

2005年4月20日

各位

東京急行電鉄株式会社

駅係員窓口における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、東横線・目黒線新丸子、武蔵小杉、および東横線元住吉、日吉の4駅において、駅係員用運賃早見表の記載金額が誤っていたため、駅係員窓口における乗り越し精算時に運賃を過剰に収受していたケースがあったことが判明いたしました。

お客さまからご指摘があり調査を行った結果、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。

詳細につきましては次のとおりです。

1. 過剰収受の概要

(1) 該当するケース

北総鉄道線各駅から、普通乗車券、パスネット等（定期乗車券、回数乗車券の場合は京成高砂駅を除く各駅から乗り越しとなるもの）でご乗車になったお客さまが、押上駅・目黒駅を經由し、新丸子、武蔵小杉、元住吉、日吉の各駅で降車し、駅係員窓口にて乗り越し精算をされた場合。

(2) 過剰収受の内容

駅係員用運賃早見表の記載が誤っていたため、30～40円を過剰に収受していました。

2. 過剰収受の原因

2005年3月20日に実施した東急線の運賃改定に伴い、日吉駅において同駅管内各駅（新丸子、武蔵小杉、元住吉、日吉）の駅係員用運賃早見表を作成した際、一部について誤った金額を記載してしまったことによります。

（誤記載の内容）

北総鉄道線から京成電鉄押上線、都営地下鉄浅草線・三田線を乗り継いで目黒線をご利用された場合の運賃に、所定の割引運賃を適用せず、各社各区间ごとの運賃を単純合算したものを使用していました。

所定の割引運賃

北総鉄道、京成電鉄、都営地下鉄の3線を乗り継いだ際に適用される割引運賃で、割引額は北総鉄道線新柴又駅～松飛台駅からご乗車の場合、各社10円で計30円、北総鉄道線大町駅～印旛日本医大駅からご乗車の場合は、北総鉄道分が20円となり計40円となります。

3. 過剰収受判明の経緯

2005年4月18日（月）

- ・北総鉄道線松飛台から京成電鉄押上線、都営地下鉄浅草線・三田線を經由して目黒線武蔵小杉駅までご乗車されたお客さまから、武蔵小杉駅係員窓口にて乗り越し精算をされた際に30円の過剰収受があったとのご指摘があり、同駅の駅係員用運賃早見表を確認したところ、誤った運賃が記載されていることが判明しました。
- ・他駅についても調査を行った結果、武蔵小杉駅以外の日吉駅管内各駅（新丸子、元住吉、日吉）の駅係員用運賃早見表にも、同様の誤った記載があることが判明しました。
- ・同日中に、対象のすべての駅係員用運賃早見表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ついては、以下により過剰收受分をご返金いたします。なお本日（20日）より、新丸子、武蔵小杉、元住吉、日吉の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

新丸子、武蔵小杉、元住吉、日吉の各駅

(2)ご返金期間

2005年4月20日（水）から2005年6月19日（日）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、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

以下の施策の実施により、再発防止を徹底いたします。

(1) 駅係員用運賃早見表作成時のルール見直しの実施

駅係員用運賃早見表を作成する際に使用する原運賃表の統一、および駅係員用運賃早見表の表記範囲の統一を図ります。

駅係員用運賃早見表作成・修正時には本社で確認作業を行うなど、作成に関する管理を一元的に行うようにいたします。

(2)従業員教育などの実施

他社の特殊運賃制度について、従業員の再教育を実施します。

駅従業員に対しては、運賃誤收受の重大性を深く認識するよう再教育を実施します。

このほか今後、駅係員用運賃早見表作成のプログラム化を検討してまいります。

以 上