

2021年5月18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、お客さまから運賃を過剰に収受していた事実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いたしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社といたしましては、事態を厳粛にかつ重く受け止め、今後、従業員一同、再発防止に取り組んでまいります。

本件については、判明後速やかに関係機関へ報告しております。なお、現在は適正な運賃を収受しております。

詳細は下記のとおりです。

### 記

#### 1. 過剰収受の内容

- (1) 発 生 日：2021年5月15日（土）
- (2) 対 象 便：沼津駅11：20発 沼津港行きの便
- (3) 対 象 区 間：沼津駅バス停で乗車され、沼津港バス停で降車
- (4) 過剰収受した金額：300円（各1名分を収受すべきところ、各2名分を収受）
  - （正）運賃 大人200円×1名＋大人(障害者割引)100円×1名：合計300円
  - （誤）運賃 大人200円×2名＋大人(障害者割引)100円×2名：合計600円

#### 2. 原因

運賃の支払い時に乗務員が精算機の操作を誤ったため。

#### 3. 判明した経緯

乗務員から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、お客さま降車時における精算機の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. 過剰収受の対象となるお客さまへの対応

ご利用状況などをお伺いのうえ、過剰収受分をご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。

お問合せ先・受付時間

①伊豆箱根バス株式会社 営業部

電話番号 (055) 977-1212

平 日 9:00～17:30まで

②伊豆箱根バス株式会社 沼津駅前案内所

電話番号 (055) 952-1800

平 日 9:30～13:00 14:00～18:00 (木曜定休)

③伊豆箱根バス株式会社 三島営業所

電話番号 (055) 977-3874

※お客様のカード番号の照合のため、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