

2011年6月28日

お客さま各位

伊豆箱根鉄道株式会社

お詫びとお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社旅行部門では、2005年4月から2010年11月までの5年8ヶ月の間、旅行傷害保険ならびに、弊社が企画したご旅行中の予期せぬ事故に対してのお見舞金等のお支払い（特別補償責任）において、不適切な取扱をしていた事例があることが、社内業務点検により判明しました。

日頃、ご愛顧いただいているお客さまの信頼を裏切ることとなり、深くお詫び申し上げます。

つきましては、対象となるお客さまに、お預かりしている保険料の返還、または特別補償責任による見舞金等のお支払いについて、弊社担当者より順次ご連絡をさせていただきます。お客さまには、お忙しいところ大変恐縮ですが、その際には何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

なお、本件に関しましてのお問合せは、以下「お客さま窓口」および「取扱営業所」にて承ります。お心当たり、もしくはご不明な点がございましたらご連絡いただきますようお願い申し上げます。

今後は、再発防止のため、管理体制の強化を図り、業務改善を行うとともに、社員一同、細心の注意を払いながら業務に邁進してまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

●お問合せ先

お客さま窓口 【伊豆箱根トラベル（伊豆箱根鉄道(株)営業部旅行課）】

電話番号：☎0120-857-580

（受付時間 平日：10時～16時30分、土日祝：休業）

メールアドレス：rtoiawase@izuhakone.co.jp

※お客さまからご連絡をいただきました個人情報、本件対応の目的以外では使用いたしません。

以上