

2015年6月20日

お客さま各位

伊豆箱根鉄道株式会社

## 大雄山線車両故障による運休と運賃返金間違いのお詫び

この度、当社大雄山線は、6月20日（土）09：58、上り242列車において、緑町駅を出発した直後、車両コンプレッサーの故障により運転不能となりました。その後、故障車両を大雄山駅車両工場に收容し、12：27より運転再開、13：14より定時運転となりました。ご利用のお客さまには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。

また、運転停止直後、乗車されていた110名のお客さまを小田原駅へ徒歩で誘導いたしました。その際、小田原駅にて、ご返金の申し出があったお客さまに正規運賃140円のところを10円少なくご返金してしまいました。こちらの対応不備についても深くお詫び申し上げます。今後のご返金については下記のとおり対応させていただきます。

### 記

1. 発生日時 2015年6月20日（土） 09：58
2. 発生場所 大雄山線緑町～小田原間 小田原起点200m付近
3. 列車 上り普通第242列車 大雄山駅09：38発小田原駅行  
（3両編成 片側3ドア）
4. 状況 緑町駅出発後、車両コンプレッサーの故障による運転不能。運転停止後、小田原駅へ徒歩でお客さまを誘導。その際、お客さまに緑町駅から小田原駅までの正規運賃140円の返金を誤って10円少なく返金。
5. 運転状況 12：27より運転再開、13：14より定時運転
6. 輸送への影響 列車運休 上り15本、下り14本 計29本  
列車遅延 上り 0本、下り 1本 計 1本（3分遅延）  
影響人員 約1,400名
7. お客さまへの対応 大雄山線有人駅（小田原駅、五百羅漢駅、相模沼田駅、和田河原駅、大雄山駅）にて、お申し出いただければご返金をさせていただきます。  
返金期間：2015年6月20日（土）から2015年8月31日（月）まで
8. 本件に関するお客さまからのお問合せ 伊豆箱根鉄道(株)大雄山線 小田原駅  
電話番号 0465-22-9173

以上