

各 位

運賃の過剰収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当社の乗合路線バス（季節運行便）において、交通系 I Cカードを使いご乗車されたお客さまから過剰に運賃を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、関係者の皆さまには、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。

当社といたしまして、今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、今後、従業員一同、再発防止に向けて全力で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当局へ報告しております。なお、現在は適切な運賃を収受しております。

詳細は以下のとおりです。

記

1. 概要

- (1) 発 生 日：2019年12月28日（土）
- (2) 対 象 便：①小田原駅西口 9時00分発 久野霊園行き
②小田原駅西口 11時00分発 久野霊園行き
- (3) 対 象 区 間：小田原駅西口～久野霊園間
- (4) 件 数：2件
- (5) 過剰収受した金額：①40円（正当運賃340円に対し、380円を収受）
②90円（正当運賃340円に対し、430円を収受）

2. 判明した経緯

お客さまから他の過剰収受（返金済み）をご指摘いただいたことに伴い、判明いたしました。

3. 原因

交通系 I Cカードによる精算時に、乗務員が誤った運賃を入力したため。

4. 再発防止策

全乗務員に対し、運賃取り扱い時の対応について再教育し、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。

(1) お問合せ先・受付時間

①伊豆箱根バス株式会社 営業部

TEL (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
TEL (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
TEL (0465) 22-3166
全 日 9時30分から18時00分まで

※お客さま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、ご返金の際にお客さまのお名前・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