

2020年12月16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、当社が東京都清瀬市より運行を受託しているコミュニティバス「きよバス」におきまして、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：・2020年8月6日（木）
・2020年12月5日（土）～12月10日（木）のうち以下の5日間
※12月5日（土）、6日（日）、7日（月）、9日（水）、10日（木）
- (2) 対 象 路 線：清瀬市コミュニティバス 「きよバス」（新座営業所 所属）
・清瀬01 清瀬駅北口～社会事業大学～清瀬駅南口
・清瀬02 清瀬駅北口～中央公園 ～清瀬駅南口
- (3) 対 象：上記発生日に当該対象路線において、I Cカードにてご利用いただいたお客さまの一部
- (4) 発生件数・金額：I Cカードご利用の件数 291件
過剰に収受した金額 551円
I Cカードご利用時の正当運賃178円に対し、現金ご利用時と同じ180円を収受しておりました。また、小児および各割引については正当運賃89円に対し、90円を収受しておりました。

2. 判明した経緯

12月10日（木）に、お客さまからのご指摘により判明いたしました。

3. 発生した原因

車両故障および点検のため予備車両にて運行した際に、当該車両の運賃設定を誤って設定していたため。

4. 再発防止策

原則として「きよバス」は「きよバス」専用車両で運行いたしますが、やむを得ず予備車両を使用する際は、運賃等の各種設定の事前確認を徹底いたします。

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