

2005年8月26日

各位

東京急行電鉄株式会社

## 自動改札機における乗り越し精算時の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：越村敏昭）では、2005年8月24日（水）～25日（木）の2日間、東急線42駅・計302台の自動改札機において、東急線・東京メトロ線・東武線（中目黒・北千住経由）3線連絡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、運賃を過剰に收受していたケースがあったことが判明いたしました。

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. 過剰收受の概要

#### (1) 該当期間

2005年8月24日（水）～25日（木）の2日間

#### (2) 該当する乗車パターン

当社発行の東急線・東京メトロ線・東武線（中目黒・北千住経由）3線連絡定期券をお持ちのお客さまが、他社線側の定期券区間外からパスネットでご乗車になり、中目黒を経由し、東急線の定期区間内で降車され、特定の二枚投入自動改札機で乗り越し精算をされた場合。

東急線・東京メトロ線・東武線（中目黒・北千住経由）3線連絡定期券の発売枚数：408枚

#### (3) 過剰收受の内容

本来は精算対象外とすべき他社線内の定期券区間を無視し、乗車駅から中目黒駅までの区間で精算していました。

#### (4) 該当する駅

以下の42駅の二枚投入自動改札機（302台）で運賃を過剰收受していた可能性があります。

渋谷（田園都市線渋谷は除く）、代官山、中目黒、祐天寺、学芸大学、都立大学、自由が丘、田園調布、多摩川、新丸子、武蔵小杉、元住吉、日吉、綱島、大倉山、菊名、妙蓮寺、白楽、東白楽、反町、大岡山、奥沢、緑が丘、九品仏、尾山台、等々力、上野毛、沼部、鶴の木、下丸子、武蔵新田、矢口渡、蒲田、長原、洗足池、石川台、雪が谷大塚、御嶽山、久が原、千鳥町、池上、蓮沼

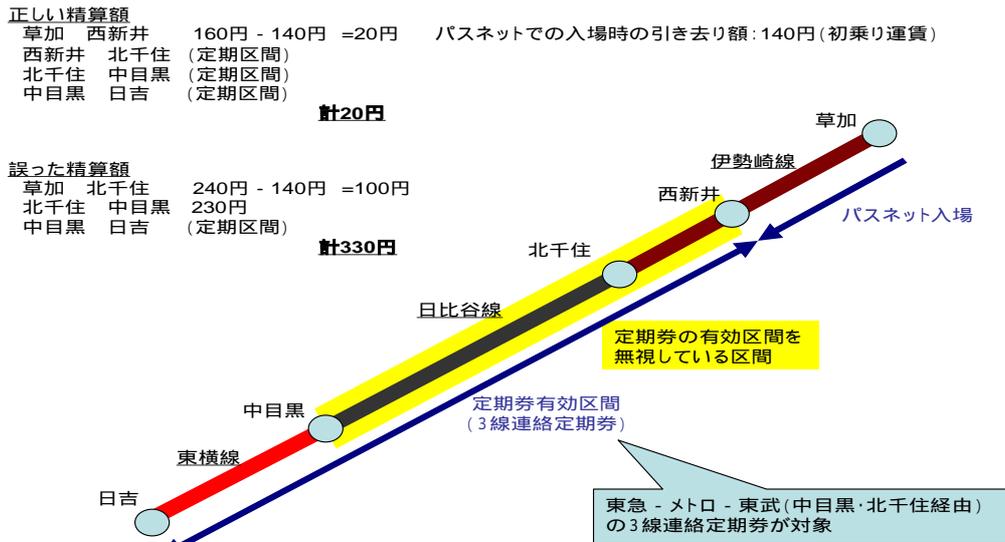
#### (5) 過剰收受した可能性のある金額

1件あたり30円～850円です。

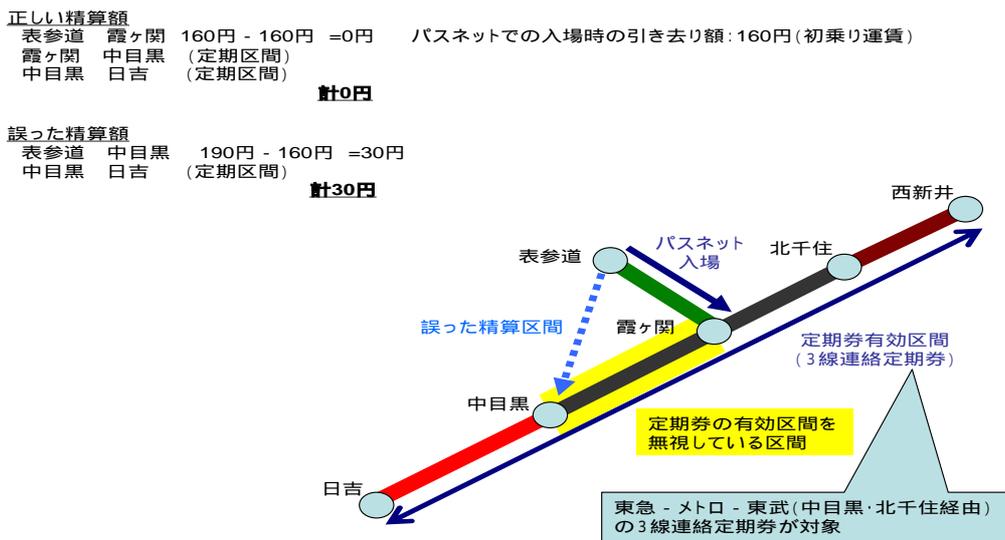
(6) 運賃を過剰收受していた可能性のあるケースの具体例

当社発行の東武伊勢崎線・西新井～東急東横線・日吉間の3線連絡定期券（東京メトロ日比谷線、中目黒経由）をお持ちのお客さまが以下のようにご利用された場合、運賃を過剰收受していた可能性があります。

例 東武伊勢崎線・草加からご乗車になり、西新井から定期券区間を利用し、日吉で乗り越し精算された場合



例 東京メトロ・表参道からご乗車になり、霞ヶ関から定期券区間を利用し、日吉で乗り越し精算された場合



2. 過剰收受の原因

つくばエクスプレス開業に対応するために自動改札機のプログラム改造をした際の、プログラムミスによるものです。

### 3. 判明の経緯とその後の対応

つくばエクスプレスの開業後、メーカーにて機器の確認を行っていたところ、8月25日(木)に本事象を発見し当社へ報告がありました。これを受けて同日中に当該自動改札機のプログラム改修を行い、運賃を過剰収受する可能性のあるパターンを自動改札機による精算の対象から外しました。

### 4. 過剰収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、以下により過剰収受分をご返金いたします。なお本日(26日)から、東急線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

東急線各駅(田園都市線渋谷、恩田、こどもの国、世田谷線各駅は除く)

田園都市線渋谷駅については、東急定期券うりば(7時30分から20時まで)でご返金させていただきます。

#### (2)ご返金期間

2005年8月26日(金)から2005年9月30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

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. 今後の対応

自動改札機のプログラムについて再検証を実施するとともに、プログラム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