

2008年10月22日

各位

東京急行電鉄株式会社

自動精算機および窓口処理機における精算運賃の過剰収受について

東京急行電鉄（本社：東京都渋谷区、社長：越村敏昭）では、東京メトロとの共同使用駅である渋谷駅、中目黒駅、および東京メトロ・東京都交通局との共同使用駅である目黒駅の自動精算機と窓口処理機において、プログラムミスにより精算運賃を過剰に収受していた可能性があることが判明いたしました。ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけし、深くおわび申し上げます。詳細は、下記のとおりです。

記

1. 概要

以下の磁気定期券をお持ちのお客さまが、対象ルートをご乗車になり、渋谷、中目黒、目黒のいずれかの駅で、自動精算機または窓口係員が操作する窓口処理機で乗り越し精算を行った場合に、機器画面の経路選択によっては、1件あたり最低40円～最高140円、運賃を過剰に収受していた可能性があります。

なお対象となるのは磁気定期券のみであり、ICカード乗車券（PASMOおよびSuica）の定期券をご利用のお客さまについては過剰収受はありません。

(1) 対象定期券

以下の2社間の連絡経路を含む磁気定期券のうち、特定の区間（別紙参照）が含まれるもの

東京メトロ線と他社線（東急線以外）
都営地下鉄線と京成線

(2) 対象ルート

乗車駅 上記の磁気定期券については定期券区間内の他社線（東急線以外）の駅、
の磁気定期券については定期券区間内の京成線の駅で乗車
下車駅 特定の区間（別紙参照）を通過して定期券区間外へ乗り越し、渋谷駅（東京メトロ半蔵門線・副都心線）、中目黒駅（東京メトロ日比谷線）、目黒駅（東京メトロ南北線・都営地下鉄三田線）のいずれかで下車し精算

(3) 精算時の選択経路

北千住、押上、西船橋、代々木上原、小竹向原を経路として選択した場合（別紙参照）。ただし機器画面に表示される経路は定期券によって異なります。

以上の条件を満たした場合に過剰収受の可能性があります。

2. 対象機器

渋谷駅（半蔵門線・副都心線）、中目黒駅（日比谷線）、目黒駅（南北線・三田線）の自動精算機および窓口処理機。

なお、上記以外の東急線各駅で下車された場合、ＩＣカード乗車券（ＰＡＳＭＯおよびＳｕｉｃａ）の定期券をご利用された場合は、機器のプログラムが異なるため、今回と同様の過剰収受はございません。

3. 期 間

中目黒駅、目黒駅・・・２０００年１０月（パスネットの使用を開始した時）から
渋谷駅・・・・・・・・・・・・・２００７年１１月（駅業務について東京メトロから移管を受けた時）
から

4. 原 因

自動精算機、窓口処理機のプログラムミス

5. 対 策

- (1) 現在、この不具合が発生しないようにプログラムの改修を実施しており、１０月３１日までに完了します。
- (2) プログラムの改修が完了するまでの間、該当する３駅（渋谷、中目黒、目黒）の自動精算機に注意喚起のお知らせを掲出します。
- (3) 再発防止策として、自動精算機、窓口処理機のすべてのプログラムを再検証いたします。また、機器納入・改修時のチェック体制を強化し、検査項目の網羅性の向上を図るとともに検査結果の精査を徹底いたします。

6. お客さまへの対応

該当の３駅（渋谷、中目黒、目黒）および、当社のホームページにおわびと返金のご案内を掲出します。

東急線各駅または東急お客さまセンターへお問い合わせいただいたお客さまに、状況を伺って確認させていただいた上で、過剰に収受した乗り越し運賃の返金方法をご案内します。

