

2021年10月4日
西日本鉄道株式会社

バスにおける運賃過収受の発生について

先般、交通系 IC カードを使って路線バスをご利用いただいた一部のお客さまから、運賃を多く引き去ってしまう事象を発生させていたことが判明いたしました。

対象となるお客さまのうち、nimoca カードをご利用されたお客さまにつきましては、当該金額分の nimoca ポイント、または現金にてお返しさせていただきます(お客さまから弊社へのお申し出は必要ございません)。他社発行の交通系 IC カードをご利用されたお客さまのうち、個人の特定ができない方につきましては、下記にカード番号の一部を公開致しますので、お心当たりのあるお客さまは大変恐れ入りますが、下記お問い合わせ先までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

ご利用のお客さまに大変ご迷惑おかけ致しましたことを深くお詫びいたします。

今後、同様の事象を発生しないよう再発防止に努めてまいります。

記

1. 対象

(1) 発生日

2021年9月26日(日)

(2) 当該便

マリンメッセ臨時便 (天神ソラリアステージ前 15:05 頃発車 マリンメッセ行き)

(3) 対象のお客さま

対象便をご利用になり、交通系 IC カードで運賃をお支払いいただいたお客さま

※定期券をご利用いただいたお客さまへの過収受はございません。

(4) 件数

11 件 14 名

(無記名 nimoca 1 件・記名式 nimoca 4 件・Suica 3 件・ICOCA 1 件・SUGOCA 1 件・はやかけん 1 件)

(5) 過収受額

総額 700 円(1 名あたり 50 円)

2. 概要

当該便の乗務員が、発車の際、誤った経路設定を行って運行したため、交通系 IC カードにてご利用いただいたお客さまから、運賃を多く引き去ってしまったもの。

3. 対応

- IC カードの情報から個人が特定できるお客さま(5 件)につきましては、直接ご連絡し、過収受分をポイントもしくは現金にて返金いたしました。
- ご連絡のつかなかった nimoca カードをご利用のお客さま(3 件)につきましては、該当金額分のポイントを付与いたしました。
- 個人が特定できない nimoca 以外のカードをご利用のお客さま(3 件)につきましては、カード番号(一部)を下記に公開しておりますので、お心当たりの方は西鉄お客さまセンターまでご連絡ください。

ICOCA	JW*****1143
SUGOCA	JK*****4554
はやかけん	FC*****5023

4. 再発防止策

乗務員が経路設定を行う際の指差し確認等、手順を再徹底し、全営業所に周知いたします。

5. お問い合わせ先

西鉄お客さまセンター (TEL:0570-00-1010、092-303-3333) ※年中無休、営業時間 8:00～20:00

以 上