

## 運賃の過剰收受に関するお詫びとお知らせ

この度、当社の乗合路線バスにおいて、現金利用及び交通系ICカードでご乗車されたお客さまから、過剰に運賃を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。

なお、現在は適正に運賃を収受いたしております。

詳細は以下のとおりです。

### 記

#### 1. 運賃過剰收受の内容

発生日時：2018年2月23日（金）小田原駅14：10発 箱根園行き（大涌谷経由 箱根園線）

対 象：箱根湯本駅バス停でご乗車のお客さま

発生件数：10件

金 額：過剰収受した金額の合計490円

#### 2. 原因

乗務員が案内放送装置を取り扱う際、箱根湯本駅バス停のひとつ手前のバス停（三枚橋バス停）において、案内放送を失念した。案内放送と運賃表示機は連動しており、その結果、箱根湯本駅バス停からご乗車のお客さまは、ひとつ手前のバス停から乗車したことになってしまったため。

#### 3. 判明した経緯

当該乗務員の申し出により判明いたしました。

#### 4. 再発防止策

全乗務員に対し、案内放送の操作方法をはじめとした基本動作の再確認と、適正な運賃收受の重要性の教育を徹底し再発防止に努めます。

#### 5. 過剰収受したお客さまへの対応

上記発生日時における路線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

電話番号 (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

電話番号 (0465) 34-0333

年中無休 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

電話番号 (0465) 22-3166

年中無休 9時30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