お問い合わせ先

- (1) 東急線各駅（恩田駅・こどもの国駅、世田谷線各駅は除く）
- (2) 東急お客さまセンター

０３－３４７７－０１０９

月～金８：００～２０：００、土日祝９：３０～１７：３０（年末年始などを除く）

以 上

別紙-1

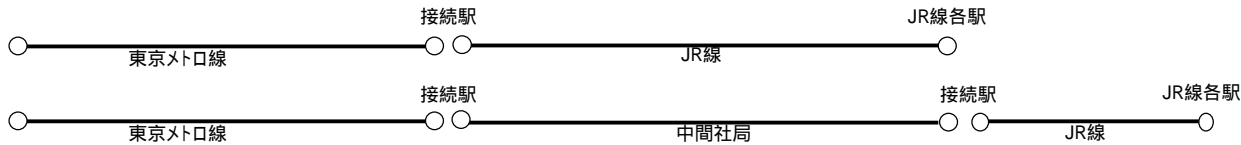
精算駅

渋谷駅(半蔵門線・副都心線)、中目黒駅(日比谷線)、目黒駅(南北線・三田線)

対象定期券、対象ルート

「東京メトロ線と他社線」を含む連絡の磁気定期券の場合

(1)他社線が「JR線」のとき

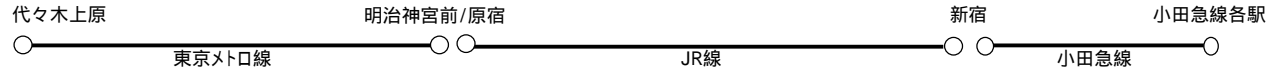


対象定期券						対象ルート	
東京メトロ線内の発着駅	接続駅	中間社局・接続駅	他社線の発着駅	乗車駅	経路(特定のルート)		
北千住～北綾瀬	四ツ谷、東京、新橋、渋谷、原宿/明治神宮前、新宿、高田馬場、池袋、上野、秋葉原、御茶ノ水、荻窪、新木場、八丁堀、恵比寿、西船橋、西日暮里			JR線各駅 (常磐線北千住～土浦間および武蔵野線新松戸～西船橋間の駅を含む)	JR線 (定期券区間内)	北千住から東京メトロ線へ乗車され、「北千住経由」を選択した時	
西船橋	東京、新橋、恵比寿、渋谷、高田馬場、池袋、駒込、西日暮里、上野、秋葉原、神田、飯田橋、王子、八丁堀、北千住					西船橋から東京メトロ線へ乗車され、「西船橋経由」を選択した時	
北千住～北綾瀬	代々木上原	小田急線	登戸、厚木、町田			北千住から東京メトロ線へ乗車され、「北千住経由」を選択した時	
日比谷線各駅 (上野～中目黒)	北千住	東武線	新越谷/南越谷			北千住から東京メトロ線へ乗車され、「北千住経由」を選択した時	
千代田線各駅 (根津～代々木上原)							

以上の定期券と対象ルートにより、精算駅やご利用時期等の条件によっては、精算運賃を過剰に収受していた可能性があります。

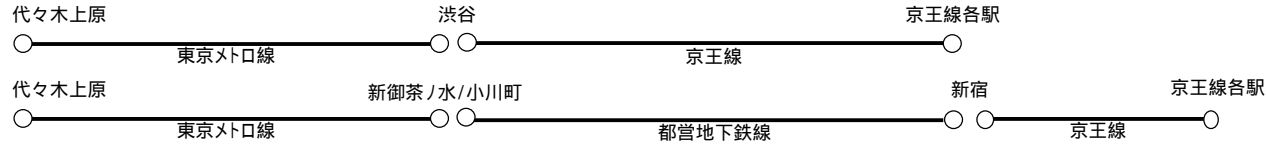
別紙-2

(2)他社線が「小田急線」のとき



対象定期券						対象ルート	
東京メトロ線内の発着駅	接続駅		中間社局・接続駅		他社線の発着駅	乗車駅	経由(特定のルート)
代々木上原	明治神宮前/原宿		JR線	新宿	小田急線各駅 (新宿駅を除く)	小田急線 (定期券区間内)	代々木上原から東京メトロ線へ乗車され、「代々木上原経由」を選択した時

