

2020年1月24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) 発 生 日 時：2020年1月17日（金）午前6時59分頃
- (2) 対 象 便：所沢営業所 フラワーヒル線（西武フラワーヒル6時52分発 新所沢駅東口行き）
- (3) 件 数：1件
※所沢新田バス停（6時59分発）で乗車し、新所沢駅東口で降車されたお客さま
- (4) 過 収 受 金 額：20円（正当運賃180円に対し、現金で200円を収受）

2. 判明した経緯

乗務員が車内点検時に整理券発券機の不具合に気が付き判明いたしました。

3. 原因

料金システムのデータを更新した際、本来連動すべき整理券発券機に不具合が生じ、発券された整理券に正しい区間の番号が印字されず、誤った区間の番号が印字されたため。

4. 再発防止策

料金システムのデータ更新作業における関連機器の動作確認の徹底および作業マニュアルの変更をいたしました。

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。

西武バス返金センター 電話0800-800-3059（土曜・休日を除く10時～17時）

以 上