

2021年11月11日

西日本鉄道株式会社

### 一般路線バスにおける運賃過収受の発生について

先般、交通系 IC カードを使って一般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、個人の特定ができる方につきましては、弊社よりご連絡し、現金もしくは nimoca ポイントにてお返しさせていただきます。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10月30日(土)

##### (2) 当該便

博多駅～西新線(行先番号6番 福岡タワー南口 16時07分発 博多駅行き)

##### (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、現金をご利用いただいたお客さまの過収受はございません。

##### (4) 件数

7件7名

(記名式 nimoca1 件・Suica2 件・ICOCA1 件・SUGOCA2 件・はやかけん1 件)

##### (5) 過収受額

総額 430 円

#### 2. 概要

運賃モニターの操作ミスにより、本来 150 円の運賃であるところ、190 円もしくは 240 円収受してしまったもの。

### 3. 対応

- IC カードの情報から個人が特定できるお客さま(2 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す。
- 個人が特定できない他社発行の交通系 IC カードをご利用のお客さま(5 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。

Suica	JE*****0442
ICOCA	JW*****9707
SUGOCA	JK*****4053
SUGOCA	JK*****1404
はやかけん	FC*****3767

### 4. 再発防止策

運行中の運賃モニターの目視確認、車内音声との相互確認などを再徹底し、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

2021年11月12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

平素は、格別にご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、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が発生していたことが判明いたしました。

対象のお客さまのうち、個人の特定ができる方につきましては、弊社よりご連絡し、現金もしくは nimoca ポイントにてお返しさせていただきます。個人の特定の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をお願い致します。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑おかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。  
ご不明な点などございましたら西鉄お客さまセンターにお問い合わせください。

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。

詳細は下記の通りです。

### 記

#### 1. 対象

##### (1) 発生日

2021年11月4日(木)

##### (2) 当該便

シーサイドももち線 (行先番号 304 番)

能古渡船場 7時56分発 博多駅行き 1便のみ

##### (3) 対象のお客さま

対象便の「天神ソラリアステージ前」で降車され、交通系 IC カードで運賃をお支払いいただいたお客さま

※定期券をご利用のお客さまの過収受はございません。

##### (4) 件数

5件5名

(記名式 nimoca 3件・Suica 1件・はやかけん 1件)

##### (5) 過収受額

総額 220円

## 2. 概要

乗務員の運賃モニターの操作ミスにより、本来の運賃から 40 円もしくは 50 円多く  
収受してしまったもの。

## 3. 対応

- IC カード情報から個人が特定できるお客さま(4 件)につきましては、直接ご連絡し、過収受分をポ  
イントにて返金いたしました。
- 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(1 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

Suica	JE*****4588
-------	-------------

## 4. 再発防止策

乗務員が運賃モニター指差し確認等、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