(3)他社線が「京王線」のとき

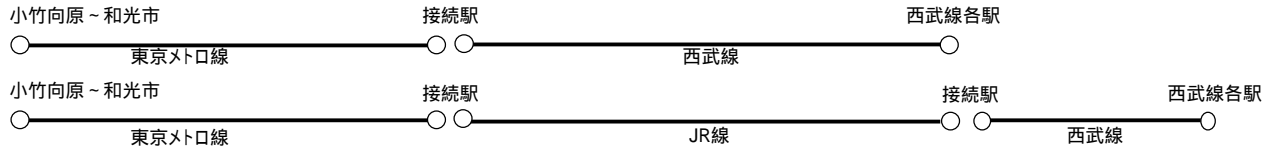


対象定期券						対象ルート	
東京メトロ線内の発着駅	接続駅		中間社局・接続駅		他社線の発着駅	乗車駅	経由(特定のルート)
代々木上原	渋谷				京王線各駅 (一部の駅を除く)	京王線 都営地下鉄 (定期券区間内)	代々木上原から東京メトロ線へ乗車され、「代々木上原経由」を選択した時
	新御茶ノ水/小川町		都営地下鉄線	新宿			

以上の定期券と対象ルートにより、精算駅やご利用時期等の条件によっては、精算運賃を過剰に収受していた可能性があります。

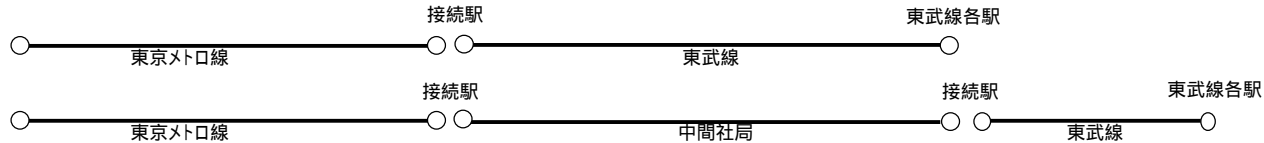
別紙-3

(4) 他社線が「西武線」のとき



対象定期券						対象ルート	
東京メトロ線内の発着駅	接続駅	中間社局・接続駅	他社線の発着駅	乗車駅	経由(特定のルート)		
小竹向原～和光市	池袋、高田馬場		西武線各駅 (多摩川線各駅および一部の駅を除く)	西武線 (定期券区間内)	小竹向原から東京メトロ線へ乗車され、「小竹向原経由」を選択した時		
	中野、市ヶ谷	JR線 国分寺					
	池袋	JR線 高田馬場					

(5) 他社線が「東武線」のとき

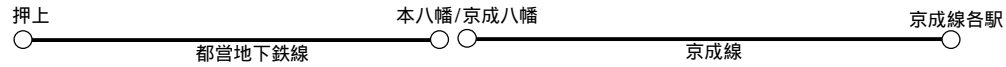


対象定期券						対象ルート	
東京メトロ線内の発着駅	接続駅	中間社局・接続駅	他社線の発着駅	乗車駅	経由(特定のルート)		
押上	浅草、北千住		東武線各駅 (東上線各駅および一部の駅を除く)	東武線 (定期券区間内)	押上から東京メトロ線へ乗車され、「押上経由」を選択した時		
北千住	浅草						
北千住～北綾瀬	押上						
北千住	人形町、東銀座	都営地下鉄線 浅草、押上					
	上野	JR線 大宮、久喜、栗橋					
	秋葉原	船橋、亀戸					
東京メトロ線各駅 (一部の駅を除く)	北千住	つくばエクスプレス線 流山おおたかの森					
押上	北千住						

以上の定期券と対象ルートにより、精算駅やご利用時期等の条件によっては、精算運賃を過剰に収受していた可能性があります。

別紙-4

「都営地下鉄線と京成線」を含む連絡の磁気定期券の場合



対象定期券						対象ルート		
都営地下鉄線内の発着駅		接続駅		中間社局・接続駅		他社線の発着駅	乗車駅	経由(特定のルート)
押上		本八幡/京成八幡				京成線各駅 (京成八幡駅を除く)	京成線 (定期券区間内)	押上から都営地下鉄線へ乗車され、「押上経由」を選択した時

以上の定期券と対象ルートにより、精算駅やご利用時期等の条件によっては、精算運賃を過剰に収受していた可能性があります。

【具体例】 京王 - 都交 - 東京メトロの一例(新宿)

