

2019年9月26日

各位

西武バス株式会社

運賃の過剰収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当社の路線バスの一部区間において、お客さまから運賃を過剰に収受していた事実が判明いたしました。

ご利用いただい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。

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、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をしております。なお、現在は適切な運賃を収受しております。

詳細は下記のとおりです。

記

1. 過剰収受の内容

(1) 期間：2019年9月22日（日）～9月24日（火）

(2) 発生場所：新座営業所（2019年9月22日・23日）
大宮営業所（2019年9月23日・24日）

(3) 該当するお客さま：上記営業所管内の路線バス車内において、IC1日乗車券をご購入されたお客さま

(4) 件数・金額：ご利用件数43件 左記で過剰収受した金額 計430円

※正規運賃おとな620円(こども310円)のところ、誤運賃おとな630円(こども320円)を収受(1件あたり10円)

2. 原因

消費税率引き上げに伴う運賃改定に向けた運賃箱システム改修の操作において、IC1日乗車券運賃にかかる操作手順を誤り、消費税率引き上げ後の改定運賃としてしまったため。

3. 判明した経緯

バス運行中の新座営業所乗務員が事象に気づき、判明いたしました。

その後、社内調査により大宮営業所でも同様の事象が発生していることが判明いたしました。

4. 再発防止策

運賃箱システムの操作について、メーカーを含めて取り扱い方法を再確認します。

操作の際は、設定や実機の動作確認を複数名で行うなど、確認体制の強化を図ります。

5. 過剰収受の対象となるお客さまへの対応

ご利用時の状況などをお伺いのうえ、過剰収受した運賃を返金させていただきます。

お手数ですが、「西武バス運賃返金センター」までご連絡くださいますようお願いいたします。

西武バス運賃返金センター 電話 0800-800-3059

(土曜・休日を除く10時～17時)

以上