

## 運賃過収受の発生について

当社が運行するマリンメッセ臨時便にて、乗務員の設定操作ミスにより運賃を過収受していたことが判明しましたのでお知らせいたします。

ご利用のお客さまならびに関係各位に多大なるご迷惑をおかけしましたことを心より深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めてまいります。詳細は下記の通りです。

### 記

#### ■ 運賃の過収受について

---

- 【発 生 日】 2019年3月2日（土） 19時13分頃
- 【当 該 便】 マリンメッセ臨時便  
「マリンメッセ」発→「天神中央郵便局前」行 1便のみ
- 【件 数 と 金 額】 65件 2,600円  
件数詳細：ICカード「nimoca」20件、他社交通系ICカード31件、  
現金14件  
過収受金額：+40円（正規運賃:190円 誤運賃:230円）
- 【経 緯】
- ・マリンメッセ臨時便を運行する際、行先の設定操作を誤った。
  - ・行先の設定操作後、音声案内で行先を確認するが、運賃モニターで運賃・区間の確認を怠った。
  - ・車両の行先表示を確認し、間違いのないと思い込んでいた。
  - ・当該乗務員が、終車後正規運賃を確認したところ、設定操作ミスにより運賃を過収受していたことに気づいた。
- 【対 応】
- ① 本件に関する「お知らせ」を、弊社ホームページにて掲載いたします。
  - ② ICカード「nimoca」20件のうち、カード情報から個人が特定できるお客さま19件につきましては、直接ご連絡し、過収受分を返金させていただきます。
  - ③ その他、お心当たりのあるお客さまにつきましては、西鉄お客さまセンターまたは、最寄の営業所までご連絡をいただいた後に、過収受分を返金させていただきます。

(最寄の営業所：那珂川、桧原、柏原、片江、雑餉隈、壱岐、早良、金武、  
愛宕浜、百道浜、博多、吉塚、土井、新宮、香椎浜、宇美)

[問合せ先] 西鉄お客さまセンター  
(TEL0570-00-1010、携帯・PHSからは092-303-3333)

- 【再発防止策】**
- ・行先を設定する際は、始発地および行先を声に出し、指差し確認を行う。
  - ・行先設定後は、運賃モニターの指差し確認を行い、音声案内、行先表示とあわせて確実に確認する。
  - ・上記再発防止策を、グループ会社含む全社・全乗務員に、点呼時の指導を徹底する。

以 上

本件に関するお問い合わせは、  
西鉄お客さまセンター (TEL 0570-00-1010) まで