ淵 - 東急線たまプラーザ（東京メトロ半蔵門線押上経由）」の定期券をお持ちのお客さまが、北千住駅からパスネットでご乗車になり、たまプラーザ駅で乗り越し精算をされた場合



正しい精算

140円(東武線北千住～鐘ヶ淵の運賃) - 130円(入場時の前引き額) = 10円

誤った精算

190円 - 130円(入場時の前引き額) = 60円

過剰収受額

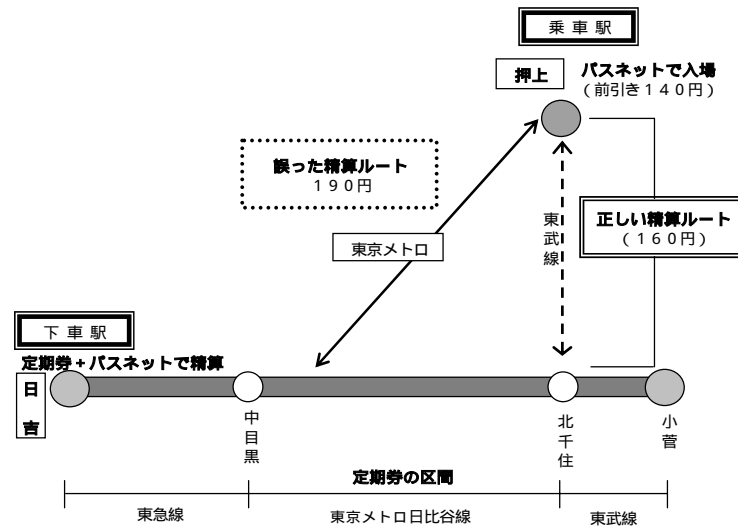
60円 - 10円 = 50円

【ケース2】

「押上または業平橋入場のパスネット」と「東武線（小菅以北または牛田～曳舟～亀戸間）～東京メトロ日比谷線～東急線の3線連絡定期券（北千住経由）」の組み合わせ

（具体例）

「東武線小菅 - 東急線日吉（東京メトロ日比谷線北千住経由）」の定期券をお持ちのお客さまが、押上駅からパスネットでご乗車になり、日吉駅で乗り越し精算をされた場合



正しい精算

160円(東武線押上～北千住の運賃) - 140円(入場時の前引き額) = 20円

誤った精算

190円 - 140円(入場時の前引き額) = 50円

過剰收受額

50円 - 20円 = 30円

ケース1、ケース2のいずれの場合も、最安運賃ではない経路を選択して乗り越し精算を行い、運賃を過剰に収受していました。

2. 過剰收受の原因

2003年3月19日の、東急田園都市線～東京メトロ半蔵門線～東武伊勢崎線・日光線の相互直通運転開始に伴う改修時のプログラムミス

3. 過剰收受判明の経緯

2004年6月1日(火)

「東武線鐘ヶ淵 - 東急線たまプラーザ（東京メトロ半蔵門線押上経由）」の定期券をお持ちのお客さまが、北千住駅からパスネットでご乗車になり、たまプラーザ駅の改札窓口で乗り越し精算をされた際に、窓口処理機にて自動計算した運賃をパスネットから差し引いたところ、実際の運賃と異なるのご指摘を受けました。

過剰收受の概要【ケース1】の具体例をご参照下さい。

2004年6月2日(水)

調査の結果、東急線各駅（田園都市線渋谷、中目黒、目黒、恩田、こどもの国を除く全駅）の自動精算機および窓口処理機のプログラムミスにより、過剰收受を行っていたことが判明しました。

2004年6月3日(木)

対象のすべての自動精算機および窓口処理機について、プログラムの修正作業を完了しました。

4．過剰收受したお客さまへの対応

本日より全駅および当社ホームページ上にお詫び文を掲出し、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

東急線全駅（世田谷線を除く）

(2)ご返金期間

2004年6月3日（木）から2004年8月2日（月）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

自動精算機、窓口処理機のプログラムについて再検証を実施いたします。また、昨年7月に駅務機器の専門組織を新設し、体制の強化を図りましたが、さらに機器納入・改修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