

2017年10月26日  
(2017年11月2日更新)  
伊豆箱根鉄道株式会社

## 定期券の誤発売に関するお詫びとお知らせ

この度、大雄山線の小田原駅にて誤った定期券をお客さまに発売したことにより運賃誤収受が発生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。

本件については判明後、直ちに関係当局へ報告しております。当社といたしましては、今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。

詳細については下記のとおりです。

## 記

### 1. 誤発売の概要

2017年10月9日に、お客さまが他の鉄道会社の定期券窓口にて定期券を継続購入した際、他の鉄道会社係員より原券が誤った金額で発売した可能性がある旨の指摘を受けました。

当社小田原駅係員が調査したところ、本来、通学定期券を発売すべきところを通勤定期券として発売していたことが判明しました。

その後、調査可能な過去1年間（2016年10月1日～2017年10月9日まで）の定期券申込書を確認したところ、駿豆線及び大雄山線で合計7名12枚の運賃過剰収受、及び、4名7枚の運賃収受不足が発生していた事実が判明いたしました。

### 2. 過収受及び収受不足の期間及び件数

内容	期間	件数
過収受	2016年9月30日以前	不明
	2016年10月1日～2017年10月9日	駿豆線4名8枚、大雄山線3名4枚
収受不足	2016年9月30日以前	不明
	2016年10月1日～2017年10月9日	駿豆線3名4枚、大雄山線1名3枚

※2016年9月30日以前に発売しておりました定期券につきましては、定期券申込書の保管期間が過ぎており、詳細の把握は困難な状況であります。

### 3. 原因

定期券発売時の申込用紙の確認及びお客さまへの確認の失念、また係員の業務知識不足によるもの。

#### 4. 再発防止策

- (1) 駅係員に対し旅客営業講習を実施し、定期券発券業務の指導教育をおこないます。
- (2) 係員による、定期券発売時の定期券申込書と券面表示の確認をおこないます。
- (3) 係員とお客さまの相互による券面表示・発売条件の確認の実施を徹底いたします。
- (4) 定期券発行担当者とは異なる係員も、定期券申込書を確認いたします。
- (5) 申込書と発売金額の定期的な確認作業を実施いたします。

#### 5. 項番 2 に記載のある、金額の誤った定期券を保有するお客さまへの対応

- (1) 2016年9月30日以前に発売した定期券をお持ちのお客さま  
定期券申込書の保管期間が過ぎており、詳細の把握は困難な状況であります。  
ただし、定期券に関して販売証明等ができるものについては、確認のうえ過剰収受金を返金させていただきます。
- (2) 過収受の対象の定期券をお持ちのお客さま  
定期券申込書の連絡先からご連絡し、過剰収受金の返金、及び正規の定期券を発行いたしました。
- (3) 収受不足の対象の定期券をお持ちのお客さま  
定期券申込書の連絡先からご連絡し、収受額が誤っている旨をお伝えし、次回購入時に正当額を収受する旨をご連絡いたしました。

#### 6. 本件に関するお客さまからのお問合せおよび返金場所

駿豆線	三島駅	055-975-0587
	三島広小路駅	055-975-3460
	三島田町駅	055-975-0965
	大場駅	055-977-1038
	伊豆長岡駅	055-949-5840
	大仁駅	0558-76-1006
	修善寺駅	0558-72-0667
大雄山線	小田原駅	0465-22-9173
	大雄山駅	0465-74-2058

※各駅とも（8：00～20：00の間、対応いたします）

以 上