

2019年8月23日

各 位

伊豆箱根バス株式会社

運賃の過剰収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当社の路線バスにおいて、交通系ICカードでご乗車されたお客さまから、運賃を過剰に収受したことが判明いたしました。ご利用いただきましたお客さまをはじめ、関係の皆さまには多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、今後、このようなことが発生しないよう、細心の注意を払い、再発防止に努めてまいります。

詳細は以下のとおりです。

記

1. 運賃過剰収受の内容

- (1) 発 生 日 時：2019年8月19日（月）11：30頃
- (2) 発 生 場 所：箱根関所跡11：10発 小田原駅東口行きの路線バス
- (3) 該当するお客さま：「芦の湯」バス停から「二の平入口」バス停までをご利用されたお客さま
- (4) 発 生 件 数：2件 過剰収受した金額の合計140円（1人あたり70円）

2. 原因

該当するお客さまがご乗車される前に、乗務員が運賃設定に関する機器の操作を誤ったため。

3. 判明した経緯

乗務員の申告により判明いたしました。

4. 再発防止策

全乗務員に対し、機器の操作方法をはじめとした基本動作を徹底するよう再教育し、再発防止に努めます。

5. お客さまへの対応

上記発生日時における路線バスをご利用されたお客さまには、ご利用状況などをお伺いのうえ、過剰収受分を返金させていただきます。お手数ではございますが、以下のお問合せ先までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

(1) お問合せ先・受付時間

①伊豆箱根バス株式会社 営業部

T E L (055) 977-1212

平 日 9時00分から17時30分まで

②伊豆箱根バス株式会社 小田原営業所

T E L (0465) 34-0333

全 日 8時00分から19時30分まで

③伊豆箱根バス株式会社 小田原駅前案内所

T E L (0465) 22-3166

全 日 9時00分から18時00分まで

(2) その他

お客様のカード番号を照合させていただきますので、ご利用の際に使用された交通系ICカードをご用意のうえ、ご連絡をお願いいたします。また、ご返金の際にお客様のお名前・ご住所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。

以 上