

2023年5月15日

各 位

西武バス株式会社

運賃の過収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当社が埼玉県狭山市より運行を受託しているコミュニティバス「茶の花号」におきまして、小学生以下のお客さまの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：・2016年4月1日（金）～2023年4月24日（月）

(2) 対 象 路 線：狭山市コミュニティバス 「茶の花号」（西武バス狭山営業所 管轄）

- ・水富コース 【狭山市駅西口 ～ 入間野田モール】
- ・奥富・狭山コース【新狭山駅北口 ～ 西武柏原ニュータウン】
- ・堀兼コース 【新狭山駅南口 ～ （堀兼） ～新狭山駅南口】
- ・入曽東コース 【入曽駅南口 ～ （堀兼神社） ～入曽駅南口】
- ・入曽西コース 【入曽駅 ～ （武蔵藤沢駅）～入曽駅】
- ・通勤通学コース【稲荷山公園 ～ 日生団地】
- ・通勤通学コース【入曽駅 ～ 西武フラワーヒル】

(3) 対 象：上記発生日に当該対象路線において、ICカードにてご利用いただいた小学生以下のお客さまの一部

(4) 発生件数・金額：ICカードご利用の件数 231件
過剰に収受した金額 9,910円

(5) 内 容：「茶の花号」においては、小学生以下のお子さまのこども運賃は一律50円であるにもかかわらず、誤って大人運賃の半額を収受しておりました。

2. 判明した経緯

2023年4月24日（月）に、お子さまの運賃収受後、乗務員が大人運賃の半額を収受していたことに気づき、過去事例を調査したところ、上記件数および金額が同様のものと思われる事例が見受けられた。

3. 発生した原因

- ・こども運賃は一律50円（降車時乗客の申告）であることに対して乗務員間の認識が薄れていた点
- ・お客さまに対してこども運賃は一律50円であることの案内が不足していた点

4. 再発防止策

- ◎乗務員へ個別教育を実施、全所員に対し利用方法の周知
- ◎教育の継続及び教育内容の更新
- ◎新入社員への教育継続及び教育マニュアルの更新
- ◎車内掲示物の再更新、更新の際は都度更新を図る
- ◎車内音声データの追加
- ◎小児IC処理音確認での設定未処理の返金対応

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上、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